ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMER 8 TAHUN 1999 TERHADAP PEMBATALAN AKAD SECARA SEPIHAK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MAKANAN SECARA ONLINE DI APLIKASI SHOPEE *FOOD*

SKRIPSI

Oleh :

Resky Medandi Leonardy

NIM. C72218093

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Fakultas Syari'ah dan Hukum

Jurusan Hukum Perdata Islam

Prodi Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah)

Surabaya

2022

PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Resky Medandi Leonardy
Nim	: C72218093
Fakultas/Jurusan/Prodi	: Syariah dan Hukum/ Hukum Perdata Islam/ Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi	: Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara Online di Aplikasi Shopee *Food*

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk dari sumbernya.

Surabaya,09 Juni 2022

Resky Medandi Leonardy
NIM. C72218093

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Resky Medandi Leonardy Nim. C72218093 dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara Online di Aplikasi Shopee *Food*" ini telah diperiksa dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk dimunaqasahkan.

Surabaya,09 Juni 2022

Pembimbing

Muh, Solihuddin, MHI.

NIP. 197707252008011009

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Resky Medandi Leonardy NIM. C72218093 ini telah dipertahankan di depan sidang Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel Surabaya Surabaya pada hari , tanggal Juni 2022 dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah.

Majelis Munaqasah Skripsi

Penguji I

Muh. Sholihuddin, MHI
NIP. 197707252008011009

Penguji II

H. Abu Dzarrin Al Hamidy, M.Ag
NIP. 197306042000031005

Penguji III

Dr. Holilur Rohman, M.HI
NIP. 198710022015031005

Penguji IV

Elly Uzlifatul Jannah, M.H
NIP. 199110032019032018

Surabaya, 29 Juni 2022
Mengesahkan,
Fakultas Syariah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Dekan

Dr. Hj. Sugiyah Musafa'ah, M.Ag.
NIP. 196303271999032001

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Resky Medandi Leonardy
NIM : C7228093
Fakultas/Jurusan : Syari'ah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syari'ah
E-mail address : Leoresky21@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara Online Aplikasi Shopee Food

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 21 Juli 2022

Penulis

(Resky Medandi Leonardy)

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara Online di Aplikasi Shopee Food" ini untuk menjawab beberapa rumusan masalah yaitu, bagaimana praktik pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food? dan bagaimana analisis hukum islam dan undang-undang nomer 8 tahun 1999 terhadap pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi jual beli makanan secara online di aplikasi Shopee Food?.

Skripsi ini merupakan penelitian yang berjenis *field research* yang memiliki sifat kualitatif, dalam pengumpulan data teknik yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan deskriptif dengan pola pikir deduktif yang mengimplementasikan terkait hal umum dan dikaitkan ke aspek-aspek sesuatu yang khusus.

Dari hasil penelitian penulis menyimpulkan: (1) Praktik pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food adalah sebuah tindakan yang sangat merugikan pihak *driver food* yang mana konsumen juga sering melakukan pembatalan pesanan ketika menggunakan fitur COD, faktor atau alasan yang mendasari terjadinya pembatalan pesanan secara sepihak yaitu makanan yang tidak datang tepat waktu/ tidak sesuai estimasi dan kesalahan kesalahan konsumen lainnya, tidak dapat menjadi sebuah alasan untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Dikarenakan hal tersebut sudah diatur dalam peraturan Shopee Food yang mana makanan yang dalam proses pemesanan (pembuatan makanan) atau pengataran tidak dapat dibatalkan, perbuatan pembatalan yang dilakukan oleh konsumen telah melanggar peraturan serta ketentuan Shopee Food.(2) Sistem transaksi pemesanan makanan melalui aplikasi Shopee food sebenarnya boleh untuk dilakukan, namun tindakan pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen membuat transaksi tidak sah, dalam tansaksi tersebut syarat sah sewa menyewa dalam akad *Ijārah* juga tidak terpenuhi seperti pemberian ujrah atau upah, yang menimbulkan sebuah kemudharatan dan mengandung unsur *gharār*, menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang UUPK atau Undang-Undang Perlindungan Konsumen melihat pembatalan transaksi dalam pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food ini tidak sesuai dengan Pasal 5 ayat 3 dan 2 serta pasal 6.

Dari hasil kesimpulan penelitian tersebut, maka diharapkan kepada: pihak penjual lebih baik diperbaharui dalam sistem pemesanan agara pesanan yang telah di buat tidak dapat dibatalkan secara sepihak serta memberikan tindakan yang tegas bagi konsumen yang melanggar ketentuan tersebut dan kepada pihak pembeli agar lebih bijaksana lagi dalam bertransaksi secara online mengikuti prosedur dan aturan yang telah ditentukan agara transaksi dapat berjalan dengan lancar.

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

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN DALAM i
PENYATAAN KEASLIAN ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
LEMBAR PENGESAHAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
ABSTRAK v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TRANSLITERAS x
DAFTAR GAMBAR xii
BAB I
PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah 9
C. Rumusan Masalah 10
D. Kajian Pustaka 11
E. Tujuan Penenelitian 14
F. Kegunaan Hasil Penelitian 14
G. Definisi Operasional 16
H. Metode Penelitian 17
I. Sistematika Penelitian 22
BAB II
KONSEP AKAD IJARAH DAN HUKUM POSITIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN WAPRESTASI 24
A. Konsep *Ijārah* 24
B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) 35
C. Wanprestasi dan Perlindungan Hukum 42
BAB III
SISTEM TRANSAKSI DALAM APLIKASI Shopee Food 45

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
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

A. Gambaran Umum Perusahaan Shopee 45
B. Praktik pembatalan Pesanan Secara Sepihak Oleh Konsumen 52

BAB IV

ANALISIS PEMBATALAN AKAD SECARA SEPIHAK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MAKANAN SECARA ONLINE di APLIKASI Shopee Food 70

A. Analisis Sistem Transaksi dan Pembatalan Secara Sepihak dalam Pemesanan Makanan Secraa *Online* di Aplikasi Shopee Food 70
B. Analisis Hukum Positif Terhadap Pembatalan Pesanan Secara Sepihak Oleh Konsumen di Aplikasi Shopee Food 72
C. Analisis Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Oleh konsumen di Aplikasi Shopee Food 83

BAB V

PENUTUP 91
A. Kesimpulan 91
B. Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 96

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hompage 2.1 44

Gambar laman alikasi shopee 2.2 49

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya pemikiran dan tingkat pengetahuan manusia dari zaman ke zaman semakin meningkat hal ini membuat sebuah perubahan yang besar dari segala sektor salah satunya adalah sektor teknologi, perkembangan teknologi yang semakin pesat tidak dapat dipungkiri oleh manusia, inovasi yang semakin beraneka ragam muncul dengan tujuan untuk mempermuda manusia sendiri dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, salah satu contohnya adalah bisnis dalam bidang *Startup. Startup* pada dasarnya adalah sebuah bisnis yang baru saja berdiri dengan rancangan awal dalam tahap pengembangan, pengembangan yang dilakukan tidak lain bertujuan untuk mendapatkan target pasar yang diinginkan, dikareakan bisnis *startup* ini termasuk bisnis dalam fase pengembangan maka target yang diutamakan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dengan memanfaatkan teknologi informasi dan jaringan internet sebagai media beroprasi.[1] Dengan segala kemudahan yang ditawarkan melalui internet menjadikan bisnis *startup* sebagai bagian dari *unicorn* nasional maupun internasional.

Istilah *unicorn* atau perusahaan *unicorn* dalam artiannya adalah suatu istilah yang diberikan kepada satu perusahaan besar yang terus

[1] Maria Dolorosa Kususma Perdani, *Factor-Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Starup di Yogyakarta* (Yogyakarta: Sentika, 2018), 337.

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

berkembang, dalam klasifikasinya perusahaan dapat dikatakan perusahaan *unicorn* ketika perusahaan tersebut telah mencapai tingkat valuasi finansial lebih dari 1M.[2] Salah satu contoh perusahaan *startup* go internasional yang sering kita jumpai adalah Shopee. Shopee adalah perusahaan *startup* dibidang perdagangan atau E-commerce yang didirikan pada tahun 2015 di Singapura, dikarenakan melihat potensi dan respon pengguna yang baik maka pihak Shopee memiliki pemikiran untuk berekspansi keberbagai negara di Asia Tenggara salah satunya di negara Indonesia pada tahun 2015.

Perushaan shopee yang bergerak dalam bidang perdagangan di internet dan dapat diakses melalui aplikasi yang tersedia di smartphone baik Android ataupun Ios, dengan aplikasi yang telah di instal di smartphone konsumen dapat berbelanja segala kebutuhan yang diperlukan yang akan dikirimkan melalui pihak ekspedisi yang terkait dengan shoope seperti JNE, JNT, Sicepat dan Official kurir dari shopee sendiri, selain pemesanan yang praktis melalui smartphone shopee juga memberikan sebuah fasilitas yang memanjakan konsumen dalam pembayarannya seperti menggun akan shopee pay, COD (*Cash On Delivery*), memalui kartu atm sampai dengan pembayaran digerai yang mendukung pembayaran seperti Indomart dan Alfamart. Semua yang diberikan ini tidak lain bertujuan untuk mempermudah manusia dalam berbelanja, dan efisiensi waktu juga.

[2] Eileen Rachman, *Dari Stratup Menuju Unicorn kiat sukses berkarier di era Digital*, Gramedia pustaka utama, (Jakarta, 2019), 8.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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 riset dari perusahaan Iproce perusahaan shopee memiliki tekad dan tujuan yang kuat sebagai perusahaan yang berjalan dibidang perbelanjaan atau *e-commerce* dengan layanan belanja online nomer 1 didunia, dan terbukti pada tahun 2021 shopee telah ditetapkan sebagai e-commerce terbesar di Indonesia dengan jumlah pengguna aplikasi yang terus bertambah setiap tahunnya, tak heran jika perusahaan *startup* ini sangat diminati masyarakat Indonesia.[3]

Terlepas dari segala layanan dan kemudahan transaksi yang diberikan, perusahaan shopee juga terus berinovasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumennya yang memiliki daya saing dengan kompetitornya. Yang awalnya shopee adalah sebuah *e-commerce* dalam lingkup marketplace yang hanya menjual berbagai barang, sekarang shopee mengeluarkan produk baru yaitu Shopee Food. Shoope food adalah sebuah produk inovasi dari shopee yang menawarkan layanan pemasaran makanan dan minuman secara online, shoope food hadir demi memenuhi kebutuhan masyarakat dari segmentasi dibidang kuliner, Layaknya kompetitornya Go-food dan Grab-food, Shopee food juga memiliki driver food resmi dari shopee food yang telah disiapkan sebagai pengantar makanan yang telah dipesan oleh konsumen.

Jasa pengantar pesanan atau yang sering kita sebut driver food adalah pelaku usaha perorangan yang menyediakan jasa layanan pengataran

[3] Shopee, *Sejarah Perkembangan Startup Asing di Indonesia*. https://zetizen.radarcirebon.com /2020/12/shopee-startup-asing-raja-e-commerce-indonesia/, diakses: 21 september 2021.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

pesanan dengan melakukan perjanjian dengan kemitraan Shopee Food Indonesia sebagai perusahaan yang menaunginya, walaupun shopee foo ini masih tergolong produk baru namun kemitraan shopee food sudah banyak tersebar dikota kota besar seperti Jabodetabek, Surabaya, Yogyakarta dan Bandung.[4] Tugas dari driver shopee food adalah penjemputan makanan yang telah dipesan oleh konsumen dan mengantar makanan tersebut ke konsumen dengan baik, kebanyakan driver shopee food banyak menggunakan kendaraan bermotor dua yang dimiliki oleh driver sendiri, walaupun shopee food adalah sebuah produk baru namun banyak toko dan penjual makanan yang mendaftarkan makanan atau minumannya ke aplikasi shopee food, makanan yang telah di pesan oleh konsumen melalui aplikasi shopee food akan di ambil oleh driver dan segera diantarkan ke tempat pemesan, konsumen dapat memilih beberapa metode pembayaran yang telah ditawarkan oleh shopee food, muali dengan menggunakan shopee pay dan COD (*Cash On Delivery*)

Pesanan yang telah dipesan oleh konsumen akan langsung secara otomatis masuk pada akun *Driver* dengan kesepakatan berapa nominal harga yang harus dibayar yang sudah diakumulasi secara otomatis beserta biaya kirim pesanan sampai ditempat tujuan, pembayaran dalam aplikasi shopee food terdapat dua macam yaitu menggunakan saldo shopee pay dan COD (*Cash On Delivery*), kemudahan pembayaran yang telah disediakan

[4] Shopee, *Perkembangan dan sejarah shopee*, https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-pendaftaran-driver-shopee-food/ , Diakses: 21 september 2021

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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 shopee food memanglah sangat menguntungkan bagi pihak pembeli untuk memilih pembayaran yang sesuai dengan keinginannya. Namun terlepas dari itu banyak konsumen yang melakukan hal yang merugikan *Driver food*, salah satu contohnya adalah pada metode pembayaran COD, metode pembayaran ini dapat menimbulkan resiko bagi *driver food* jika konsumen melakukan pembatalan pesanan secara sepihak tanpa adanya konfirmasi terlebih dahulu. Pada sistemnya pembayaran COD dilakukan ketika pemesan telah memasan makanannya lalu pihak *driver food* mengambil makanannya dengan menggunakan uang pribadi mereka yang akan diganti ketika sudah bertemu dengan konsumen di lokasi yang telah ditentukan.

Namun pada masih banyak ditemukan konsumen yang melakukan wanprestasi dengan membatalkan pesanan mereka secara sepihak yang dikarenakan faktor-faktor yang tidak diketahui pasti oleh *driver food* misalkan seperti makanan yang tidak sesuai dengan foto promosi sampai keterlambatan pesanan tiba dilokasi. Wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dapat menyebabkan kerugian yang harus diatnggung oleh *driver food* dikarenakan makanan yang dipesan oleh konsumen tidak ada yang membayar, dan pihak *driver food* tidak mendapatkan uang ganti dari pembayaran makanan yang dipesan oleh konsumen serta kerugian ongkos kirim yang telah terakumulasi dengan harga makanan yang dipasan. Peristiwa seperti ini sekan akan menyabaikan kesepakatan yang telah dibuatnya diawal antara *driver food* dan konsumen yang menyebabkan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

kerugian pribadi dari pihak *driver food* karena jasa pembelian makanan dan biaya pengantaran tidak ada yang mengganti.

Dalam kejadian wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver food* adalah murni melanggar sebuah kesepakatan atau perjanjian yang telah dibuat diawal pemesanan, dalam Islam perjanjian atau kesepakatan dapat dikatakan sebagai akad, akad sendiri memiliki artian hubungan diantara *ijab* dan *qabul* diantara dua orang yang menimbulkan sebuah efek pada objeknya, dalam kasusnya konsumen menyewa jasa *driver food* untuk membelikan dan mengantarkan makanannya sampai dengan tujuan yang telah ditentukan dengan suatu imbalan atau upah untuk pihak *driver food* transaksi ini dapat dikatakan sebagai akad *ijārah*. Pemberian imbalan atau upah atas jasa yang telah dikerjakan hukumnya adalah wajib dikarenakan upah yang diberikan oleh konsumen kepada driver food atas jasa yang dikerjakan adalah hak miliknya dan harus dibayarkan sesuai dengan perjanjian dan secepatnya. Sebagaimana Allah SWT telah berfirman :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَوْفُوْا بِالْعُقُوْدِۗ

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman Penuhilah janji-janji... (QS. Al-Maidah [5]: 1)[5]

[5] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012), 349.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

HR. Ibnu Majah :

عليه الله صلى اَللَّهِ رَسُولُ قَالَ :قَالَ -عَنْهُمَا اَللَّهُ رَضِيَ -عُمَرَ اِبْنِ وَعَنْ أَعْطُوا (وسلم مَاجَه اِبْنُ رَوَاهُ)عَرَقُهُ يَجِفَّ أَنْ قَبْلَ أَجْرَهُ اَلْأَجِيرَ

Artinya: "Dari Abdullah bin Umar ia berkata: telah bersabda Rasulullah "berikanlah" upah pekerja sebelum keringatnya kering". (HR. Ibnu Majah)".[6]

اللهَ فَاِنَّ وَاتَّقٰى بِعَهْدِه اَوْفٰى مَنْ بَلٰى الْمُتَّقِيْنَ يُحِبُّ

Artinya; Sebenarnya barangsiapa menepati janji dan bertakwa, maka sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertakwa. (QS. Ali 'Imran [3]: 76)[7]

Dalam ayat ayat diatas Allah SWT dengan jelas telah menyampaikan untuk memenuhi semua akad yang telah dibuat, memenuhi segala kewajiban dan memberikan hak dengan semestinya. Namun pada penerapannya masih banyak ditemukan kesalahan dalam pemenuhan kewajiban sampai menimbulkan kerugian yang harus ditanggung oleh pihak lain, praktik wanprestasi pembakalan akad secara sepihak dalam pemesanan makanan melalui shopee food sangat membuat *driver food* dirugikan karena harus membayar makanan yang dipesan oleh konsumen dan tidak menerima uang ganti serta tidak mendapatkan upah dari jasanya.

Kurangnya kesadaran konsumen dalam memenuhi hak dan kewajibannya menjadi salah satu faktor terjadinya wanprestasi pembatalan

[6] Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram haidts nomor 937*(Surabaya: Darul 'Ilm, 2009, 412.
[7] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012), 536.

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

akad pesanan secara sepihak, padahal dalam Undang-Undang N0. 8 tahun 1999 yang berisi perlindungan konsumen telah mengatur bagaimana hak dan kewajiaban konsumen dalam melakukan transaksi secara baik dan benar. Walau dalam pasal 5 telah dijelaskan kewajiban konsumen, namun kejadian ini kerap terjadi sekan akan konsumen tidak memperdulikan, hal tersebut dikarenakan aturan dan sanksi yang kurang memberikan efek jera ketika konsumen melakukan wanprestasi. Ketika peristiwa pembatalan ini terjadi dengan metode pembayaran COD maka *driver food* yanga akan membayar terlebih dahulu pesanan yang dipesan oleh konsumen dan nantinya akan diganti oleh konsumen ketika pesanan itu telah diterima, namun ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak disaat *driver food* sudah membayar pesanannya maka disaat itulah *driver food* mengalami kerugian dikarenakan tidak ada yang akan mengganti biaya makanan yang telah dibayarkannya. Melihat dan menimbang kejadian tersebut maka diperlukannya sebuah penelitian untuk mengetahui bagaimana Undang-Undang No.8 tahun 1999 dan Hukum Islam melihat dan mengatasi persoalan ini dan bagaimana solusi yang diberikan untuk *Driver food* yang terkena wanprestasi pembatalan akad secara sepihak. Untuk itu penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan akad *ijārah* dalam praktik pemesanan makanan melalui aplikasi Shopee food dalam aspek analisis hukum terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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 latar belakang yang telah dipaparkan diatas , penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai analisis Hukum Islam dalam akad Ijarah dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang wanprestasi pembatalan akad secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen kepada *driver food* demi mencari solusi terkait dengan permasalahan. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian lebih dalam dengan judul "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Wanprestasi Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara Online di Aplikasi Shopee food".

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

   Berdasarkan beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang, maka penulis dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

   a. Wanprestasi pembatalan akad secara sepihak adalah sebuah bentuk ketidak mampuan konsumen dalam memenuhi tanggung jawaban kepada pihak *driver food*
   b. Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya wanprestasi pembatalan akad secara sepihak
   c. Kurangnya sosialisai tentang pemenuhan hak dan kewajiban konsumen sebagai bentuk pencegahan wanprestasi pembatalan akad secara sepihak

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

d. Ketidak sesuaian antara perilaku wanprestasi pembatalan akad secara sepihak oleh konsumen terhadap hukum Islam dalam akad *ijārah* dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999

2. Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya masalah yang telah di paparkan oleh penulis di latar belakang masalah, oleh karena itu penulis merasa perlu untuk membatasi masalah agar penelitian ini dapat mendapatkan hasil yang diharapkan, maka dari itu penulis membatasi permasalahan yang dibahas hanya terkait dengan analisis hukukm Islam pada akad ijarah dan undang undang nomer 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pembatalan akad secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli makanan secara online melalui aplikasi shopee food.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi pembatasan masalah diatas, maka dapat dibuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi pemesanan makanan secara *online* di aplikasi Shopee Food?

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

2. Bagaimana analisis hukum Islam dan undang-undang nomer 8 tahun 1999 terhadap pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi jual beli makanan secara *online* di aplikasi Shopee Food?

D. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka dalam penelitian ini, berguna untuk mendapatkan sebuah gambaran terhadap permasalahan yang sedang diteliti dengan penelitian sejenis yang mungkin pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya dengan harapan tidak terjadinya pengulangan materi dapam penelitian secara mutlak, diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi Mohammad Nuruddin yang berjudul "Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui jasa Online Pada Aplikasi GO-JEK di Kota Surabaya"

   Hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana tata cara pemesananan, pembayaran serta resiko dalam praktek pesenanan makanan secara online, bahwa penulis menjelaskan praktik pemesanan makanan melalui Go-Food pada aplikasi Go-Jek menurut syariat Islam dengan menggunakan akad ijarah diperbolehkan menurut hukum Islam dikarenaka telah terpenuhinya syarat dalam akad Ijārah.[8] Dalam penelitian ini sama sama mengkaji permasalahan mengenai praktik aplikasi online, namun penelitian yang saya teliti lebih menitik

[8] Mohammad Nuruddin "Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui jasa Online Pada Aplikasi GO-JEK di Kota Surabaya", (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

beratkan permasalahan kasus wanprestasi pembatalan akad secara sepihak, objek penelitian yang diteliti juga berbeda antara Go-Jek dan Shopee Food.

2. Skripsi Ventika Kusuma Dewi yang berjudul "Wanpresasi dalam Akad Jual Beli Di Shopee Dalam Prespektif KUHPerdata dan Fiqh Muamalah (Studi kasus Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah)

   Dalam hasil penelitian ini menyebutkan bahwa transaksi jual beli di aplikasi Shopee termasuk dalam akad yang Shahih atau yang bisa disebut akad yang telah memenuhi unsur syarat dan rukun, hukum dari akad shahih adalah diperbolehkan dalam pandangan Islam, namun dalam praktiknya dilapangan masih banyak ditemukan unsur yang merugikan pihak konsumen dalam transaksi jual beli di shopee, unsur tersebut dapat dikatakan sebagai wanpestasi yang dilakukan oleh penjual online yang merugikan pihak pembeli, dengan menimbang dari pandangan hukum positif dapat dibagi menjadi dua yaitu dari unsur kesengajaan pnenjual atau dariunsur kelalaian penjual, hal ini telah diatur dalam Kitab undang undang hukum perdata pada pasal 1235 dan pasal 1236 dalam penggolongan kesalahan yang dilakukan oleh penjual juga telah diatur dalam pasal 1453 KUHPerdata

   untuk kesalahan yang murni disengaja danpada pasal 1238 KUHPerdata untuk kesalahan yang tidak disengaja atau kelalaian

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

penjual.[9] Dalam penelitian ini sama sama membahas tentang wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak online, namun dalam penelitian saya meneliti tentang wanprestasi dalam pelayanan jasa dengan menggunakan hukum Islam pada akad Ijarah, objek yang dikaji oleh penulis juga berbeda yaitu Shopee food yang merupakan sebuah produk dari Shopee yang menawarkan layanan jasa dalam bidang kuliner.

3. Skripsi Rizki Amelia Kadir yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau dalam Hukum Islam"

   Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa transaksi jual beli memiliki dasar hukum yang telah diatur jelas dalam hukum islam dan hukum positif termasuk jual beli yang dilakukan secara online. menurut prinsip hukum islam dalam melakukan transaksi jual beli online harus sangat diperhatikan dari segi objek atau barang yang diperjual belikan karena kebanyakan kesalahan yang membuat jual beli online dianggap tidak sah karena objek yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan dalam akad yang membuat salah satu pihak merasa dirugikan, padahal hukum jual beli secara online adalah sah sah.[10]

[9] Ventika Kusuma Dewi "Wanpresasi dalam Akad Jual Beli Di Shopee Dalam Prespektif KUHPerdata dan Fiqh Muamalah (Studi kasus Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah)", (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Surakarta, 2020).

[10] Rizki Amelia Kadir "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau dalam Hukum Islam", (Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Dalam penelitian ini sama sama membahas tentang bagaimana perlindungan hukum atau bagaiman melihat sebuah praktik jual beli dimata hukum, namun penelitian yang saya tulis sangatlah berbeda karena penelitian saya terkait suatu masalah yaitu pembatalan akad secara sepihak, dalam contoh skripsi diatas juga mendefinisikan secara luas namun penelitian yang ditulis peneliti lebih terfokuskan pada masalah wanprestasi yang dilakukan di aplikasi shopee food.

E. Tujuan Penenelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka terdapat beberapa tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian di antaranya:

1. Untuk mengetahui bagaimana praktik wanprestasi pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji analisis hukum Islam dan Undang-undang nomer 8 tahun 1999 terhadap wanprestasi pembatalan akad secara sepihak dalam transaksi jual beli makanan secara online di aplikasi Shopee Food.

F. Kegunaan Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul “Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Terhadap Wanprestasi Pembatalan Akad Secara Sepihak Dalam Transaksi Jual Beli Makanan Secara *Online* di Aplikasi

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Shopee Food" merupakan bentuk dari keingintahuan penulis mengenai perkembangan transaksi modern dalam kehidupan sehari-sehari di masyarakat dengan meninjau dari aspek hukum islam dan hukum positif, Adapun manfaat yang diinginkan dalam penelitian ini adalah :

1. **Secara teoritis**
   a. Untuk menambah pengetahuan yang berguna bagi masyarakat, terkait dengan perkembangan transaksi *online* atau kegiatan muamalah yang ditinjau dengan hukum Islam dan hukum positif.
   b. Untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sebagai konsumen yang baik dimata hukum Islam dan hukum positif.
   c. Sebagai sebuah jawaban dari permasalahn wanprestasi yang kerap terjadi dilingkungan masyarakat.
   d. Sebagai bahan acuhan dan rujukan pengembangan penelitian serupa dimasa yang akan dating agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan perkembangan era modern.
2. **Secara Praktis**
   a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukkan bagi mahasiswa, akademisi dan praktisi hukum dalam menjawab persoalan wanprestasi pembatalan akad secara sepihak oleh konsumen serta solusi yang ditawarkan bagi para pelaku usaha.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

b. Memberikan ide pemikiran kepada pihak-pihak yang terkait dengan objek penelitian dan masyarakat luas dalam rangka mengetahui dan memperbaiki pola sistem yang disalah gunakan yang tidak sesuai dengan hukum Islam dan hukum positif

G. Definisi Operasional

untuk menghindari kesalapahaman dalam penafsiran objek yang menjadi judul penelitian, maka peneliti memberikan pengertian masih masing variable kajian secara operasional, yakni :

1. Hukum Islam adalah syariat Islam yang berpedoman dari ayat Al-Qur'an, Hadits dan pendapat ulama yang berkaitan dengan *ijarah* dan segala aturan yang menyangkut tentang sewa menyewa dalam pandangan hukum Islam.
2. Undang-Undang No.8 Tahun 1999 adalah bentuk hukum positif yang melindungi hak dan kewajiban penjual dan pembeli yang diperuntukkan demi terpenuhinya prestasi diantara kedua belah pihak.
3. Pembatalan Akad Secara Sepihak adalah pembatalan sebuah perjanjian secara sepihak yang dilakukan oleh salah satu pihak, dikarenakan alasan tertentu (lalai atau disengaja) dengan niat tertentu, yang melanggar perjanjian di awal dan merugikan salah satu pihak (Wanprestasi).
4. Shopee Food adalah sebuah produk inovasi dari Shopee yang menawarkan jasa pembelian dan pengantaran pesanan dibidang kuliner atau makanan, pesanan dapat dipesan melalui aplikasi shopee

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

food dan pembayaran pesanan konsumen dapat dilakukan dengan menggunakan Shopee Pay dan COD.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu proses yang digunakan untuk mendapatkan sebuah data untuk tujuan dan kegunaan tertentu dengan cara mencari, menggali, mengolah, dan mendalami dalam suatu penelitian.[11] Oleh karena itu, penulis memerlukan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian lapangan (*Field research*), yaitu seuatu penelitian yang didasari oleh data langsung dengan mengamati objek yang sedang diteliti dengan memilih orang yang dibutuhkan yang sekiranya dapat memberikan data atau informasi sesuai dengan apa yang penulis butuhkan dalam penelitian, penelitian ini bersifat kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif, seperti pendekatan dalam konsep, perundang undangan dan pendekatan masalah, dalam penelitian kualitatif akan dihasilkan yang berupa, ucapan, tulisan dan perilaku yang dapat diamati dari subjek penelitian yang akan menjadi sebuah teori, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[12]

2. Data Penelitian

[11] Darmadi, Hamid, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. (Bandung, Alfabeta, 2013), 153.
[12] Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kualitatif dan R&B (Bandung: Alfabeta, 2016), 9.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Sesuai dengan rumusan di atas, maka data yang didapatkan oleh peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer adalah data yang didapatkan dari sumber subjek penelitian berupa :
   a. Data tentang praktik tata cara layanan Shopee Food di aplikasi Shopee
   b. Data tentang validasi Driver yang mencakup syarat dan ketentuan yang harus dilengkapi
   c. Data tentang pelayanan klaim *Fraud* pada layanan Shopee food di Shopee
   d. Data tentang Pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen
2) Data Sekunder adalah data tambahan yang bisa memperkuat dan memberikan informasi tambahan terkait data pokok, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berisi teori-teori yang mendukung penelitian seperti teori sewa menyewa *ijārah*, syarat sewa menyewa, unsur *gharār*, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 serta informasi terkait profil perusahaan Shopee.[13]
3) Sumber Data Penelitian

[13] Shopee, *Profil Perusahaan Shopee Indonesia*, https://careers.shopee.co.id/about/, diakses: 29 september 2021

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka data yang didapatkan oleh peneliti dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Sumber Primer

Data ini penulis dapatkan dari hasil wawancara dan observasi dengan Customer Service Shopee secara Online ataupun Offline dan Driver Shopee food. Metode ini digunakan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yang akan diterapkan dengan hukum Islam dan undang-undang nomer 8 tahun 1999 serta mencari solusi yang diberikan dari pihak shoope food kepada driver yang terkena wanprestasi pembatalan pesanan secara sepihak. Wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada pihak Driver Shopee Food guna mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang pembatalan pesanan secara sepihak ini.

b. Sumber Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh penulis secara tidak langsung dari informasi di lapangan. Sumber data sekunder ini berupa dokumen, jurnal, artikel dan informasi.[14] Dengan contoh seperti Jurnal-jurnal tentang Jual beli dan sewa menyewa, Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 serta Jurnal tentang perjanjian *Online*.

[14] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta), 3.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

4) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah seuatu prosedur yang sistematis yang diharapkan dapat memperoleh da dan informasi terkait dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua cara, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh dua pihak antara interviewer dan narasumber, pada penelitian ini teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang sebelumnya telah disusun daftar pertanyaan. Dengan demikian, peneliti telah menyiapkan kendali wawancara untuk menyusun instrumen penelitian berupa wawancara yang terkait tentang kebutuhan penelitian. Dalam wawancara penelitian ini melibatkan pihak Shopee sebagai narasumber dengan menggunakan layanan *Customer Service* Shopee yang dapat diakses melalui media online atau offline dikantor cabang, selain dengan pihak shopee kami juga menambah beberapa responden dengan melakukan wawancara terhadap driver shopee food dan konsumen sebagai data pendukung, yang dimana responden tersebut adalah pihak pihak yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti baik pihak korban pembatalan sepihak dan pihak yang pernah melakukan pembatalan pesanan secara sepihak.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian empiris (sosial), Teknik ini digunakan dengan tujuan untuk memperoleh data sekunder, baik dari buku, jurnal maupun yang lain yang berhubungan dengan penelitian karya tulis ilmiah.[15] Dalam pemenlitian ini akan dicari data tentang pandangan kedua hukum dalam melihat kasus praktik pembatalan akad secara sepihak dalam jual beli makanan secara online dalam aplikasi Shopee, selain itu penulis juga mencarai SOP pemesanan di aplikasi shopee baik pemesanan barang maupun pemesanan makanan di Shopee Food sebagai data penunjang dalam pengkajian permasalahan.

5) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah metode atau dapat dikatakan sebagai tata cara bagaiman mengolah sebuah informasi atau data dalam menjawab permasalahan pada penelitian. Adapun analisis data yang digunakan oleh penulis adalah menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan menggambarkan sesuatu hal sesuai dengan realita dan fakta dilapangan. Setelah semua data telah terkumpul penulis akan menganalisa data yang telah sistematis dengan menggun akan pola pikir deduktif yang mengimplementasikan sebuah kejadian umum yang nantinya dikaitkan kepada konsep atau teori yang khusus dan

[15] Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*", Cet. XI, 2017 (Yogyakarta: Rineka Cipta,), 39.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

penulis menarik kesimpulan secara deskriptif atas kejadian sesuai fakta dilapangan.

I. Sistematika Penelitian

Agar penulisan skripsi ini menjadi jelas, terarah dan terfokus pada pokok permasalahan , maka penulis telah membuat sistematika pembahasan dalam 5 (lima) bab , pada setiap bab memiliki sub bab yang memiliki penjelasan dari masing-masing bab tersebut. Adapun sistematika sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Bab I, berisi tentang pendahuluan dalam bab ini berisi tentang sejarah Shopee Indonesia dan produk produk yang dimilikinya serta menjelaskan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, Batasan masalah, rumusan masalah, kajian Pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan sistematika pembahasan yang dapat disimpulkan secara garis besar dalam bab ini berisi tentang pengantar penelitian.

Bab II, berisi tentang landasan teori Dalam bab ini mendeskripsikan tentang bagaimana teori-teori hukum Islam dan hukum positif dalam praktik transaksi sewa menyewa serta perlindungan hukum dalam kejadian wanprestasi yang dilakukan oleh konsumen dalam transaksi jual beli makanan secara online.

Bab III**,** dalam bab ini menjelaskan tentang bagaimana sejarah Shopee Indonesia, profil Shopee, produk-produk yang dimiliki Shopee, bagaimana

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

aturan aturan yang melindungi setiap layanannya dan bagaimana Praktik pemesanan makanan secara online melalui layanan Shopee food.

Bab IV, Dalam bab ini berisi tentang Analisis hukum Islam dan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh pihak konsumen yang ditinjau dari segi hak dan kewajiban serta sanksi yang diberikan.

Bab V, Bab ini berisi merupakan penutup dalam penelitian skripsi ini yang bertujuan sebagai jawaban dari pokok permasalahan, yang didalamnya memuat kesimpulan, saran, daftar pustaka dan lampiran

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

BAB II

KONSEP AKAD IJARAH DAN HUKUM POSITIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN WAPRESTASI

A. Konsep Ijārah

1. Pengertian *Ijārah*

Ijārah menurut bahasa berasal dari kata "Al-Ajru" yang memiliki arti Upah atau ganti, dalam pelafalannya dalam bahasa arab Al-Ijarah memiliki arti upah atau imbalan.[1] Menurut syariat Islam Ijārah diartikan sebagai upah, imam mazhab fiqih memiliki ilam yang berbeda beda dalam mengartikan Ijārah. Menurut ulama Syafi'iyah Ijārah adalah sebuah transaksi terhadap suatu manfaat yang dituju yang bersifat mubah dan boleh untuk dimanfaatkan yang memiliki tujuan yang diperbolehkan menurut syara disertai sejumlah imbalan yang diketahui oleh pihak pihak. Menurut Hanafiyah ijarah adalah akad yang dipergunakan untuk memperbolehkan pemilikan manfaat yang diketahui dengan cara disewakan dengan adanya suatu imbalan.[2]

Sedangkan menurut Malikiyah dan Hanabilah mengartikan Ijārah adalah menjadikan suatu kemanfaatan yang bersifat mubah dalam waktu tertentu dengan adanya sebuah pengganti (upah).[3] Dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa *Ijārah* dapat dikatakan sebuah muamalah

[1] Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 13* (Pena Pundi Aksara, Jakarta, 2006), 203.
[2] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 114.
[3] Rahmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Pustaka Setia, Bandung, 2001), 121.

UIN SUNAN AMPEL S U R A B A Y A
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 jual-beli dalam bidang jasa dengan mengambil sebuah manfaat yaitu tenaga atau jasa manusia dengan imbalan berupah upah yang sepadan dan diketahui oleh kedua belah pihak.[4]

2. Dasar Hukum *Ijārah*

Dalam hukum Islam baik Al-Qur'an dan Hadist Rasulallah ulama telah mendeskripsikan bagaimana hukum dari Ijārah dengan baik dan benar sebagai berikut.

a) Q.S. Al-Thalaaq [65] : 6

اُجُوْرَهُنَّۚ فَاٰتُوْهُنَّ لَكُمْ اَرْضَعْنَ فَاِنْ

Artinya: kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka.[5]

b) Q.S. Al-Kahfi [18] : 30

عَمَلً اَحْسَنَ مَنْ اَجْرَ نُضِيْعُ لَا اِنَّا الصّٰلِحٰتِ وَعَمِلُوا اٰمَنُوْا الَّذِيْنَ اِنَّ

Artinya: Sungguh, mereka yang beriman dan mengerjakan kebajikan, Kami benar-benar tidak akan menyia-nyiakan pahala orang yang mengerjakan perbuatan yang baik itu.[6]

Dari penjelasan yang telah dijelaskan dari beberapa ayat Al-Qur'an diatas dapat diambil sebuah kesimpulan ketika kita hendak meminta bantuan atau mempekerjakan seseorang baik dalam jual beli barang maupun jasa hendaklah kita memberikan upah atau imbalan kepadanya, imbalan yang diberikan atas pekerjaan seseorang haruslah

[4] Ibnu al-Qasim al-Ghazi, Fathul Qarib Al-Mujib fi Syarhi Alfazh Al-Taqrib, terj. (Malang: Pondok Pesantren Al-Khoirot 2008). 195
[5] Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012). 612
[6] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012). 500.

UIN SUNAN AMPEL S U R A B A Y A

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

diberikan sesuai dengan perjanjian atau dengan upah yang seimbang denga napa yang seseorang kerjakan, karena pemberian upah kepada pekerjaan seseorang haruslah diberikan secara adil, sesungguhnya Allah SWT maha adil dalam memberikan sebuah balasan atas apa yang dilakukan oleh umatnya.

c) Hadist Riwayat Ibnu Majah

Hadist Rasulullah yang membahas tentang ijarah yang berisi tentang tuntunan bagi umat muslim dalam pemberian upah yang telah diriwayatkan oleh Ibnu Majah dari Ibnu Umar, nabi Muhammad bersabda :

اللهصلى اَللَّهِ رَسُولُ قَالَ :قَالَ -عَنْهُمَا اَللَّهُ رَضِيَ -عُمَرَ اِبْنِ وَعَنْ)عَرَقُهُ يَجِفَّ أَنْ قَبْلَ أَجْرَهُ اَلْأَجِيرَ أَعْطُوا (وسلم عليه مَاجَه اِبْنُ رَوَاهُ

Artinya: "Dari Abdullah bin Umar ia berkata: telah bersabda Rasulullah "berikanlah" upah pekerja sebelum keringatnya kering". (HR. Ibnu Majah)"[7]

d) Rukun dan Syarat Ijārah

1) *Mu'jir* dan *Musta'jir*

Mu'jir dan *musta'jir* adalah seseorang yang melakukan akad dalam transaksi sewa menyewa dalam penyebutannya *mu'jir* adalah seseorang yang mempekerjakan seseorang atau menyewa seseorang untuk

[7] Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram haidts nomor 937* (Surabaya: Darul 'Ilm, 2009), 412.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

melakukan sebuah pekerjaan dapat berupa barang atau jasa dan sekaligus orang yang memberikan upah kepada seseorang yang dipekerjakan, sedangkan *musta'jir* adalah seseorang yang dipekerjakan oleh *mūjir* untuk mengerjakan sesuatu dan sebagai orang yang menerima upah atau imbalan pembayaran atas apa yang ia kerjakan, dalam pemberian upah kedua belah pihak haruslah transparan dan terbuka diawal sesuai dengan akad yang diperjanjikan hal ini diperlukan untuk menunjang keridhohan dari kedua belah pihak selain itu sebagai bahan pertimbangan dan negosiasi dari kedua belah pihak agar pembayaran yang dilakukan dapat dimaksimalkan untuk mencapai titik adil bagi keduabelah pihak karena pemberian upah haruslah adil terkait apa yang dikerjakannya. Syarat pada *mu'jir* dan *musta'jir* adalah baligh, berakal, cakap dan saling meridhai.[8]

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

2) Mu'jir dan Musta'jir

Mu'jir dan musta'jir, yaitu orang yang melakukan akad sewa-menyewa atau upah mengupah. Mu'ajir adalah orang yang memberikan upah dan yang menyewakan, Mustajir adalah orang yang menerima upah untuk melakukan sesuatu dan yang menyewa sesuatu. Disyaratkan

[8] Muhammad Yazid, *Fiqih Muamalah Ekonomi Islam* (Imtiyaz, Surabaya, 2017.), 191.

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

bagi mu'ajir dan musta'jir adalah baligh, berakal, cakap melakukan tasharruf (mengendalikan harta), dan saling meridhai

3) *Ṣhighat*

Ṣhighat adalah sebuah ungkapan dari pihak pihak yang akan melakukan akad (*mūjir* dan *musta'jir)* dalam perjanjian dan perikatan umumnya *ṣ*ighat ini berbentuk sebuah ucapan yang bias akita ketahui dengan i*jāb* dan *qabūl*, dalam berakad umumnya kedua belah pihak harus melakukan i*jāb* dan *qabūl* terkait apa yang akan diakadkan, secara bahasa i*jāb* adalah sebuah pernyataan yang berupa tawaran dari pihak pertama *mūjir,* sedangkan *qabūl* adalah sebuah pernyataan pihak kedua *musta'jir* dalam penerimaan sebuah i*jāb* yang disampaikan pihak pertama.[9]

4) *Ujrah*

Ujrah adalah imbalan yang diberikan oleh pihak penyewa atas pekerjaan atau jasa yang telah dikerjakan oleh seseorang, dalam pemberian ujrah atau imbalan atas pekerjaannya haruslah terbuka dan transparan, yang dimaksud transparan disini adalah adanya keterbukaan dan kejelasan diawal terkait pekerjaan atau jasa apa yang dilakukan dan ujrah yang akan diberikan atas pekerjaan

[9] Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (PrenadaMedia, Jakarta, 2005), 63.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

yang akan dilakuka, dalam *ijārah* pemberian upah secara jelas adalah wajib. Pemberian ujrah juga diharuskan bersamaan ketika barang tersebut. Hal ini dilakukan untuk menghindari ketidak puasan dari salah satu pihak. Jika apa yang dikerjakan telah sesuai maka imbalan upah yang diberikan haruslah sesuai juga dengan kesepakatan diawal.

5) *Ma'qūd alaih*

Ma'qūd alaih atau objek akad adalah sebuah aturan dan ketentuan terkait barang yang diobjekan dalam konteksnya dengan *ijārah* lebih condong kepada kemanfaatan barang tersebut, pembatasan waktu atau menjelaskan jenis-jenis pekerjaan yang dikontraknya apakah pekerjaan itu berupa pekerjaan biasa atau jasa seseorang. Jika objeknya yang digunakan dalam perkara atau akad sewa menyewa adalah sebuah barang maka disyaratkan barang tersebut adalah barang yang bermanfaat dan berguna, barang yang ditransaksikan dapat diserahkan kepada penyewa, benda atau objek yang disewakan bukanlah benda yang dilarang dalam hukum Syara' dan benda dapat digunakan kemanfaatannya berkali kali.[10]

[10] H.Idri, Hadis Ekonomi (*Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*) (Jakarta : Kencana, 2015), 119.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

e) Macam-Macam *Ijārah*

Pada dasarnya ijarah terbagi menjadi 2 macam, *ijārah* atas manfaat dan *ijārah* atas pekerjaan. Keduanya memiliki penjelasan dan ketetapan yang berbeda sebagai berikut :

1) *Ijārah* atas manfaat

Sesuai pengertian *Ijārah* adalah sebuah transaksi sewa menyewa suatu barang atau upah mengupah suatu jasa dalam waktu yang telah ditentukan dengan sebuah imbalan berupa ujrah. *ijārah* atas manfaat dapat dikatakan sebagai sebuah transaksi sewa menyewa yang dalam akadnya objek yang digunakan adalah sebuah manfaat dari barang yang disewanya, semua barang yang dijadikan objek dalam ijarah atas manfaat diperbolehkan jikalau objek tersebut tidak dilarang oleh Syara', *ijārah* atas manfaat juga terdapat sebuah pembayaran atau imbalan atas barang yang telah dimanfaatkan. Dapat dicontohkan seperti mengkrontrak rumah, maka kita memanfaatkan kegunaan rumah yang kita sewa sebagaimana fungsinya dengan imbalan yang sepadan sesuai dengan akad.[11]

2) *Ijārah* atas pekerjaan

[11] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta : Amzah, 2010), 333.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Ijārah atas pekerjaan dapat dikatakan sebagai upah-mengupah yang mana seseorang mengerjakan seseorang (*Ajir*) sesuai kebutuhan untuk melakukan sebuah pekerjaan, ijarah atas pekerjaan memiliki objek akad yaitu amal atau pekerjaan seseorang baik untuk kepentingan pribadi maupun kepentingan kelompok.

Pekerja atau tenaga kerja (*Ajir*) dibedakan dalam dua macam yaitu tenaga kerja khusus dan tenaga kerja musytarak. Tenaga kerja khusus atau *Ajir* khusus adalah seseorang yang bekerja kepada satu orang untuk melakukan pekerjaan tertentu dam memiliki masa kerja yang telah ditentukan sesuai dengan kontrak yang telah dibuat, tenaga kerja khusus hanya boleh bekerja kepada satu orang saja dan tidak boleh bekerja untuk orang lain juga. Sebagai contohnya adalah PRT atau pembantu rumah tangga dan baby sister. Sedangkan tenaga kerja *musytarak* atau *Ajir musytarak* adalah seseorang yang dipekerjakan untuk melakukan sebuah pekerjaan tertentu dan dapat bekerja untuk lebih dari satu orang atau dapat dikatakan dapat melakukan pekerjaan untuk semua orang, salah satu contohnya adalah Notaris atau pengacara hukum, konsultan hukum, kurir, Shopee food dan juga pelayanan jasa yang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

lainnya yang dapat bekerja kepada siapa pun yang mempekerjakannya.[12]

f) Berakhirnya Akad *Ijārah*

Ijārah adalah sebuah akad sewa menyewa baik barang ataupun jasa dengan upah atau imbalan, ijarah termasuk dalam akad yang mengikat kedua belah pihak atau lebih dengan diharuskan atau diwajibkan memenuhi segala kewajiban untuk memenuhi hak dari semua pihak, yang artinya dalam akad *ijārah* ini melibatkan semua pihak untuk saling memenuhi prestasinya, ketika seseorang telah melakukan akad ijarah dengan pihak lainnya maka tidak diperbolehkan salah satu pihak membatalkan secara pribadi (Pembatalan secara sepihak) dikarenakan dalam akad ini terhadat sebuah hubungan timbal balik dari pihak pihak. Hal ini dilakukan demi menjunjung tercapainya kemaslahatan dan menghindari segala kemudharatan yang mungkin akan terjadi.

Dalam melakukan transaksi menggunakan akad *ijārah* dapat menjadi batal dan berakhir dikarenakan beberapa keadaan sebagai berikut :

1) Telah terpenuhinya manfaat atau telah terselesaikan pekerjaan yang telah diamanatkan dengan baik dan sesuai.

[12] Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta : Amzah, 2010), 135.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

2) Telah terpenuhinya pemenuan hak dan kewajiban termasuk dengan pembayaran upah yang sesuai dengan perjanjian akad diawal.

3) Terjadinya kerusakan barang yang disewakan atau rusaknya barang yang telah diupakan.[13]

g) Gharār

1) Pengertian Gharār

Gharār menurut istilah hukum Islam memiliki arti keraguraguan, tipuan atau segala sesuatu tindakan yang dapat merugikan orang lain, gharar merupakan larangan kedua setelah larangan riba dalam berniaga atau bermuamalah dalam Islam, menurut terminology gharar diartikan sesuatu transaksi yang tidak memilikim kejelasan, tidak dimiliki, tidak diketahui atau sesuatu yang tidak dapat diserahkan ketika bertransaksi yang dapat disimpulakn *gharār* adalah sesuatu dengan ketidakpastian yang disebabkan ketidakjelasan baik berupa objek atau barangnya, harga sesuatu barang atau jasa, jumlah barang, hingga ukuran barang. *Gharār* juga dapat dikatakan sebagai sesuatu akad yang didalamnya memiliki unsur penipuan sehingga akan terjadi sebuah permasalahan ketika sebuah akad atau perjanjian terbentuk. Menurut imam Syafi'I *gharār* adalah apa-apa yang akibatnya tersembunyi dari

[13] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), 28.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

pandangan kita yang mengakibatkan hal yang tidak kita kehendaki atau tidak kita inginkan terjadi.

Ketika kita hendak melakukan transaksi, berniaga atau bermuamalah hendaklah memberikan keterbukaan terkait objek yang di transaksikan, berikan segala penjelasan mengenai objek yang sedang diperjual belikan tanpa adanya keraguan diantara kedua belah pihak, perlihatkan lah barang atau objek yang akan diperjual belikan, dikarenakan ketidakjelasan sekecil apa pun yang membuat seseorang merasa dirugikan maka dapat dikatakan gharar dan gharar dilarang dalam hukum Islam yang artinya ketika transaksi mengandung unsur *gharār* maka transaksi tersebut dikatakan tidak sah atau batal.[14]

2) Dasar Hukum *Gharār*

Dasar hukum Islam yang tidak memperbolehkan adanya unsur Gharar dalam melakukan transaksi adalah:

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

QS Al-Baqarah: 188 yang berbunyi :

بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالَكُمْ تَأْكُلُوا وَلَا

Artinya: Dan janganlah kamu makan harta diantara kamu dengan jalan yang batil

Dalam hadist riwayat Muslim yang menyatakan Rasulullah Saw melarang adanya Gharar:

[14] Izzudin karimi, Lc., *Fiqih Muyassar: Panduan Praktis Fiqih dan Hukum Islam* (Jakarta: Darul Haq, 2016), 352.

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

بَيْعِ وَعَنْ اَلْحَصَاةِ بَيْعِ عَنْ وسلم عليه اللهصلى اَللَّهِ رَسُولُ نَهَى
لْغَرَرِ اَ

Artinya: Rasulullah Shallallahu ‘alaihi wa Sallam melarang jual beli hashah dan jual beli *gharār*.[15]

B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Undang-Undang Perlindungan Konsumen)

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dapat diartikan sebagai UUPK atau menurut pengartian dapat dikatan sebagai Undang-Undang perlindungan Konsumen, dalam pengartiannya perlindungan konsumen adalah sebuah upaya untuk menjamin kepastian pemenuhan hak dan kewajiban konsumen untuk memberikan sebuah jaminan terwujudnya perlindun gan konsumen terhadap segala kepentingan konsumen, dalam UUPK bukan hanya memuat hak dan kewajiban konsumen saja, aspek aspek yang lain seperti pelaku usaha juga dikarenakan perlindunga konsumen adalah sebuah bentuk kepastian hukum dalam pemenuhan segala hak dan kewajiban konsumen itu sendiri seperti yang dijelaskan pada pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Hukum perlindungan konsumen juga dapat diartikan sebagai keseluruhan hukum dan peraturan yang di dalamnya mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul akibat perbuatannya dalam memenuhi kebutuhannya meliputi cara cara pemenuhan

[15] Ibnu Hajar Al-Asqalani, Bulughul Maram hadist nomor 616, *Bab: Syarat-Syarat Yang Dilarang Diperjual Belikan*, (Surabaya: Darul ‘Ilm, 2009), 1513.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

kebutuhannya terkait harga, informasi barang yang dibutuhkan, sampai dengan penggantian kerugian terhadap sesuatu yang tidak sesuai denga napa yang diinginkan konsumen dengan ketentuan ketentuan yang berlaku.

Menurut Az. Nasution menjelaskan bahwa sebelum berbicara terkait hukum perlindungan konsumen, haruslah paham dan mengerti bahwa dalam pengartiannya hukum perlindungan konsumen dibagi menjadi dua yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen adalah kumpulan asas dan kaidah yang mengatur hubungan serta masalah antara pihak satu dengan pihak yang lain yang berkaitan terkait suatu barang atau jasa, sedangkan Hukum perlindungan konsumen adalah sebuah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang melindungi konsumen dalam hubungan atau permasalahan dengan penyedia barang ataupun jasa.[16]

Dalam Bab I ketentuan umum pasal 1 ayat 3 Undang-Undang no. 8 Tahun 1999 memberikan sebuah penjelasan umum mengenai pelaku usaha yang berbunyi setiap pelaku usaha adalah perseorangan atau sebuah badan usaha baik yang berkedudukan sebagai instansi hukum atau badan hukum atau yang bukan badan hukum baik yang serstatus perorangan atau sendiri maupun berbentuk Bersama sama yang terbentuk melalui sebuah

[16] Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Diadit Media, Jakarta, 2014), 12.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

perjanjian untuk menyelenggarakan sebuah kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[17]

Driver Shopee Food adalah salah satu contoh dari pelaku usaha perseorangan yang menawarkan sebuah jasa pembelian serta pengantaran makanan atau minuman kepada konsumen yang membentuk sebuah kemitraan atas dasar sebuah perjanjian dengan perusahaan Shopee Indonesia.

Dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 dibagi menjadi 15 bab dan disetiap bab terdapat 65 pasal, didalam pasal tersebut terdapat sebuah pengertian serta aturan yang harus diketahui serta dipahami oleh pihak pihak baik dari pihak penjual maupun pihak pembeli yang mempunyai tujuan demi terjaga dan terlaksananya segala hak dan kewajiban diantara para pihak, walaupun dinamakan undang-undang perlindungan konsumen namun undang undang tersebut bukan hanya berbicara terkait konsumen saja namun dengan segala pihak pihak yang bersangkutan juga termasuk pelaku usaha juga yang bertujuan sebagai sarana penyeimbang kepentingan-kepentingan segala pihak dalam masyarakat sebagai control sosial. Dikarenakan sebuah keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen adalah sebuah kesatuan yang tidak terpisahkan dikarenakan terdapat hubungan hukum diantara keduanya.[18]

[17] Pasal 1 ketentuan umum, 'Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen'.
[18] 'Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen'.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Menurut Pasal 3 undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tujuan dari perlindungan konsumen adalah sebagai berikut

1. Meningkatkan sebuah kesadaran, kemampuan serta kemandirian konsumen dalam melindungi diri sendiri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkan konsumen dari hal-hal negative dari pemakaian jasa atau barang;
3. Meningkatkan sebuah pemberdayaan konsumen dalam hal memilih, menentukan serta menuntut segala haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sebuah sistem untuk melindungi konsumen terkait dengan kepastian hukum dan transparansi terkait segala informasi;
5. Memberikan sebuah kesadaran bagi pelaku usaha terkait pentingnya perlindungan konsumen untuk menumbuhkan rasa jujur dan bertanggung jawab;
6. Meningkatkan kualitas jasa ataupun barang yang menjamin Kesehatan, kenyamanan serta keselamatan konsumen.[19]

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Pasal 4 Undang-undang no 8 tahun 1999 :

1. Konsumen memiliki hak dalam memilih barang atau jasa yang memiliki nilai tukar dan kondisi yang sesuai dalam perjanjian;
2. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang atau jasa;
3. Konsumen memiliki hak untuk didengar segala pendapat atau keluhan terkait barang atau jasa yang di pergunakan.

[19] Pasal 3, ‘Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen’.

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

Selain hak-haknya yang dilindungi dan diprioritaskan namun kewajiban kejajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen juga turut ikut serta dengan haknya, seperti yang telah dijelaskan pada Pasal 5 bagian pertama Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 atau UUPK yaitu :

1. Mengikuti serta mengerti petunjuk informasi dan prosedur dalam pemanfaatan atau pemakaian barang atau jasa semi menunjang keselamatan dan keamanan konsumen;
2. Beriktikad baik ketika melakukan sebuah transaksi baik berupa barang maupun jasa;
3. Memenuhi segala pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh para pihak;
4. Mematuhi serta mengikuti segala upaya penyelesaian hukum ketika terjadi sebuah sengketa atau kesenjangan diantara salah satu pihak secara patut.[20]

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

Dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 atau UUPK bukan hanya berisi tentang kepentingan konsumen saja seperti yang telah dijelaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha saling berkaitan antara hak dan kewajibannya, dalam pasal 6 dan 7 Uundang-undang Nomer 8 Tahun 1999 menjelaskan terkait hak dan kewajiban pelaku usaha seperti:

Pasal 6 Undang-undang No 8 Tahun 1999

[20] Pasal 5, 'Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen'.

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. Hak untuk menerimah upah atau pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang sesuai yang memmiliki nilai tukar yang imbang antara upah dengan barang atau jasa;
2. Hak untuk mendapatkan sebuah perlindungan terhadap kelalaian, kecerobohan atau iktikad yang tidak baik dari konsumen yang tidak sesuai dengan kesepakatan;
3. Hak untuk melakukan sebuah pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa hukum dengan pihak konsumen
4. Hak untuk mendapatkan kembali nama baik serta segala kerugian bila kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang disepakati;
5. Dan segala hak hak yang telah diatur ketentuannya oleh Undang-undang.[21]

Pasal 7 Undang-undang No 8 Tahun 1999

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

1. Berusaha untuk selalu memberikan barang/jasa yang sesuai dengan kesepakatan dan beriktikad baik;
2. Memberikan segala informasi terkait barang/jasa dengan jelas, benar dan jujur dengan memberikan penjelasan terkait penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Melayani konsumen dengan baik dan jujur;
4. Memberikan rasa aman dan jaminan terkait barang/jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar mutu;

[21] Pasal 6, 'Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen'.

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

5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba barang/jasa dan memberikan garansi atau jaminan terhadap yang diperdagangkan;
6. Memberikan garansi terkait ganti rugi atau perbaikan akibat penggunaan yang masih bergaransi;
7. Memberikan garansi dan kompensasi jika barang yang diperjual belikan tidak sesuai kesepakatan.[22]

Keseimbangan terkait perlindungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah sebuah sarana pengendalian hidup dalam bermasyarakat dengan memberikan sebuah keseimbangan kepentiangan antar pihak-pihak agar dalam bermasyarakat dapat tercipta sebuah lingkungan yang harmonis dikarenakan segala kepentingan hak dan kewajiban para pihak saling terpenuhi.

Selain peraturan-peraturan yang menjelaskan bagaimana pihak penjual dan pihak pembeli, dalam bab 1 pasal 1 ayat 4 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 juga memberikan sebuah penjelasan terkait objek dalam transaksi, dijelaskan objek terbagi menjadi dua bagian objek yang berupa barang dan objek yang berupa jasa dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Objek berupa barang

   Undang-Undang perlindungan konsumen mejelaskan bahwa objek yang berupa barang adalah segala bentuk barang yang

[22] Pasal 7, 'Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen'.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

memiliki wujud atau tidak memiliki wujud yang dapat dipindahtangankan dan dapat diperjualbelikan yang memiliki manfaat.

2. Objek yang berupa Jasa

Undang-Undang perlindungan konsumen juga menjelaskan terkait objek yang berupa jasa dengan pengertian sebuah fasilitas yang dapat berupa layanan yang memiliki sebuah manfaat atau dapat dimanfaatkan yang dapat berupa sebuah pekerjaan atau sebuah prestasi.

C. Wanprestasi dan Perlindungan Hukum

Prestasi atau yang dikenal dalalam Bahasa inggis sebagai *"Performance"* adalah sebuah pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak pihak yang turut ikut dalam perjanjian yang telah tertulis dalam kontrak perjanjian yang pelaksanaanya sesuai dengan "Term" dan "Condition" sebagaimana yang telah dicantumkan dalam kontrak, prestasi adalah sebuah kewajiban pihak pihak yang wajib untuk dipenuhi, apa bila salah satu pihak yang bersangkutan tidak melaksanakan prestasinya dengan baik atau lalai dalam memenuhi prestasinya dapat disebut dengan wanprestasi, wanprastasi dapat dibagi menjadi 4 keadaannya, yang pertama yaitu wanprestasi yang tidak memenuhi prestasinya, yang kedua wanprestasi dikarenakan terlambat memenuhi prestasinya, yang ketiga wanprestasi

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

dengan memenuhi prestasinya namun tidak secara baik dan wanprestasi dengan melakukan yang tidak boleh dilakukan dalam perjanjian.[23]

Di dalam hukum perjanjian dan kontrak juga mengenal istilah kreditur dan debitur, istilah tersebut sebagai penamaan bagi pihak pihak dalam kontrak dan perjanjian. Apabila pihak debitur tidak dapat memenuhi prestasinya atau lalai dalam pemenuhan prestasinya maka pihak kreditur dapat meminta atau mengajukan beberappa tuntutan seperti :[24]

1) Pihak kreditur dapat meminta pihak debitur untuk memenuhi prestasinya
2) Pihak kreditur dapat menuntut prestasi dari debitur dan ganti rugi dengan legalitas hukum yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum perdata pada pasal 1267
3) Pihak kreditur dapat menuntut dan meminta ganti rugi terhadap pihak debitur ketika pihak debitur melakukan sebuah keterlambatan dan menyebabkan kerugian
4) Pihak kreditur dapat mengajukan pembatalan perjanjian kepada pihak debitur atas tidak terpenuhinya prestasi debitur
5) Pihak kreditur dapat mengajukan pembatalan dan ganti rugi kepada pihak debitur berupa pembayaran ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh debitur.

Pemenuhan prestasi dalam pandangan Islam hukumnya adalah wajib dan harus dipenuhi, Allah SWT sangatlah benci dengan orang orang

[23] H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 2010), 218.
[24] J. Satrio, *Hukum perikatan pada umumnya* (Bandung: Alumni, 1993), 84.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

yang lalai akan janji atau kewajiban yang telah dibuatnya atau telah ditetapkan padanya sesuai dengan firman Allah SWT:

(QS. Ali-Imran [3] : 76)

الْمُتَّقِيْنَ يُحِبُّ اللهَ فَاِنَّ وَاتَّقٰى بِعَهْدِهٖ اَوْفٰى مَنْ بَلٰى

Artinya: “Sebenarnya barangsiapa menepati janji dan bertakwa, maka sungguh, Allah mencintai orang-orang yang bertakwa. (QS. Ali-Imran [3] : 76)”

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

BAB III

SISTEM TRANSAKSI DALAM APLIKASI Shopee Food

A. Gambaran Umum Perusahaan Shopee

1. Profil Perusahaan Shopee International Indonesia

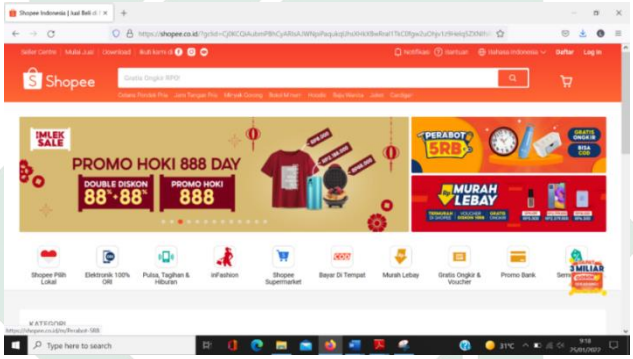
Shopee International Indonesia adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industrial e-commerce, Shopee International Indonesia merupakan produk pengembangan dari induknya yang berasal dari negara Singapura yang didirikan pada tahun 2015. Shopee di berbagai negara adalah sebuah bentuk ekspansi dari SEA Group yang berpusat dinegara Singapura, pada tahun 2015 shopee telah diluncurkan ke 7 negara di Asia seperti Singapura, Taiwan, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina dan Indonesia. Industrial e-commerce ini dipimpin oleh Chris Feng yang dulunya pernah memimpin perusahaan industrial e-commerce juga yaitu Zalora dan Lazada, Shopee didirikan bukan lain dengan tujuan untuk mennyediakan sebuah fasilitas platform yang dapat mempertemuakan pihak penjual dan pembeli dalam lingkup online yang membuat terciptanya sebuah pengalaman berbelanja yang mudah, cepat dan menyenangkan.

Pihak Shopee percaya dapat membawa sebuah perubahan dalam lingkup perbelanjaan yang mudah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang semakin berkembang, dan benar Shopee sangat mudah diakses dari golongan anak muda atau remaja hingga orang tua dengan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

hanya menggunakan smartphone siapa saja, dimana saja dan kapan saja dapat mengakses jika memiliki jaringan internet atau Wi-Fi, aplikasi shopee juga dapat di download dengan mudah baik dari App Store dan Playstore atau shopee juga dapat diakses melalui Website resmi Shopee di https://Shopee.co.id.[25]



Gambar 3.1 *Home Page Shopee Web*

Shopee juga memberikan kemudahan lainnya terlepas dari jasa logistik pengiriman barang yaitu kemudahan penggunaan aplikasi dalam mencari barang yang dibutuhkan oleh pelanggan, kelengkapan produk yang ada di shopee tidak perlu diragukan lagi mulai dari *Fashion* pria dan Wanita, produk elektronik, perlengkapan rumah tangga, perlengkapan bayi, makanan dan minuman, perlengkapan sekolah dan lain lain. Dari banyaknya barang yang dicari oleh pelanggan shopee juga memberikan kategori barang yang membuat pelanggan lebih mudah mencari barang yang diinginkan. Selain itu shopee juga menyediakan layanan *Call center* langsung dengan

[25] Shopee Indonesia, "Profil Shopee", diakses di https://shopee.co.id./, diakses pada tanggal 1 Januari 2022

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Customer Service resmi dari Shopee yang siap 24 jam dari hari senin samapi hari minggu termasuk hari libur nasional.

Hal ini adalah sebuah bentuk layanan Shopee untuk membantu pelanggan yang merasa kebingungan atau mengalami kendala dalam berbelanja di aplikasi shopee serta untuk mendukung sistem kemudahan berbelanja dalam aplikasi shopee, CS Shopee dapat dihubungi dengan 3 cara yaitu melalui email, Pusat bantuan Shopee dan telephone langsung. Shopee juga memberikan beberapa referensi terkait pertanyaan terdahulu dan memberikan informasi terkait layanan layanan yang ada di Shopee baik dari Shopee Mall hingga Shopee Food. Para pelanggan shopee dapat mengakses ini melalui aplikasi Shopee langsung di pusat bantuan nyang ada di pengaturan Shopee maupun dapat diakses melalui web Shopee.[26]

Shopee sangat digemari oleh masyarakat Indonesia, dikarenakan pelayanan yang sangat memanjakan pengguna saat berbelanja di aplikasi shopee dan benar menurut hasil survey IPrice, Shopee adalah aplikasi nomer 1 dalam menduduki peringkat aplikasi e-comerce dengan kompetitor sejenis seperti Tokopedia, Lazada, Buka lapak dan masih banyak lagi di Indonesia dengan pengunjung dan pengguna yang terus meinggkat membuat Shopee sangat *recommended* dalam urusan jual beli online. dalam Play Store di Android pengguna Shopee

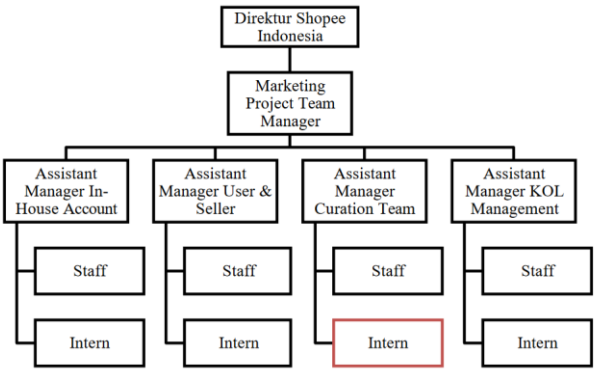
[26] Shopee Indonesia, *Pusat layanan Shopee*, https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-kontak-Customer-Service-Shopee, diakses pada 1 januari 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

sudah menjapai 100 juta lebih Downloder dengan rating 4,6. Hal ini dapat dimembuktikan bahwasalnya shopee sangatlah digemari oleh masyarakat Indonesia dan memberikan sebuah rasa aman dan kepercayaan dalam jual beli online.[27]

2. Struktur Perusahaan Shopee Indonesia



Shopee Indonesia sekarang dipimpin oleh Handhika Wiguna Jahja yang berperan sebagai direktur perusahaan Shopee Indonesia, yang mana bertugas sebagai pengawas serta penanggung jawab Shopee di Indonesia. Shopee Indonesia memiliki sistem pasar BTC atau *Business to Customer* dan CTC atau *Customer to Customer* yang diluncurkan pada awal tahun 2017 sebagai distributor resmi, shopee juga didukung oleh 70 layanan logistik diseluruh dunia, hampir seluruh layanan logistic di Indonesia telah bekerjasama dengan perusahaan Shopee Indonesia dan pada tahun 2020 shopee berkembang dengan mengeluarkan jasa logistik resmi dari Shopee, yang mana pesananan customer akan diantar langsung oleh tim Shopee Express.

[27] IPrice Shopee, https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/, diakses pada 1 Januari 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

3. Produk Dan Layanan Shopee Indonesia

Shopee hadir sebagai wadah untuk para penjual yang menawarkan produk mereka di toko online, yang mana toko-toko tersebut telah bersedia bekerjasama dengan pihak Shopee baik dalam Shopee Mall maupun Shopee Food. Shopee menfasilitasi sega kegiatan jual beli yang berada dalam platformnya yang berbasis online yang dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun, pengembangan toko online ini adalah sebuah bentuk inovasi dan penyempurnaan yang mengikuti perkembangan dunia. Barang yang dijual dari berbagai toko akan dikategorikan oleh Shopee untuk mempermudah pembeli untuk mencari barang yang dibutuhkan, selain pembeli bisa mencari langsung barang yang diinginkan shopee juga mengkatagorikan produk produk sesuai dengan jenisnya seperti barang elektronik, computer dan aksesoris, handphone dan aksesoris, pakaian pria dan Wanita, aksesoris pria dan Wanita, sepatu, tas jam tangan, Kesehatan, hobi dan koleksi, olahraga dan outdoor, buku dan alat tulis, makanan dan minuman, perawatan dan kecantikan, perlengkapan rumah, fashion muslim, fashion anak, ibu dan bayi, otomotif, souvenir dan pesta, kelengkapan fotografi.

Shopee juga memberikan sebuah rekomendasi barang barang yang sama dengan rating terbaik ketika kita mencari barang yang kita inginkan, bukan hanya rating saja tapi kita juga bisa melihat produk terlaris, produk yang dapat menggunakan pembayaran COD (Cash on

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

delivery), produk gratis ongkir dan dapat menentukan harga barang mulai dari terendah hingga tertinggi. Shopee memang memberikan sebuah detail detail demi menunjang kenyamanan pembeli dalam mencari barang yang dibutuhkan. Shopee sangatlah berkembang dalam berinovas dalam dunia marketplace, selain berbenah demi kenyamanan konsumen dan pelanggan shopee, juga bersaing dengan kompetitor sejenis seperti Tokopedia, Lazadah dan bukalapak. Dengan mengembangkan sistem dan produk-produknya, shopee yang awalnya ahanya marketplace sebagai pusat perbelanjaan online yang dikenal menjual barang barang saja secara online, kini shopee juga berinovasi mengeluarkan produk baru yaitu Shopee Food.[28]

Pada dasarnya Shopee Food adalah salah satu produk atau fitur terbaru yang dikeluarkan oleh Shopee, Shopee Food bergerak dalam pelayanan jasa pesan antar makanan yang sesuai dengan permintaan pelanggan di platform Shopee, Shopee juga bermitra dengan toko *offline* dan *online* dalam kemitraan usahanya. Dengan memberikan kemudahan pemesanan makanan dan pengantaran sampai dilokasi pelanggan membuat Shopee Food memiliki daya Tarik tersendiri. Walaupun memang fitur ShopeeFood di Shopee adalah sebuah trobosan baru, namun seblum ShopeeFood ada sudah banyak

[28] Shopee Indonesia, *Produk dan Layanan Shopee*, https://shopee.co.id./, diakses pada tanggal 1 Januari 2022

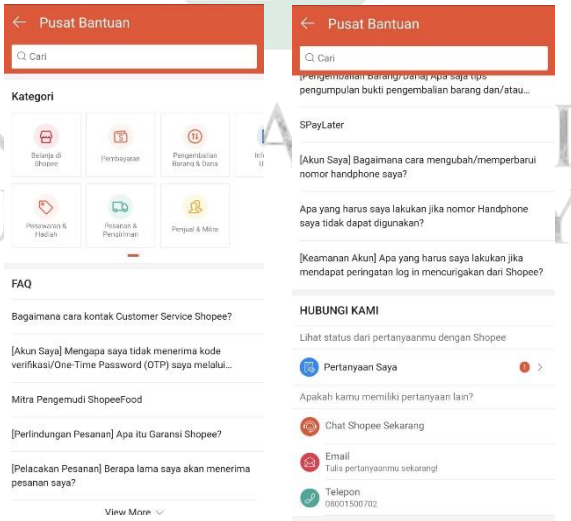
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

kompetitor yang membuat Fitur tersebut, seperti Grab Food dari Grab, Go Food dari Gojek.[29]

4. Sistem Pelayanan Shopee Indonesia

Dalam Aplikasi Shopee demi menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung atau pelanggan Shopee memberikan pelayanan bantuan terkait aplikasi Shopee dan fitur fitur yang ada didalmnya, dalam pusat layanan bantuan yang ada di dalam aplikasi shopee mencakup semua hal terkait Shopee Mall maupun Shopee Food serta sistem-sistemnya, pelanggan dapat bertanya dengan memilih opsi pertanyaan yang disediakan, atau dapat langsung berbicara dengan CS Shopee terkait permasalahan atau pemahaman terkait Shopee, bisa berupa Email, Telephone dan fitur chat langsung pada aplikasi Shopee.



Gambar 3.3
Pusat Bantuan Shopee

[29] Shopee Indonesia, "Pusat Bantuan dan Layanan Shopee", diakses di https://help.shopee.co.id/, diakses tanggal 3 Januari 2022

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

Fitur layanan pusat bantuan ini bukan hanya untuk pelanggan saja namun mencakup terkait Kemitraan yang bermitra denga pihak Shopee yang berisi berbagai ketentuan ketentuan untuk menunjang kredibilitas toko, perlindungan toko dan pelayanan. Dimisalkan seperti pada produk Shopee Food dimana dalam pusat bantuan telah memberikan aturan aturan yang wajib di taati bagi *Driver Food*, Pelanggan/ *Custommer* dan juga penjual/ *Seller* yang memiki hak dan kewajiban yang harus saling terpenuhi. Jika salah satu dari ketiga orang tersebut melakukan sebuah kelalaian yang bersifat merugikan salah satu pihak maka aka nada konsekuensi terhadap pelaporan salah satu pihak terhadap pihak yang bersalah. Bukan hanya bersifat teguran atau hanya tulisan himbauan saja namun shopee akan benar benar memastikan bertanggung jawab atas segala kelalaian yang terjadi.

B. Praktik pembatalan Pesanan Secara Sepihak Oleh Konsumen

1. Syarat dan Ketentuan Umum dalam Transaksi Shopee Food

Dalam penggunaan sebuah aplikasi tentunya terdapat sebuah kebijakan dan aturan-aturan yang mengatur segala kepentingan konsumen dan perusahaan, dalam Perusahaan PT. Shopee International Indonesia juga terdapat sebuah aturan yang berupa syarat dan ketentuan umum yang mengatur segala kepentingan dalam transaksi di Aplikasi Shopee seperti, ketentuan umum terkait penggunaan aplikasi, privasi, pembayaran, jaminan, ganti rugi dan lain lain. Aturan aturan tersebut adalah sebuah syarat sebelum pengguna menginstal aplikasi tersebut, ketika pengguna telah mensetujui syarat dan ketentuan yang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

diberikan oleh pihak Shopee otomatis pengguna aplikasi tersebut secara tidak langsung telah mensetujui dan terikat dalam sebuah perjanjian terkait segala ketentuan ketentuan yang telah tercantum dalam perjanjian. Perjanjian tersebut sering disebut dengan istilah "Syarat dan Ketentuan Pengguna" yang mana perjanjian ini mengikat pengguna dengan perusahaan Shopee agar tunduk dengan aturan yang telah tercantum dalam Syarat dan ketentuan.[30]

Ketika *Customer* menggunakan atau mengakses aplikasi Shopee maka *customer* telah dianggap setuju dengan semua aturan yang berlaku didalamnya termasuk dengan fitur atau layanan yang terkait dengan PT. Shopee International Indonesia seperti Shopee Food, Shopee Food merupakan suatu fitur atau layanan yang tercipta dari Aplikasi Shopee dalam bentuk pengembangan inovasi, maka dari itu ketentuan dan aturan yang ada di aplikasi Shopee maupun ketentuan Shopee Food sifatnya adalah satu dan tidak dapat dipisahkan, ketika *customer* setuju terkait ketentuan yang telah dibuat oleh Shopee maka otomatis mensetujui ketentuan yang ada di Shopee Food, sama halnya ketika *customer* menggunakan aplikasi Shopee Food maka telah dianggap paham dan telah mensetujui segala ketentuan baik dari Shopee maupun ketentuan tambahan yang ada di dalam Shopee Food.[31]

[30] Shopee Indonesia, *Syarat dan Ketentuan Umum*, https://shopee.co.id/docs/3001, diakses pada tanggal 6 Januari 2022.
[31] Shoope Indonesia, *Ketentuan Layanan Shopee Food*, https://shopee.co.id/docs/6971, diakses pada tanggal 6 Januari 2022

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Dalam Layanan Shopee Food ketika Customer atau pelanggan telah melakukan sebuah transaksi pemesanan makanan secara online maka terjadilah sebuah akad diantara pihak pihak yang terikat dengan peratuan dan ketentuan yang telah diatur oleh shopee, akad yang ada didalam transaksi antara pelanggan dan driver Shopee Food dilakukan dengan penuh kesadaran maka dianggap akad dari keduah belah pihak dikatakan sah, Adapun praktik atau pengaplikasian transaksi dalam pemesanan makanan secara online di Shopee food seperti dibawah ini:

a. Calon pembeli atau konsumen wajib memiliki aplikasi Shopee yang sudah terinstal dalam Handphone calon pembeli
b. Ketika calon pembeli sudah memiliki aplikasi tersebut maka yang perlu dilakukan adalah membuka shopee dan memilih fitur layanan Shopee Food yang berada dalam aplikasi Shopee
c. Setelah konsumen telah masuk dalam layanan Shopee Food maka pembeli bisa mencari segala makanan dan minuman yang diinginkan, baik yang jaraknya terdekat maupun jarak terjauh dari lokasi konsumen
d. Shopee Food juga menyediakan beberapa rekomendasi makanan yang berada disekitar area pembeli hal ini membuat pembeli dapat dengan mudah memilih makanan yang memiliki jarak terdekat dengan rumahnya

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

e. Setelah konsumen memilih makanan atau minuman sesuai dengan keinginannya maka Shopee food akan meneruskan pesanan ke laman *Checkout*

f. Dalam laman ini pembeli akan dimintai konfirmasi atas pesanan makanan atau minuman yan g telah dipilih diawal, mualai dari alamat, total pesanan, varian yang dipilih, catatan khusus, total yang harus dibayar, voucher dan pemilihan pembayaran

g. Pemilihan pembayaran ini dapat dilakukan dengan dua metode yaitu dengan menggunakan saldo Shopee Pay atau menggunakan COD atau bayar ditempat

h. Setelah pemilihan metode pembayaran, pesanan otomatis akan diteruskan ke penjual dan langsung akan dicarikan driver *Shopee Food* terdekat dengan lokasi penjual.

i. Setelah mendapatkan *driver food* maka pembeli akan segera dikonfirmasi lewat chat shopee terkait pesanannya, ketika pesana pembeli telah terkonfirmasi tersedia maka driver food akan segera mendatangi penjual untuk mengambil makanannya dan apabila pesanan yang kita pesan terdapat perubahan atau mungkin stoknya sedang habis maka driver akan mengkonfirmasi lewat chat yang ada di Shopee

j. Pesanan yang telah sesuai akan langsung diambil oleh driver ketempat penjual dan melakukan transaksi dengan penjual sesuai metode pembayaran yang dipilih konsumen, ketika konsumen

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

memilih pembayaran dengan saldo Shopee Pay maka pesanan sudah otomatis terbayar dan driver tinggal mengambil dan mengantarkan pesanan ke alamat konsumen, namun jika metode pembayaran yeng dipilih adalah COD atau bayar ditempat maka driver akan membayarkan pesanan terlebih dahulu menggunakan uang pribadi mereka yang nantinya akan diganti oleh konsumen ketika pesanan telah tiba dilokasi

k. Pesanan yang telah selesai akan segera diantarkan kealamat konsumen sesuai dengan yang telah dicantumkan, driver food akan mengkonfirmasi ketika pesanannya telah sampai ditujuan konsumen

l. Ketika pesanan telah selesai diterima maka konsumen dapat memberikan penilaian terhadap driver Shopee Food yang mengantarkan makanannya sebagai bentuk kredibilitas driver, dengan menggunakan skala bintang 1-5 dapat menunjukkan kualitas kinerja driver Shopee Food.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

2. Latar Belakang Pembatalan Transaksi Pemesanan Makanan Secara Sepihak

Dengan segala kemudahan yang ditawarkan oleh Shopee Food membuat beberapa pihak menyepelekan kemudahan kemudahan yang diberikan seperti melalukan pembatalan terhadap pesanan yang mereka pesan, pembatalan secara sepihak sering terjadi dalam pemesanan makanan secara online khususnya dalam aplikasi Shopee

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

Food, pembatalan secara sepihak sering terjadi dikarenakan beberapa faktor yang melatarbelakangi konsumen dalam pelakukan Tindakan pemabatalan pesanan anatara lain :

a. Kesalahan teknis pesanan yang habis atau tidak tesedia

   Terjadinya pembatalan dikarenakan kesalahan teknis yang dikarenakan pesanan tidak tersedia atau habis sering terjadi ketika pembeli telah melakukan transaksi pemesanan makanan, hal ini disebabkan karena pihak penjual lupa menon-aktifkan makanan atau minuman yang telah habis dari aplikasi sehingga menu tersebut masih dapat diorder oleh pembeli, hal ini akan dikonfirmasi oleh driver food ketika driver telah sampai dilokasi penjual untuk mengambil pesanannya, ketika pesanan tersebut memang sudah habis atau tidak tersedia maka driver akan memberikan konfirmasi dari chat Shopee Food terkait kelanjutan dari pesananya tersebut, apakah pembeli berkenan mengganti penanannya dengan menu yang masih tersedia ataukah ingin membatalkan pesananya, ketika konsumen telah mengkonfirmasi dengan membatalkan pesanannya maka secara otomatis saldo atau uang pembayaran akan dikembalikan melalui Shopee pay pengguna, hal tersebut mutlak terjadi dikarenakan kesalahan sistem dari Penjual.

b. Pembatalan Pesanan dikarenakan hal tertentu oleh Konsumen

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Ketika konsumen memesan makanan dalam aplikasi Shopee Food maka pihak Shopee Food telah menganggap pesanan tersebut dipesan dengan keadaan sadar dan atas keinginan pembeli untuk memesan makanan tersebut, Shopee Food wajib melayani pesanan yang telah dibuat oleh konsumen demi memirikan kenyamanan dan kepuasan kepada setiap customernya sehingga pesanan tersebut haruslah dikerjakan sesuai denga apa yang dipesan dan memaksimalkan kedatangan makanan sesuai dengan prediksi waktu yang telah diperkirakan.

pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen biasanya terjadi ketika *Driver food* telah menerima pesanan dan dalam perjalanan pengiriman makanan, kebanyakan alasan pembatalan secara sepihak oleh konsumen adalah dikarenakan salah menu pesanan, atau kesalahan dalam pemesanan jumlah makanan, atau dikarenakan tidak sesuainya waktu estimasi datangnya makanan, kebanyakan konsumen melalukan pembatalan pesanan secara sepihak dengan menggunakan metode pembayaran COD atau bayar ditempat dikarenakan dalam metode ini konsumen belum mengeluarkan uang untuk pesanan yang dibuatnya, hal ini sangatlah merugikan dan mutak kesalahan dari konsumen yang membatalkan pesanann yang secara sepihak, walaupun Shopee telah memperbaiki sistem tersebut dengan tidak membolehkan konsumen membatalkan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

pesanan ketika pesanan telah dibuat namun pada faktanya masih banyak kasus serupa yang terjdi dalam pemesanan makanan secara online pada aplikasi Shopee Food.

c. Orderan fiktif

Orderan fiktif adalah sebutan dari pesanan palsu yang dilakukan oleh konsumen dengan motif memesan makanan dengan menggunakan akun palsu dan mengarahkannya kepada alamat yang tidak sesungguhnya, ketika konsumen melakukan orderan fiktif biasanya tidak menjawab saat driver mengkonfirmasi terkait pesanan yang dipesannya dengan "Pesanannya telah sesuai yah pak/bu" kepada konsumen maka tidak akan ada jawaban konfirmasi dari konsumen adalah salah satu tanda-tanda orderan tersebut adalah orderan fiktif, ketika pesanan telah masuk maka akan secara otomatis masuk dalam pesanan penjual juga dan pesanan yang masuk akan segera di buatkan oleh penjual dan ketika pesanan telah diambil dan dibayar oleh driver yang akan segera diantarkan kealamat konsumen biasanya alamat tersebut bukanlah alamat asli atau alamat orang lain yang merasa tidak memesan makanan tersebut. Akibat orderan fiktif tersebut banyak driver yang harus membawa pesanannhya untuk melaporkan kejadian tersebut ke perusahaan Shopee Food dikarenakan driver tidak menerima

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

ganti uang pembayaran serta ongkos kirim dari penanannya tersebut. Salah satu contoh kasusnya seperti berikut :

1) Driver Shopee Food bernama Dicky, beliau adalah seorang Driver Shopee Food sejak tahun 2019, beliau berumur 30 tahun yang beralamatkan di Pabean Asri GG.24. pada suatu waktu bapak Dicky menerima pesanan minuman Suwegerr dengan total pesanan 5 buah minuman dengan harga Rp. 106.000 dengan metode pembayaran COD atau bayar ditempat. Bapak Dicky telah mengkonfirmasi pesanan dan alamat sesuai dengan lokasi dan konsumen telah mengiyakan konfirmasi dari bapak Dicky. Ketika bapak Dicky telah sampai di lokasi penjual untuk meng pick up pesanan konsumennya tiba-tiba Driver mendapat chat konfirmasi dari konsumen untuk mengurangi jumlah pesanan yang awalnya 5 menjadi 2 pesanan, namun Bapak Dicky selaku driver Shopee Food memberikan pengertian dengan baik dan santun bahwa pesanan yang telah masuk dan telah dikonfirmasi oleh penjual tidak dapat dirubah, konsumen pun tidak terima dan membatalkan pesanannya melalui chat, bapak Dicky telah memberikan pengertian dengan permohonan maaf bahwa pesanan yang sudah dipesan tidak dapat di batalkan. Namun konsumen tetap bersihkeras tidak mau menerima pesanannya tersebut. Bapak

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

Dicky pun bingung harus bagaimana, lalu sesuai dengann tugasnya mencoba mengantarkan pesanan tersebut ke lokasi konsumen, saat telah sampai Driver mencoba menelphone konsumen namun tidak ada tanggapan dan mencoba mengetuk rumahnya namun tidak dibukakan. Akhirnya bapak Dicky melaporkan kejadian tersebut ke perusahaan Shopee untuk mencari solusi terkait pesanan yang telah dibayarkannya.[32]

2) Kejadian ini juga pernah dialami oleh bapak yusuf yang mana bapak yusuf juga pernah mengalami kejadian seperti itu namun bedanya bentuk oederan yang diterima adalah orderan fiktif yang jumlahnya sangat besar mencapai nominal Rp. 420.000. awalnya kejadian yang dialami bapak Yusuf layaknya orderan biasa saja dengan alamat dan konfirmasi konsumen yangb baik namun pada saat mengantarkan pesanan titik pengantaran pesanannya berada di rumah yang tak berpenghuni, namun driver hanya berfikir positif saja mungkin titiknya salah atau kurang tepat, bapak Yusuf langsung mengkonfirmasi dengan cara menghubungi melalui telephone namun yang bapak Yusuf dengar hanyalah suara orang tertawa saja di dalam telephone. Lalu bapak Yusuf pasrah dan membawa pesanannya tersebut pulang

[32] Dicky, *Wawancara*, Surabaya, 20 Januari 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

kerumah, keesokan harinya bapak Yusuf mengkonfirmasi hal tersebut ke perusahaan Shopee Food mana kala dapat mendapatkan biaya ganti untuk pesanannya tersebut.[33]

Dalam praktik pembatalan pesanan secara sepihak yang kerap dilakukan oleh konsumen memang merugikan pihak *driver food*, namun menurut pernyataan yang di sampaikan pembeli atau konsumen kerap berselisih dengan hal berikut, contohnya pernyataan konsumen seperti berikut:

1) Konsumen pertama bernama Ratna putri salah satu mahasiswi di salah satu universitas yang berada di Surabaya yang bertempat tinggal di Bluru kidul Sidoarjo. Ratna adalah salah satu pengguna Shopee Food serta konsumen yang kerap memesan makanan di aplikasi Shopee Food, ratna pernah melakukan pembatalan pesanan yaitu Mie Gacoan dengan total pesanan Rp.41.000, dia berargumen bahwa pembatalan yang dilakukan adalah hal yang wajar ketika pesanan yang ia pesan datang tidak tepat waktu, namun Ratna sudah mencoba menghubungi *driver food* untuk membatalkan pesanannya saja melalui *chat customer* dengan *driver*. Namun *driver* tetap bersih keras bilang bahwa pesanannya tidak dapat dibatalkan dikarenakan sudah masuk ke pihak penjual. Namun waktu pengantrian

[33] Yusuf, *Wawancara*, Surabaya, 25 Januari 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

makanan dirasa sudah melampaui batas lamanya hampir 2 jam. Pembatalan ini dilakukan oleh Ratna dengan tujuan jika makanan tersebut masih lama ia ingin membelimakanan yang lainnya saja.[34]

2) Konsumen kedua bernama Adam Rizky mahasiswa di salah satu universitas yang ada di Surabaya yang bertempat tinggal di Tropodo kecamatan Waru kabupaten Sidoarjo, adam adala konsumen yang juga pernah melalukan pembatalan tersebut dengan menggunakan fitur COD, namun pembatalan yang dilakukan memiliki alasan bahwa yang memesan makanan tersebut bukanlah dirinya namun adiknya yang hanya iseng pencet pencet handphone ibunya hal ini membuat adam kakakdari adek tersebut melakukan pembatalan makanan yang dipesan oleh adeknya dikarenakan jumlah makanan yang dipesannya cukup banyak, Adam juga sudah meminta maaf kepada pihak driver atas kejadian tesebut dan tidak menghiraukan pesan dari pihak driver shopee.[35]

3) Akibat yang ditimbulakan terkait pembatalan pesanan secara sepihak

Akibat yang ditimbulkan dari pembatalan pesanan atau transaksi secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen

[34] Ratna, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Juni 2022.
[35] Adam, *Wawancara*, Sidoarjo, 7 Juni 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

dalam pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee food membuat berbagai kerugian yang harus ditanggung pribadi oleh pihak Driver food, kerugian-kerugian yang harus ditanggung driver food dapat dikategorikan menjadi beberapa kerugian seperti:

a) Waktu

Kerugian waktu yang di alami oleh driver food yang terkena pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen, dimana yang harusnya waktu tersebut dapat digunakan untuk mencari orderan atau pesanan lainnya jadi terhambat dikarenakan masalah pembatalan pesanan oleh konsumen, waktu driver sangat terbuang sia-sia dari menunggu orderan yang dipasan hingga menunggu konfirmasi pesanan yang tidak jelas. Belum lain kerugian waktu yang lainnya ketika driver food mengalami kejadian tersebut dan membuat laporan ke kantor yang membuat driver kehilangan orderan orderan yang lainnya untuk melapor.

b) Financial atau keuangan

Jelas kerugian dalam bentuk uang tersebuat sangat dirasakan oleh driver food ketika mengalami pembatalan pesanan sepihak oleh konsumen, dikarenakan pesanan tersebut menggunakan fitur COD

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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 bayar ditempat yang system dari COD adalah driver akan membayar makanan yang dipesan oleh konsumen terlebih dahulu dan akan mendapatkan ganti uang dan juga upah yang telah terakumulasi dalam aplikasi, ketika pesanan sudah ditangan konsumen maka konsumen akan membayar secara tunai kepada driver food dengan jumlah yang tertera di aplikasi. Namun ketika pesanan tersebut dibatalkan secara sepihak maka pihak driver tidak akan mendapatkan ganti uang dalam pembelian makanan yang dia ambil menggunakan uang pribadinya, selain itu kerugian yang lainnya seperti driver food tidak adapat mengambil pesanan lainnya sebelum pesanan yang terdahulu terkonfirmasi atau dianyatakan selesai yang membuat penghasilan driver food akan menurun dan terhambat karena tidak dapat memenuhi target perhari.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

c) Tenaga

Kerugian ini adalah salah satu yang pasti dirasakan oleh setiap driver food yang mengalami pembatalan secara sepihak atau menerima orderan fiktif, driver sudah memberikan tenaganya sepenuh hati demi mencari nafkah untuk keluarganya, mengambil pesanan yang jaraknya tidak menentu namun masih banyak

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

orang yang tidak paham akan hal tersebut, driver food banyak mengeluarkan tenaga agar dapat memberikan yang terbaik untuk konsumennya, mengupayakan pesanan tiba tepat waktu namun konsumen dengan seenaknya membuat orderan fiktif atau sampai membatalkan pesanan secara sepihak dikarenakan keegoisan pribadi konsumen.

d. Layanan klaim reimburse orderan fiktif dan penipuan Mitra Driver Shopee Food

Dibalik kesusksesan perusahaan Shopee Indonesia terdapat sebuah integritas dan loyalitas pekerja atau mitra dari shopee yang mendukung segala kegiatan kegiatan serta inovasi yang dikembangkan oleh shopee, contohnya pada Shopee Food yang terus berkembang semakin besar setiap tahunnya, keuntungan yang dihasilkan dari setiap transaksi yang dilakukan adalah sebuah kerja keras perusahaan shopee, mitra shopee dan merchant yang turut mendukung pengembangan layanan Shopee Food, dikala perkembangan shopee food yang semakin besar dengan segala kesuksesannya, namun pihak Shopee Food juga tidak lupa terkait tunjangan dan layanan asuransi untuk mitra-mitranya seperti driver shopee food, jika mitra shopee food mengalami permasalahan seperti pembatalan pesanan atau transaksi secara sepihak pada pemesanan Shopee Food maka pihak driver Food dapat melakukan klaim reimburse untuk mendapatkan ganti rugi yang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

disebabkan oleh konsumen.[36] Klaim ini dapat dilakukan oleh semua Mitra Shopee Food termasuk Driver yang dapat di laporkan secara online maupun offline dengan beberapa tahapan dan persyaratan :

1) Tata cara klaim reimburse secara online
   a) Pastikan akun Mitra Driver Shopee Food anda sudah terverifikasi dengan benar
   b) Buka aplikasi Driver Shopee Food dan buka menu bantuan dan layanan yang ada di pojok kanan atas akun
   c) Pilih kategori permasalahan Driver Food lalu pilih permasalahan orderan yang dialami oleh Driver baik orderan fiktif maupun pembatalan secara sepihak oleh konsumen.
   d) Pihak Shopee food akan meminta beberapa dokumen yang harus dilengkapi sebelum melakukan pengekaiman seperti :
      a. Foto akun driver
      b. Foto laman order yang masuk pada aplikasi
      c. Nomor pemesanan makanan
      d. Foto stuk pembelanjaan atau pemesanan konsumen
      e. Foto makanan yang telah dipesanan
      f. Foto driver dengan makanan yang telah dipesan
2) Driver akan segera dikonfirmasi oleh pihak CS Shopee Food untuk mengkonfirmasi laporan driver dan status makanan yang telah dipesan

[36] Shopee, *pusat dan layanan Shopee food Klaim Reamburse*. 44

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

3) Customer Service Shopee Food akan memberikan arahan terkait makanan yang telah dipesan dicontohkan driver diminta untuk memberikan makanan tersebut ke panti asuhan terdekat.
4) Pesanan yang diberikan ke panti asuhan terdekat wajib dimintai dokumentasi dengan jelas (foto dengan pengurus panti asuhan, foto harus memperlihatkan driver, pengurus dan plakat panti asuhan)
5) Pergantian ganti rugi akan segera di proses perusahaan shopee food dalam jangka waktu 2x24 jam yang secara otomatis akan masuk pada akun shopee pay dari driver shopee food.

a. Tata cara kaim reimburse secara offline
   1) Driver Shopee food mendatangi kantor operasional shopee food
   2) Driver akan menemui pihak customer service dikantor dan melengkapi persyaratan seperti KTP dan akun driver shopee food
   3) Setelah itu pihak customer service akan memintai beberapa keterangan dan beberapa dokumen dalam laporan driver seperti
      a) Nota atau struk pemesanan makanan
      b) Nomor pemesanan makanan
      c) Makanan yang telah dipesan (tidak terbuka atau masih segel)

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

4) Driver akan diarahkan sesuai arahan dari customer service terkait makanan yang telah dipesan dan panduan klaim reimburse.

b. Syarat dan ketentuan klaim reimburse untuk penggantian uang

1) Pastikan email driver shopee food adalah email yang aktif dikarenakan segala pemberitahuan akan dikirimkan lewat email
2) Pastikan driver tidak menekan tompol "pesanan telah selesai"
3) Laporan reimburse hanya dapat dilakukan secara online dalam pusat bantuan dan layanan atau secara offline dengan dating langsung ke kantor operasional shopee food
4) Driver harus bisa menunjukkan bukti bahwa konsumen tidak dapat dihubungi dengan bukti foto driver telah melakukan panggilan minimal 3 kali secara 15 menit berkala
5) Batas pelaporan orderan fiktif atau pembatalan pesanan secara sepihak maksimal 1x24 jam
6) Pergantian atau konfirmasi terkait pergantian akan diinfokan kepada driver maksimal 2x24 jam.[37]

[37] Shopee, *Pusat dan bantuan klaim reamburse*. 60.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

BAB IV

ANALISIS PEMBATALAN AKAD SECARA SEPIHAK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI MAKANAN SECARA *ONLINE* di Aplikasi Shopee Food

A. Analisis Sistem Transaksi dan Pembatalan Secara Sepihak dalam Pemesanan Makanan Secraa *Online* di Aplikasi Shopee Food

Shopee Internasional Indonesia adalah sebuah perusahaan yang menyediakan sebuah situs perbelanjaan secara online terbesar di Indonesia, Selain menjadi pusat perbelanjaan secara *online*, Shopee Internasional Indonesia juga terus berinovasi dalam pengembangan produk dan layanan demi memenuhi kebutuhan konsumen dan mengikuti perkembangan dengan kompetitornya, salah satu fitur terbaru Shopee yakni Shopee Food, Shopee food adalah sebuah produk atau fitur yang menyediakan sebuah layanan pemesanan dan pengantaran makanan secara online, shopee food juga berada dalam satu aplikasi yang sama dengan aplikasi Shopee Indonesia. Samahalnya dengan induknya Shopee Food juga memberikan segala kemudahan untuk konsumen baik pemilihan makanan dengan jarak terdekat hingga dalam metode pembayarannya. Metode pembayaran yang dapat digunakan dalam Shopee Food yakni menggunakan saldo Shopee Pay dam COD (*cash on delivery*), Shopee Food juga memberikan banyak vocer potongan harga dan gratis biaya pengiriman makanan yang dipesan. Pesanan yang telah dipesan oleh konsumen akan segera di proses oleh mitra-mitra Shopee Food 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

langsung dikirimkan dengan menggunakan jasa *driver* Shopee Food ke alamat tujuan.

Namun segala kemudahan yang diberikan dalam transaksi pemesanan makanan secara online dalam Shopee Food banyak konsumen yang berlaku semena-mena dalam melakukan transaksi, dalam praktiknya dilapangan banyak konsumen yang belum mengerti dan paham betul terkait adanya sebuah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak ketika melakukan transaksi dalam Shopee Food. Masih banyak konsumen yang melakukan pembatalan pesanan mereka secara sepihak atau samapai membuat sebuah orderan fiktif yang merugikan salah satu pihak, Driver Shopee Food adalah contoh pihak yang sangat dirugikan ketika terjadinya pembatalan pesanan secara sepihak oleh konsumen baik rugi dalam segi tenaga, waktu hingga finansial. Sesuai dengan hasil wawancara dengan *driver* Shopee Food kebanyakan konsumen seperti tidak memikirkan bahwa pesanan yang mereka pesanan adalah mutlak keinginan konsumen dan tanpa ada paksaan dalam pemesanannya namun mengapa konsumen juga yang membatalkan pesanan tersebut hingga merugikan pihak driver food, orderan fiktif dapat diprediksi dengan beberapa kemungkinan misalkan titik alamat yang diberikan tidak sesuai, atau konsumen yang tidak merespon ketika dikonfirmasi namum pembatalah secara sepihak ini sangat sulit untuk diprediksi.

Sesuai dengan peraturan bahwa pesanan yang telah dipesan tidak dapat dibatalkan ataupun diubah kecuali pihak warung atau driver

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

mengkonfirmasi bahwa penanannya tidak ada ataua habis. Memang dalam aplikasi tidak dapat dibatalkan pesanan tersebut namun pada praktiknya konsumen membatalakan pesanannya melalui chat pribadi dengan pihak driver dengan alasan keterlamabatan dalam datangnya makanan yang dipesan sampai dengan alasan-alasan pribadi seperti salah pesan dan lain-lain.

Namun sesuai tugas dari Driver Shopee food, pihak driver tetap mengupayakan mengantarkan pesanan tersebut kelokasi yang telah ditentukan dalam aplikasi, mencoba menghubungi konsumen baik dengan chat maupun dengan telp adalah sebuah usaha dan integritas pihak driver dalam menjalankan tugasnya secara maksimal. Namun apa daya ketika pesanan tersebut tidak ada yang menerima atau tidak ada yang membayarnya maka pihak driver akan merasa sangat dirugikan dan harus membuat laporan ke kantor Shopee food, kebanyakan pesanan yang dibuat memiliki nominal yang cukup besar dan konsumen dengan seenaknya saja membatalkan pesanan tersebut secara sepihak tanpa memikirkan bagaimana nasib dari *driver* Shopee food.

B. **Analisis Hukum Positif Terhadap Pembatalan Pesanan Secara Sepihak Oleh Konsumen di Aplikasi Shopee Food**

1. **Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK)**

Dalam kasus yang telah dijabarkan diatas dengan contoh pembatalan pesanan makanan secara online yang dilakukan secara sepihak oleh konsumen menyebabkan banyak nya kerugian yang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

timbul akibat perbuatan konsumen yang tidak bertanggung jawab, kerugian yang ditumbulkan mulai dari kerugian finansial, tenaga dan waktu yang dirasakan oleh mitra Shopee Food, hal ini sangat bertolak belakang dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang mengatur segala hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, ketidak sesuaian teori dan praktek dilapangan dapat ditinjau dari pasal-pasal yang telah tercantum dalam UUPK atau Undang-undang nomer 8 tahun 1999.

a. Pasal 4 UUPK nomer 8 tahun 1999, menjelaskan Hak konsumen :

1) Konsumen memiliki hak untuk memilih barang atau jasa yang memiliki nilai tukar dan kondisi yang sesuai dalam perjanjian. Dalam point pertama telah tertulis jelas yang menjelaskan bahwa konsumen memiliki hak sebebas mungkin dalam memilih barang atau layanan jasa tanpa adanya paksaan yang artinya ketika konsumen memesan makanan melalui layanan aplikasi Shopee Food adalah benar-benar kehendaknyan atau pilihannya tanpa adanya paksaan.

2) Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai barang atau jasa. Dalam point kedua telah dijelaskan bahwa konsumen hendaknya mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur. Terkait pemesanan makanan aplikasi Shopee Food telah ditampilkan terkait makanan atau minuman yang akan konsumen pilih

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

mulai dari harga, rating makanan/minuman sampai dengan biaya kirim sampai ketujuan.

3) Konsumen memiliki hak untuk didengar segala pendapat atau keluhan terkait barang atau jasa yang di pergunakan.[1] Dalam point ketiga dijelaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk didengar baik pendapat dan keluhan terkait pesanan yang telah dibuatnya dan dalam aplikasi Shopee Food, mitra Driver food akan selalu mengkonfirmasi pesanan konsumen dan memastikan pesanan telah sesuai, dalam aplikasi Shopee Food juga terdapat catatan dan penilaian yang dapat diisi oleh konsumen sebagai bentuk kepuasan atau kekecewaan pelanggan jika makanan/minuman yang diantar tidak sesuai dengan pesanan.

b. Pasal 5 UUPK nomer 8 tahun 1999, menjelaskan :

1) Mengikuti serta mengerti petunjuk informasi dan prosedur dalam pemanfaatan atau pemakaian barang atau jasa semi menunjang keselamatan dan keamanan konsumen. Pada poin pertama telah dijelaskan bahwa konsumen wajib mengikuti dan mengerti kerkait petunjuk informasi dan prosedur pemanfaatan jasa maupun barang yang artinya dalam pemesanan makanan melalui layanan Shopee Food konsumen dirasa telah paham terkait bagaimana prosedur atau aturan

[1] Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

yang telah ditetapkan dalam pemesanan makanan melalui Shopee Food.

2) Beriktikad baik ketika melakukan sebuah transaksi baik berupa barang maupun jasa. Dalam point kedua menjelaskan bahwa konsumen wajib beriktikad baik dalam sebuah transaksi baik jasa maupun barang, beriktikad baik dalam kontek pemesanan makanan secara online adalah memberikan konfirmasi terkait pemesanan makanan pada Driver Shopee food dan menuntaskan pembayaran. Namun dalam praktiknya fakta membuktikan sebaliknya konsumen melakukan pembatalan pesanan secara sepihak dengan alas an yang tidak jelas samapai dengan membuat orderan fiktif yang menimbulkan banyak kerugian untuk mitra Shopee Food termasuk driver food.

3) Memenuhi segala pembayaran sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati oleh para pihak.[2] Point ketiga juga menjelaskan terkait pemenuhan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dalam transaksi, dalam pemesanan makanan melalui Shopee Food telah tertera berapa harga makanan atau minuman yang dipilih ketika konsumen memesanan makanan tersebut maka konsumen dianggap telah setuju dengan harga yang telah tercantumkan di dalam

[2] Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

aplikasi, harga yang tercantum diaplikasi adalah harga yang terah terakumulasi antara harga barang ditambah dengan biaya ongkos kirim dan konsumen wajib menyelesaikan pembayaran ketika pesanan telah dibuat oleh konsumen. Namun pada praktiknya konsumen telah paham terkait berapa jumlah pembayaran yang harus diselesaikan ketika membuat pesanan namun pada pertengahan transaksi ketika pesanan telah dikonfirmasi dan dalam tahap pengiriman, konsumen membatalkan secara sepihak pesanannya dan tidak mau menyelesaikan pembayaran atas pesanannya dan hal ini telah melanggar perjanjian diawal.

c. Pasal 6 UUPK nomer 8 tahun 1999, menjelaskan :

1) Hak untuk menerimah upah atau pembayaran sesuai dengan kesepakatan yang sesuai yang memmiliki nilai tukar yang imbang antara upah dengan barang atau jasa. Dalam point pertama telah menjesakan bahwa penjual atau pelaku usaha berhak menerima upah pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan, yang mana ketika konsumen memesan makanan dalam aplikasi Shopee Food maka konsumen memiliki kewabijan menyelesaikan pembayaran yang telah ditentukan, dalam konsepnya pelaku usaha disini adalah mitra shopee food baik penjual maupun driver shopee food. Ketika terjadi pembatalan secara sepihak maka hal ini akan merugikan pihak

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

driver food karena makanan yang telah dipesan telah dibayarkan terlebidahulu oleh driver yang nantinya akan diganti oleh konsumen.

2) Hak untuk mendapatkan sebuah perlindungan terhadap kelalaian, kecerobohan atau iktikad yang tidak baik dari konsumen yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Pada poin kedua menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki hak dalam perlindungan terhadap kelalaian atau iktikad yang tidak baik dari konsumen, pada praktiknya adalah sebuah hak mitra Shopee Food mendapatkan pembayaran seutuhnya ketika pemesanan makanan telah selesai, namun ketika konsumen membatalkan pesanan secara sepihak dan lalai terhadap prestasinya dalam pembayaran maka driver shopee food sudah sepantasnya mendapatkan perlindungan terkait perbuatan yang dilakukan oleh konsumen, perusaan Shopee Food delah menyediakan dana penggantian makanan terkait kendala yang dilakukan oleh konsumen yang disebut reimburse atau ganti rugi biaya kepada driver shopee food yang terkena pembatalan secara sepihak oleh konsumen atau orderan fiktif dengan beberapa syarat dan prosedur yang telah ditentukan.

3) Hak untuk melakukan sebuah pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa hukum dengan pihak konsumen. Pada poin ketiga menjelasakan bahwa pelaku usaha memiliki hak

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

melakukan sebuah pembelaan diri ketika terjadinya sengketa hukum dengan konsumen, yang artinya semua mitra Shopee Food memiliki sebuah hak untuk membela diri dan reputasi terkait permasalahan yang timbul akibat tindakan konsumen

4) Hak untuk mendapatkan kembali nama baik serta segala kerugian bila kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang disepakati.[3] Dalam poin ke empat menjelasakan bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan kembali nama baik maupun kerugian yang disebabkan oleh konsumen, dalam aplikasi Shopee Food terdapat sebuah penilaian terkait kinerja driver shopee food, namun ketika terjadinya orderan fiktif maupun pembatalan sepihak maka akan ada sebuah penilaian buruk dalam aplikasi driver, dalam hal ini driver Shoppe Food dapat melakukan sebuah laporan dan klaim reimburse untuk mengembalikan citra driver food dan mengganti pembayaran yang telah hilang.

d. Pasal 7 UUPK nomer 8 tahun 1999, menjelaskan :

1) Berusaha untuk selalu memberikan barang/jasa yang sesuai dengan kesepakatan dan beriktikad baik. Poin pertama menjelasakan bahwa pelaku usaha atau penjual wajib memeberikan barang atau jasa yang sesuai dengan kesepakatan transaksi, dalam hal ini semua mitra Shopee Food selalu

[3] Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

memberikan layanan yang terbaik kepada konsumennya semua pesanan yang telah dibuat oleh konsumen akan segera di proses oleh penjual sesuai dengan apa yang dipesan dalam aplikasi shopee food, ketika makanan atau minuman yang dipesan ternyata kosong atau habis maka driver shopee food akan mengkonfirmasi pesanan tersebut kepada konsumen apakah mau diganti atau dibatalkan pesanannya, dalam aplikasi Shopee food juga terdapat rating penilaian baik penjual maupun driver shopee food, ketika pesanan yang diantar dirasa tidak sesuai maka konsumen dapat memberikan komplin atas salahnya pesanannya.

2) Memberikan segala informasi terkait barang/jasa dengan jelas, benar dan jujur dengan memberikan penjelasan terkait penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Dalam pint kedua menjelaskan bahwa pelaku usaha diwajibkan memberikan kejelasan terkait informasi barang atau jasa dengan jujur, dalam pemesanan makanan yang dilakukan di aplikasi Shopee Food semua makanan atau minuman memiliki deskripsi produk yang sesuai dengan gambar apa saja yang tertera di deskripsi makanan atau minuman maka itulah yang akan didapat, dalam aplikasi juga terdapat penilaian tarkait makanan tersebut.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

3) Melayani konsumen dengan baik dan jujur. Dalam poin ketiga menjelaskan bahwa pelaku usaha diwajibkan bersikap baik dan jujur terhadap konsumen, yang mana ketika konsumen memesan makanan maka pihak driver shopee food akan mengkonfirmasi makanan tersebut kepada konsumen dan ketika makanan kosong atau habis maka pihak driver juga akan mengkonfirmasi kepada konsumen dengan ramah dan sopan.
4) Memberikan rasa aman dan jaminan terkait barang/jasa yang diperdagangkan sesuai dengan standar mutu. Dalam poin ke empat menjelasakan bahwa pelaku usaha haruslah memberikan rasa aman dan jaminan terkait barang atau jasa, dalam pemesanan makan di aplikasi Shopee Food terdapat penanganan yang ekstra aman baik mutu makanan sampai halal nya makanan, dalam aplikasi pasti tertera makanan tersebut adalah makanan halal atau non-halal. Serta dimasi pandemi covid 19 ini shopee memberikan pelayanan ekstra dengan memberikan segel terhadap semua makanan atau minuman agar tetap aman dan higienis.
5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba barang/jasa dan memberikan garansi atau jaminan terhadap yang diperdagangkan.
6) Memberikan garansi terkait ganti rugi atau perbaikan akibat penggunaan yang masih bergaransi.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

7) Memberikan garansi dan kompensasi jika barang yang diperjual belikan tidak sesuai kesepakatan.[4]

2. Analisis Hukum Wanprestasi Terhadap Tindakan Pembatalan Pesanan Secara Sepihak di Aplikasi Shopee Food

Dalam perstiwa pemesanan makanan yang dilakukan oleh konsumen melalui aplikasi shopee food secara tidak langsung mengikat kedua belah pihak dalam suatu perjanjian, yang mana di dalam sebuah perjanjian terdapat kedua belah pihak yang dituntut untuk memenuhi kewajibannya yang memiliki tujuan agar terjaga dan terpenuhinya hak-hak dari semua pihak. Peristiwa pembatalan pesanan secara sepihak di aplikasi Shopee Food adalah sebuah bentuk ketidakmampuan salah satu pihak untuk menyelesaikan prestasinya yang menimbulkan sebuah kerugian untuk pihak lainnya dan tidak sesuai dengan perjanjian yang telah dibuatnya diawal. Maka hal tersebut dapat dikatakan sebagai wanprestasi atau ketidakmampuan atau kelalaian atau pengingkaran salah satu pihak dalam sebuah perjanjian.

Pada daasarnya wanprastasi dibagi menjadi 4 keadaannya, yang pertama yaitu wanprestasi yang tidak memenuhi prestasinya, yang kedua wanprestasi dikarenakan terlambat memenuhi prestasinya, yang ketiga wanprestasi dengan memenuhi prestasinya namun tidak secara baik dan wanprestasi dengan melakukan yang tidak boleh dilakukan

[4] Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

dalam perjanjian. Pembatalan pesanan secara sepihak merupakan bentuk wanprestasi dalam keadaan pertama yaitu tidak memenuhi prestasinya. Dalam praktiknya pihak kionsumen dan mitra Shopee food telah membuat sebuah perjanjian yaitu dengan membuat sebuah pemesanan makanan, pihak Shopee Food prestasinya adalah memenuhi segala pesanan konsumen dengan baik dan sesuai dan prestasi konsumen adalah memenuhi pembayaran atas pesanan yang telah dibuatnya. Namun konsumen ingkar atas prestasinya dengan cara menghindari pembayaran atau enggan untuk membayar pesanan yang telah dibuatnya. Apabila pihak dalam perjanjian tidak dapat memenuhi prestasinya atau lalai dalam pemenuhan prestasinya maka pihak yang dirugikan dapat meminta atau mengajukan beberappa tuntutan seperti:

1) Pihak kreditur dapat meminta pihak debitur untuk memenuhi prestasinya
2) Pihak kreditur dapat menuntut prestasi dari debitur dan ganti rugi dengan legalitas hukum yang telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum perdata pada pasal 1267
3) Pihak kreditur dapat menuntut dan meminta ganti rugi terhadap pihak debitur ketika pihak debitur melakukan sebuah keterlambatan dan menyebabkan kerugian
4) Pihak kreditur dapat mengajukan pembatalan perjanjian kepada pihak debitur atas tidak terpenuhinya prestasi debitur

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

5) Pihak kreditur dapat mengajukan pembatalan dan ganti rugi kepada pihak debitur berupa pembayaran ganti rugi atas kerugian yang disebabkan oleh debitur.

C. **Analisis Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Secara Sepihak Oleh konsumen di Aplikasi Shopee Food**

Pada praktek pemesanan makanan melalui aplikasi Shopee Food adalah salah satu perbuatan hukum dikarenakan diantara konsumen dan Shopee Food telah terikat oleh suatu perjanjian. Dalam pemesanan makanan konsumen seakan akan menyewa jasa driver food untuk membelikan pesanan baik makanan atau minuman yang nantinya akan diantar kealamat konsumen dan driver akan dibayar sesuai metode pembayaran yang dipilih baik menggunakan saldo Shopee pay maupun menggunakan system COD atau *cash on delivery,* kegiatan sewa-menyewa terkait jasa atau pekerjaan seseorang dalam hukum Islam termasuk dalam akad ijarah, dalam akad ijarah terdapat dua macam yaitu *ijārah* atas manfaat dan *ijārah* atas pekerjaan. Dalam praktik pemesanan makanan melalui aplikasi Shopee Food termasuk dalam ijarah atas manfaat pekerjaan seseorang yang mana konsumen menyewa jasa atas pekerjaan seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan.

Dalam hukum Islam *ijārah* memiliki arti upah atau imbalan atas sewa menyewa, ijarah termasuk kegiatan bermuamalah dalam bidang jasa dengan mengambil sebuah manfaaat baik tenaga atau jasa seseorang dengan memberikan imbalan berupa upah yang sepadan dengan pekerjaan

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

yang dilakukan, dalam akad *ijārah* wajib diketahui oleh kedua belah pihak. Legalitas keberadaan akad *ijārah* menurut hukum Islam dan para ulama diperbolehkan adanya dengan syarat yaitu *mūjir* (konsumen) dan *musta'jir* (Driver Food) saling melaksanakan dan memnunaikan kewajibannya dengan baik sesuai dengan kesepakatan diawal.

Dalam praktiknya pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen sangatlah bertentangan dengan hukum Islam dalam akad *ijārah*, konsumen yang tidak menyelesaikan atau menunaikan kewajibannya dan mencoba berpaling dari tanggung jawabnya adalah hal yang melanggar hukum syara dan menimbulkan kemudharatan dan merugikan salah satu pihak yaitu pihak driver, dengan melakukan pembatalan akad secara sepihak membuat driver tidak menerima pembayaran atas pesanannya sekaligus tidak menerima upah atas jasa yang telah disewanya.

Sebuah transaksi atau kegiatan muamalah dapat dianggap sah jika suatu transaksi yang dilakukan telah memenuhi rukun dan syarat yang telah diatur didalam hukum Islam. Samahalnya dengan kegiatan kegiatan bermuamalah yang lain, termasuk dalam transaksi sewa menyewa dalam akad *ijārah* yang harus sesuai dengan rukun dan syarat akad *ijārah*, maka penulis membuat sebuah analisis kesesuaian antara praktik pembatalan akad secara sepihak akad secara sepihak oleh konsumen berdasarkan syarat-syarat dan rukun dalam akad *ijārah* demi tercapainya ke sahan sebuah transaksi sewa menyewa, adapun analisis tersebut adalah :

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

a. Analisi terkait orang yang mempekerjakan (*Mūjir)* dan orang yang dipekerjakan (*Musta'jir)*

Dalam akad *ijārah* terdapat minimal dua orang yang saling terikat yaitu *mūjir* dan *musta'jir, mūjir* adalah seseorang yang mempekerjakan seseorang atau menyewa seseorang untuk melakukan sebuah pekerjaan dapat berupa barang atau jasa sedangkan *musta'jir* adalah seseorang yang dipekerjakan oleh *mūjir* untuk mengerjakan sesuatu yang artinya ada satu orang yang mempekerjakan dan satu orang lainnya yang menjadi pekerja baik melakukan pekerjaan berupa jasa atau barang, selain terdapat dua pihak, kedua pihak yang berakad haruslah memenuhi syarat melakukan jual beli dalam Islam seperti berakal, sudah bāligh dan cakap dalam melakukan segala perbuatan hukum seperti telah mencukupi umur yang ditentukan, dalam transaksi pemesanan makanan online melalui Shopee food, rata-rata pemesan makanan atau konsumen telah mencukupi umur atau lebih dari umur 15 tahun keatas yang artinya kedua belah pihak dianggap telah dewasa ketika melakukan transaksi pemesanan makanan, dapat disimpulkan dalam rukun dan syarat yang pertama telah terpenuhi.

b. Analisis terkait i*jāb qabūl* atau *ṣhigat*

Dalam akad *ijārah jāb qabūl* atau *ṣhigat* adalah hal yang tak kalah penting, karena dari ungkapan terkait kejelasan kesepakatan adalah salah satu kunci dalam transaksi menggunakan akad *ijārah*,

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

dari kesepakatan yang telah dibentuk oleh kedua pihak timbulah sebuah pertimbangan yang terkait dengan upah atas pekerjaan yang dilakukan dan keridhan kedua belah pihak, dalam transaksi pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee food memang tidak ada kata secara langsung terkait kesepakatan, namun dalam pemesanan makanan dalam aplikasi Shopee food telah mencantumkan harga makanan atau minuman yang akan dipesan oleh konsumen dengan tambahan biaya pengiriman kealamat konsumen, ketika konsumen telah memesan makanan atau minuman maka konsumen dianggap telah setuju terkait penawaran harga makanan atau minuman dan biaya pengiriman, hal ini dapat dikatakan adalah sebuah kesepakatan diantara pihak Shopee food dan konsumen, maka dalam syarat yang kedua telah terpenuhi.

c. Analisis terkait upah atau *Ujarah*

Dalam akad *ijārah* upah atau *Ujrah* adalah hal sangat penting dalam transaksi sewa menyewa, upah yang diberikan oleh *mūjir* terbentuk dari kesepakatan dengan *musta'jir* atas pekerjaan yang akan dilakukannya, pekerjaan dan upah haruslah seimbang demi mencapai keridhoan diantara kedua belah pihak, pemberian upah haruslah di sepakati sebelum pekerjaan dilakukan atau dapat diistilahkan ketika melakukan akad diawal. Dalam transaksi pemesanan makanan secara online melalui aplikasi Shopee food telah tertera haraga makanan atau minuman yang akan dipesan oleh

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

konsumen dengan biaya pengirimannya juga, namun dalam praktiknya konsumen menghindar atas pembayaran makanan atau minuman serta biaya jasa pengiriman makanan ketempat konsumen dengan melakukan pembatalan secara sepihak yang merugikan pihak *driver food* dikarenakan tidak mendapatkan ganti atas makanan atau minuman serta biaya jasa pengiriman, dalam syarat yang ketiga ini tidak sesuai dengan syarat *ijārah* dalam hal pengupahan.

d. Analisis terkait objek atau *Ma'qud alaih*

Dalam akad ijarah juga terdapat syarat terkait objek yang ditransaksikan, syarat tersebut berisi ketentuan dan aturan-aturan, *Ma'qud alaih* dalam konteks akad *ijārah* dapat diartikan kegunaan atau kemanfaatan dari barang yang ditransaksikan, seperti jenis-jenis pekerjaan yang dilakukan atau jasa apa yang dipekerjakan, jika barang maka barang tersebut haruslah barang yang berguna dan bermanfaat, kejelasan barang juga haruslah diketahui oleh kedua belah pihak dan yang paling penting barang atau jasa yang di transaksikan adalah sesuatu yang tidak bertentangan dengan agama dan hukum syara'. Dalam pemesanan makanan secara online dalam aplikasi Shopee food telah tercantum dalam aplikasi banyak memperlihatkan jenis makanan dan minuman, dalam aplikasi juga telah membedakan dan menerangkan bahwa makanan tersebut adalah makanan yang halal atau non-halal yang diketahui oleh kedua

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

belah pihak secara terbuka, maka dalam syarat keempat ini dianggap telah sesuai dengan syarat dalam akad *Ijarah.*

Dari beberapa analisis terkait rukun dan syarat dalam transaksi pemesanan makanan melalui online dalam aplikasi Shopee Food dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa dalam transaksi tersebut terdapat beberapa ketidaksesuaian antara hukum islam dalam sewa- menyewa atau *ijārah* dengan praktik pemesanan makanan makanan secara online dalam aplikasi Shopee Food, ketidak sesuaian itu terkait dengan pembayaran upah atau ujrah dalam akad ijarah hal ini membuat salah satu pihak sangat dirugikan dan mengandung unsur gharār dalam tindakan pembatalan pesanan secara sepihak, dalam praktik dilapangan pemesanan makanan secara online melalui aplikasi Shopee Food menurut analisis diatas bukanlah transaksi yang dilarang oleh hukum Islam namun pembatalan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen itu yang membuat transaksi tersebut menyalahi aturan dan hukum Islam. Transaksi yang mengandung unsur *gharār* tidak diperbolehkan dalam hukum Islam, beberapa hayat hadist yang tidak memperbolehkan jual beli yang mengandung unsur gharār adalah :

صلى اَللَّهِ رَسُولُ نَهَى : (قَالَ عنه اللهرضي هُرَيْرَةَ أَبِي وَعَنْ
وسلم عليالله مُسْلِمٌ رَوَاهُ)اَلْغَرَرِ بَيْعِ وَعَنْ ,اَلْحَصَاةِ بَيْعِ عَنْ

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

> Artinya : Abu Hurairah Radliyallaahu 'anhu berkata: Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam melarang jual-beli dengan cara melempar batu dan jual-beli gharār. Riwayat Muslim.[5]

Dari hadist diatas menunjukan bahwa Rasulullah Shallallaahu 'alaihi wa Sallam melarang jual beli yang mengandung unsur *gharār* atau dapat diartikan sebagai suatu hal yang menimbulkan kerugian bagi salah satu pihak dan mengandung unsur penipuan, dikarenakan terdapat sebuah hak seseorang didalam setiap perbuatan yang kita lakukan, sepertihalnya dalam pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen, hal ini dengan jelas tindakan konsumen sangan merugikan mitra Shopee Food khususnya driver Shopee food dikarenakan tidak mendapatkan upah atas pekerjaan yang ia lakukan dan tidak mendapatkan penggantian biaya atas makanan yang telah dipesan oleh konsumen, konsumen sendiri yang memesan makanan tanpa adanya unsur paksaan namun mengapa konsumen sendiri yang ingkar terhadap pembayaran atas pesananya sendiri, dijelaskan dalam QS. Al-Thalaaq [65] : 6 yang berbunyi:

أُجُوْرَهُنَّۚ فَاٰتُوْهُنَّ لَكُمْ اَرْضَعْنَ فَاِنْ

> Artinya: “kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak) mu maka berikanlah imbalannya kepada mereka”.

Dalam pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam pemesanan makanan secara online pada aplikasi Shopee food menimbulkan sebuah kemudhāratan dan tidak terpenuhinya salah

[5] Ibnu Hajar Al-Asqalani, Bulughul Maram Terjemah, Bab : *syarat jual beli dan barang yang dilarang diperjual belikan*, Hadist no. 616 (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, 2015), 444.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

satu syarat dalam akad *ijārah* yang membuat transaksi yang dilakukan batal atau tidak sah, didalam hukum islam ketika suatu transaksi jual beli jika tidak terpenuhi segala rukun dan syarat maka transaksi tersebut dianggap batal atau tidak sah menurut hukum Islam, dikarenakan ujrah dalam akad *ijārah* adalah sebuah hal yang krusial atau dapat diibaratkan salah satu hal yang sangat penting.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari beberapa permasalahan yang telah ditulis dan dianalisa oleh penulis, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis sebagai berikut :

1. Praktik pembatalan pesanan secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food adalah sebuah tindakan yang sangat merugikan pihak *driver food* yang mana konsumen juga sering melakukan pembatalan pesanan ketika menggunakan fitur COD, alasan-alasan yang mendasari terjadinya pembatalan pesanan secara sepihak seperti makanan yang tidak datang tepat waktu/ tidak sesuai estimasi dan kesalahan kesalahan konsumen lainnya, tidak dapat menjadi sebuah alasan untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Dikarenakan hal tersebut sudah diatur dalam peraturan Shopee Food yang mana makanan yang dalam proses pemesanan (pembuatan makanan) atau pengataran tidak dapat dibatalkan, perbuatan pembatalan yang dilakukan oleh konsumen telah melanggar peraturan serta ketentuan Shopee Food.
2. Dari analisis hukum Islam yang telah dilakukan oleh penulis, dapat diambil kesimpulan bahwa pembatalan transaksi secara sepihak yang dilakukan oleh konsumen dalam pemesanan makanan secara online di aplikasi Shopee Food terdapat ketidaksesuaian antara praktik

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A
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

bertansaksi dengan rukun dan syarat *ijārah* yaitu pemenuhar ujrah atau upah yang telah diatur segala ketentuannya dalam hukum Islam. Dan menurut UUPK tindakan yang dilakukan konsumen secara tidak langsung telah melanggar Undang-Undang Perlindunga Konsumen (UUPK) pasal 5 ayat (2) dan (3) yang berisi tentang pemenuhan kewajiban konsumen dan beriktikat baik dalam pemenuhan pembayaran dalam transaksi dan juga telah melanggar hak konsumen yang juga dijelaskan dalam Undang-Undang Perlindunga Konsumen (UUPK) pasal 6 yang berisi tentang hak hak yang wajib dipenuhi oleh konsumen termasuk hak penjual untuk mendapatkan pembayaran atas barang atau jasa,

B. Saran

Dari beberapa analisis yang dilakukan penulis dan menghasilkan sebuah kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan sebuah saran terkait pihak pihak yang bersangkutan seperti penjual dan pembeli/ konsumen. Adapun beberapa saran yang akan disampaikan adalah :

1. Kepada penjual atau pihak Shopee Food disarankan menyesuaikan sistem contohnya penyesuaian sistem COD dalam transaksi Shopee Food seperti ada batas pembelian minimal dan maksimal dengan metode pembayaran COD atau dengan pembayaran tersebut tidak dapat dibatalkan karena alasan apa pun.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

2. Kepada pihak pembeli atau konsumen diharapkan lebih bijaksana menggunakan kemudahan teknologi yang telah ada, karena apa yang dilakukan konsumen juga memiliki dampak kepada para *driver*.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta : Amzah, 2010)

Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Diadit Media, Jakarta, 2014)

Darmadi, Hamid, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. (Bandung, Alfabeta, 2013)

Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Surabaya : Fajar Mulya, 2012)

Eileen Rachman, *Dari Stratup Menuju Unicorn kiat sukses berkarier di era Digital*, Gramedia pustaka utama, (Jakarta, 2019)

Gemala Dewi, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (PrenadaMedia, Jakarta, 2005)

Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta : Rajawali Pers, 2011)

H.Idri, Hadis Ekonomi (*Ekonomi dalam Perspektif Hadis Nabi*) (Jakarta : Kencana, 2015)

H. Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata* (Bandung: Alumni, 2010)

Ibnu Hajar Al-Asqalani, *Bulughul Maram haidts nomor 937*(Surabaya: Darul 'Ilm, 2009)

Ibnu al-Qasim al-Ghazi, Fathul Qarib Al-Mujib fi Syarhi Alfazh Al-Taqrib, terj. (Malang: Pondok Pesantren Al-Khoirot 2008).

IPrice Shopee, https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/ (1 Januari 2022)

Izzudin karimi, Lc., *Fiqih Muyassar: Panduan Praktis Fiqih dan Hukum Islam* (Jakarta: Darul Haq, 2016)

J.Satrio, *Hukum perikatan pada umumnya* (Bandung: Alumni, 1993)

Maria Dolorosa Kususma Perdani, *Factor-Faktor yang Mempengaruhi Pertumbuhan Starup di Yogyakarta* (Yogyakarta: Sentika, 2018)

Mohammad Nuruddin "Analisis Hukum Islam Terhadap Praktik Pemesanan Makanan Melalui jasa Online Pada Aplikasi GO-JEK di Kota Surabaya", (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2018).

Muhammad Yazid, *Fiqih Muamalah Ekonomi Islam* (Imtiyaz, Surabaya, 2017)

Rahmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Pustaka Setia, Bandung, 2001)

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

Rizki Amelia Kadir "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Ditinjau dalam Hukum Islam", (Universitas Muhammadiyah Makasar, 2020)

S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta)

Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah 13* (Pena Pundi Aksara, Jakarta, 2006)

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif,* Kualitatif dan R&B (Bandung: Alfabeta, 2016)

Shopee, *Sejarah Perkembangan Startup Asing di Indonesia*. https://zetizen.radarcirebon.com /2020/12/shopee-startup-asing-raja-e-commerce-indonesia/, (21 september 2021)

Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi IV*", Cet. XI, 2017 (Yogyakarta: Rineka Cipta,)

'Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen' https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999

Ventika Kusuma Dewi "*Wanpresasi dalam Akad Jual Beli Di Shopee Dalam Prespektif KUHPerdata dan Fiqh Muamalah* (Studi kasus Mahasiswa Prodi Hukum Ekonomi Syariah)", (Institut Agama Islam Negeri (IAIN), Surakarta, 2020).

Yusuf, *Wawancara*, Surabaya, 25 Januari 2022.

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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