

**ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 08 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP  
PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI *GRABFOOD* DI KEDAI  
DD BANGKALAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

Achmad Turmudzi

NIM. C92215143



**Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Fakultas Syariah dan Hukum  
Jurusan Hukum Perdata Islam  
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Achmad Turmudzi

NIM : C92215143

Fakultas/Jurusan/Prodi : Syariah dan Hukum/Hukum Perdata  
Islam/HukumEkonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Hukum Islam dan Undang-undang  
No.08Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen terhadap Praktik Pemesanan Salad  
melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan

Menyatakan bawa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil karya sendiri, kecuali  
pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 25 Februari 2022

Yang menyatakan



Achmad Turmudzi

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal skripsi yang berjudul “Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan” yang ditulis oleh Achmad Turmudzi, NIM. C92215143 ini sudah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan.

Sidoarjo, 17 juni 2022

Pembimbing



Muh. Sholihuddin, MHI

NIP: 197707252008011009

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Achmad Turmuzi NIM. C92215143 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari kamis, tanggal 14 Juli 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syari'ah.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I,

Muh. Sholihuddin, M.HI  
NIP. 197707252008011009

Penguji II,

Dr. H. Mohammad Arif, MA  
NIP. 197001182002121001

Penguji III,

H. M. Budiono, S.Ag., M.Pd.I  
NIP.197110102007011052

Penguji IV,

Elly Uzlifatul Jannah, M.H  
NIP. 199110032019032018

Sidoarjo, 14 Juli 2022

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Negeri Sunan Ampel

Dekan,



Fitriyah Musyafaah, M.Ag.  
NIP. 196303271999032001



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpustakaan@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 : Achmad Turmudzi  
NIM : C92215143  
Fakultas/Jurusan : Syari'ah Dan Hukum / Muamalah  
E-mail address : Turmudziahmad9@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 NO. 08 TAHUN

1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMESANAN

SALAD MELALUI *GRABFOOD* DI KEDAI DD

BANGKALAN

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, 17 Agustus 2022

Penulis

(Achmad Turmudzi)

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana praktik pemesanan salad oleh Grab Food di Kedai DD Bangkalan dan bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan.

Sebagai penyedia jasa pemesanan makanan secara online, terdapat beberapa aturan yang harus dipatuhi. Penelitian ini berdasar kepada kerangka pemikiran bahwa konsumen mendapatkan hak-hak sesuai dengan aturan yang digunakan, dalam hal ini Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 dan Hukum Islam. Dalam pelaksanaannya, Kedai DD mendapatkan kecurangan atas pemesanan salad melalui aplikasi Grab, sedangkan dinyatakan dalam UU No. 08 Tahun 1999 bahwa konsumen berhak mendapatkan barang sesuai dengan apa yang dipesan.

Penelitian ini adalah metode penelitian lapangan (*field research*) di Kedai DD Bangkalan dengan Teknik pengumpulan data berdasarkan kepada wawancara dan dokumentasi. Data yang didapatkan berupa hasil wawancara, dokumentasi, dokumen, buku, dan internet yang disusun dan dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif dengan cara menuturkan dan menguraikan serta menjelaskan data yang terkumpul untuk dapat membuat gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, serta untuk menganalisa dan memecahkan masalah mengenai praktik pemesanan salad di Kedai DD melalui aplikasi Grab.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik pemesanan salad di Kedai DD menggunakan akad *salam* dengan rukun dan syarat *salam* dalam pemesanan salad melalui aplikasi Grab Food tersebut telah terpenuhi. Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, praktik pemesanan salad di Kedai DD belum memenuhi syarat dan rukun serta hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Terkait kerugian yang dialami oleh konsumen kedai DD yang mendapatkan pesanan yang tidak sesuai, pihak pelaku usaha yakni Kedai DD memberikan ganti rugi atau kompensasi sesuai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha atas komplain yang dilakukan konsumen.

Saran dari penulis sebaiknya jika mengalami ketidaksesuaian barang yang dipesan, sebaiknya dilakukan dengan cara yang baik. Dan untuk pihak Grabfood diharapkan bisa memberikan sanksi yang sesuai. Agar tidak terulang pada driver yang lainnya, dan supaya mematuhi norma yang berlaku.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, *Salam*, Kedai DD, Hukum Islam, Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

## DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	v
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TRANSLITERASI .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Kajian Pustaka .....	8
G. Definisi Operasional .....	11
H. Metode Penelitian .....	12

I. Sistematika Pembahasan .....	18
---------------------------------	----

## **BAB II KONSEP HUKUM ISLAM TENTANG AKAD SALAM DAN KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999**

### **A. Hukum Islam tentang Akad Salam**

1. Pengertian <i>Salam</i> .....	20
2. Dasar Hukum <i>Salam</i> .....	22
3. Rukun dan Syarat <i>Salam</i> .....	23

### **B. Konsep *Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 1999***

1. Pengertian Konsumen .....	28
2. Pengertian Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	29
3. Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	30

## **BAB III PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI GRAB FOOD DI KEDAI DD BANGKALAN**

### **A. Gambaran Umum Kedai DD Bangkalan**

1. Profil Kedai DD Bangkalan .....	36
2. Mekanisme Pembelian Salad .....	39

### **B. Praktik Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan.....**

1. Pihak-pihak yang Terlibat dalam Pemesanan Salad melalui Grab Food .....	41
2. Mekanisme Kerjasama dengan Grab Food .....	42
3. Mekanisme Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan .....	44





## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Toko Fisik Kedai DD .....	37
Gambar 3.2 Menu Dessert dan Salad di Kedai DD .....	38
Gambar 3.3 Produk Salad dari Kedai DD.....	39
Gambar 3.4 Kontrak Kerjasama Kedai DD dengan Grab Food .....	43



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan individu dalam menjalani kehidupannya selalu bersama dan bergantung pada manusia lainnya. Manusia saling membutuhkan dan bersosialisasi dengan manusia lain. Hal ini disebabkan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya tidak dapat memenuhinya sendiri. Manusia akan bergabung dengan manusia lain untuk membentuk kelompok-kelompok dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan tujuan hidup. Dalam hal ini manusia dapat dikatakan sebagai makhluk sosial.

Sikap tolong menolong adalah ciri khas umat muslim sejak masa Rasulullah *Saw.* Sejak zaman Rasulullah dan para sahabat, dalam berdakwah juga menerapkan sikap tolong menolong, seperti yang dilakukan oleh kaum Ansar dan Muhajirin. Hal ini juga banyak ditegaskan dalam alquran. Allah berfirman dalam Q.S. al-Maidah ayat 2 sebagai berikut:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
الْعِقَابِ

“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Duta Ilmu, 2010), 85.

Dari ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa selain menjalankan ibadah kepada Allah, manusia diciptakan untuk saling tolong menolong satu sama lain di dunia dalam perbuatan yang baik, bukan dalam hal dosa dan pelanggaran.

Pemenuhan kebutuhan manusia dengan melibatkan orang lain melalui proses adanya pertukaran, yang biasa dikenal sebagai jual beli. Menurut etimologi berarti menjual atau mengganti, sedangkan dalam Islam disebut dengan *al-ba'i*.<sup>2</sup> Secara terminologi, jual beli memiliki arti pertukaran harta dengan harta atas dasar saling merelakan.<sup>3</sup> Prosesnya dilaksanakan disebut dengan akad yang dapat dilakukan secara perbuatan maupun ucapan lisan atau dapat difenisikan sebagai pertalian ijab dan qabul sesuai dengan kehendak syariat yang berpengaruh kepada objek perikatan.<sup>4</sup>

Kegiatan jual beli menggunakan sistem pesanan sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Jual beli dengan sistem pesanan dalam Islam dikenal dengan *ba'i as-salam* yang merupakan pembelian barang dengan pembayaran yang dilakukan di awal dan barang diserahkan dikemudian hari.<sup>5</sup> Wahbah Zuhailly menyatakan, “jual beli sistem pesanan (*ba'i as-salam*) adalah transaksi menggunakan sistem pesanan di antara pembeli (*musalam*) dan penjual

---

<sup>2</sup> H. Abdul Rahman, dkk., *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), 67.

<sup>3</sup>Ibid., 67

<sup>4</sup>Ibid.,51.

<sup>5</sup> Firdaus dalam Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 125.

(*musalam ilaih*). Kesepakatan spesifikasi dan harga pesanan di awal transaksi, dan pembayaran dilakukan secara penuh di muka.<sup>6</sup>

Pengaruh teknologi saat ini juga sangat mempengaruhi di dunia perekonomian, termasuk dalam jual beli. Teknologi menjadikan sesuatu yang awalnya sulit menjadi mudah. Di dunia perekonomian, teknologi mengubah yang tadinya manusia harus bertatap muka untuk melakukan transaksi jual beli, saat ini hanya dengan handphone dan internet sudah dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bersusah payah datang ke pasar atau tempat dijualnya barang itu.

Pada saat ini, jual beli online banyak diminati. Baik bagi penjual atau bagi pembeli, transaksi jual beli online tersebut banyak positifnya, terutama penjual dan pembeli dimudahkan dengan transaksi melalui online. Jual beli online adalah suatu transaksi antara penjual dan pembeli secara online dengan memanfaatkan teknologi internet. Namun, dalam jual beli online juga terdapat hal negatif. Salah satunya yaitu ketidakpastian akan barang yang diperjualbelikan, bentuk barangnya seperti apa, keadaannya seperti apa, hanya mengetahui dari deskripsi yang diberikan oleh si penjual.

Perkembangan teknologi juga mempengaruhi munculnya banyak *platform* berupa aplikasi yang dapat digunakan oleh pembeli melakukan transaksi jual beli online. Salah satu aplikasi penyedia jasa tersebut adalah Grab. Beberapa fitur

---

<sup>6</sup> Wahbah Zuhaily dalam Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 126.

dapat digunakan untuk memudahkan pengguna aplikasi, diantaranya Grab Bike, Grab Food, Grab Send, Grab Car, Grab Health, Pulsa/token, Groceries, dan lain sebagainya.

Salah satu fitur yang sangat diminati oleh pengguna aplikasi Grab adalah Grab Food. Grab Food merupakan layanan pesan antar makanan yang disediakan oleh Grab di dalam aplikasinya. Fitur Grab Food dapat digunakan oleh pengguna aplikasi atau dapat dikatakan sebagai pembeli untuk memesan makanan melalui *merchant*. Terdapat 3 pihak yang terlibat dalam transaksi pemesanan, diantaranya ojek/pengemudi, pemilik usaha makanan (*merchant*), dan pemesan makanan.

Pemesanan melalui aplikasi Grab dapat dengan mudah dilakukan, pemesan tidak perlu mendatangi restoran di tempat hanya dengan memesan makanan via aplikasi, ojek yang akan mendatangi restoran dan memesan makanan yang diinginkan, selanjutnya pemesan menunggu ojek datang mengantar makanan ke alamat yang diminta oleh pemesan.

Kedai DD merupakan salah satu *merchant* yang menggunakan platform aplikasi Grab untuk menjajakan menu-menu yang dijual di kedainya. Produk salad di kedai DD dapat dipesan oleh pembeli melalui aplikasi Grab Food.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 4, pelaku usaha adalah perusahaan transportasi online, sedangkan konsumen adalah pengguna jasa transportasi *online*. Konsumen mendapatkan jaminan atas keamanan dan keselamatan dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa

yang dikonsumsi atau digunakan sesuai asas keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>7</sup> Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.<sup>8</sup> Selain itu disebutkan juga bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan dan mempromosikan secara cuma-cuma barang dan jasa lain yang tidak disepakati di muka.<sup>9</sup>

Transaksi jual beli dengan sistem pesanan melalui aplikasi atau dalam pemesanan melalui sistem online terdapat beberapa masalah, diantaranya seperti adanya penipuan atau ketidaksesuaian dengan apa yang diinginkan oleh konsumen. Makanan yang dipesan oleh konsumen kedai DD tidak mendapatkan salad yang semestinya, melainkan mendapatkan salad yang lain dikarenakan adanya unsur kesengajaan yang dilakukan oleh pihak ojek. Dalam hal ini, dua pihak dirugikan, diantaranya pihak konsumen yaitu pembeli salad dan mitra Grab Food yaitu kedai DD.

Berdasarkan pemaparan di atas, didapatkan permasalahan yang perlu ditulis dan dianalisis dalam sebuah penelitian. Penulis ingin mengetahui dengan jelas bagaimana akad dan mekanisme transaksi jual beli antara konsumen dan penjual, serta pihak kurir. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk dijadikan sebuah karya tulis ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “*Analisis hukum Islam*

---

<sup>7</sup>Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), 1.

<sup>8</sup>Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999.

<sup>9</sup>Ibid., pasal 3.

dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan”.

## **B. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan paparan di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan dalam praktik pemesanan salad di Kedai DD Bangkalan, meliputi:

1. Pengaruh perkembangan teknologi informasi terhadap transaksi ekonomi.
2. Jaminan keamanan bagi pengguna jasa transportasi *online*
3. Penerapan sistem pemesanan jasa transportasi *online* oleh PT. Grab Indonesia.
4. Praktik pemesanan jasa Grab Food yang diterapkan oleh PT. Grab Indonesia.
5. Pelayanan jasa Grab Food yang diterapkan oleh PT. Grab Indonesia.
6. Praktik pemesanan salad oleh Grab Food di Kedai DD Bangkalan
7. Perlindungan konsumen transportasi *online* PT. Grab Indonesia. berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
8. Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, untuk menghasilkan penelitian yang lebih fokus, penulis membatasi penelitian ini meliputi:

1. Kegiatan pemesanan salad oleh *Grab Food* di Kedai DD Bangkalan.



2. Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan.

### **C. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan di analisis berdasarkan permasalahan diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan praktik pemesanan salad oleh *Grab Food* di Kedai DD Bangkalan?
2. Bagaimana analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap praktik pemesanan salad melalui *Grab Food* di Kedai DD Bangkalan?

### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan praktik pemesanan salad oleh *Grab Food* di Kedai DD Bangkalan.
2. Untuk menganalisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap praktik pemesanan salad melalui *Grab Food* di Kedai DD Bangkalan.

## **E. Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan penelitian yang memiliki kegunaan secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

### **1. Aspek Teoritis**

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas wawasan dan pola pikir dalam bidang hukum Islam dan hukum positif khususnya dalam masalah jual beli dalam hal pemesanan makanan berdasarkan teknologi informasi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan atau contoh bagi pihak yang akan melakukan penelitian.

### **2. Aspek Praktis**

Sedangkan secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam kegiatan transaksi ekonomi yang sesuai dengan aturan-aturan hukum Islam dan Undang-Undang, serta sebagai bahan untuk memperbaiki akad jual beli khususnya dalam akad *salam* (pesanan) serta agar sesuai dengan aturan Undang-undang khususnya Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

## **F. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka digunakan untuk mendapatkan gambaran penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti dengan beberapa penelitian sebelumnya yang sejenis yang serupa dan berhubungan, sehingga tidak terjadi

plagiasi. Penulis menemukan beberapa penelitian selama proses penelusuran yang berhubungan dengan praktik jual beli melalui sistem pesanan (*salam*) dan/atau jual beli melalui aplikasi, diantaranya:

1. Skripsi berjudul “*Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik ganti rugi di J&T Express Sidoarjo*” (Agusti Dwi Siswahyuni, 2019). Dalam penelitian tersebut pemberian ganti rugi dikarenakan tidak adanya tanggung jawab jasa pengiriman barang di J&T Express atas kerusakan atau hilangnya barang kiriman milik pengirim yang kurang ditanggapi oleh pihak perusahaan jasa pengiriman sehingga terkadang timbul sengketa. Persamaan dan perbedaan antara skripsi tersebut dengan skripsi yang akan dibahas oleh penulis, persamaannya terletak pada penggunaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai analisis yang digunakan dalam penelitian. Perbedaan pada skripsi ini yaitu pada ruang lingkup analisisnya, pada penelitian tersebut analisisnya menggunakan hukum Islam dengan akad Ijarah sedangkan pada penelitian ini menggunakan akad Salam, selain itu objek penelitian pada penelitian Agusti Dwi Siswahyuni adalah J&T Express, sedangkan penelitian ini adalah *Grab Food*.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Lailatus Saedah, “Analisis Hukum Islam dan UU No 8 Tahun 1999 pasal 4 dan 5 Terhadap Tarif Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan Lyn di Joyoboyo Surabaya)” (Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2018)

2. Skripsi berjudul "*Analisis Hukum Islam dan UU No 8 Tahun 1999 pasal 4 dan 5 Terhadap Tarif Angkutan Umum (Studi Kasus Angkutan Lyn di Joyoboyo Surabaya)*" oleh Lailatus Saedah pada tahun 2018. Menurut hasil penelitian yang ditulis oleh Lailatus Saedah tentang sistem pembayaran tarif angkutan lyn di Joyoboyo Surabaya belum terlaksana dengan baik karena ada beberapa supir lyn yang masih menetapkan tarif tidak sesuai dengan aturan kepada penumpang yang bukan berasal dari Surabaya. Persamaan penelitian ini yaitu digunakannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai analisis yang digunakan dalam penelitian. Perbedaan pada skripsi ini yaitu pada ruang lingkup analisisnya, analisis penelitian tersebut menggunakan hukum Islam dengan akad Ijarah sedangkan pada penelitian ini menggunakan akad Salam, selain itu objek penelitian pada penelitian Agusti Dwi Siswahyuni adalah sistem tarif angkutan lyn di Joyoboyo Surabaya, sedangkan penelitian ini adalah *Grab Food*.<sup>11</sup>
3. Skripsi berjudul "*Tinjauan Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Evenement pada transportasi online PT. Grab Indonesia cabang Surabaya*" oleh Miftahurrohmah pada tahun 2018. Menurut hasil penelitian yang ditulis oleh Miftahurrohmah tentang peristiwa (*evenement*) yang terjadi kepada

---

<sup>11</sup> Miftahurrohmah, "Tinjauan Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Evenement pada transportasi online PT. Grab Indonesia cabang Surabaya" (Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2019)

konsumen PT Grab Indonesia cabang Surabaya dan bagaimana perlindungan konsumennya menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999. Persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah digunakannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai analisis yang digunakan dalam penelitian. Perbedaan pada penelitian ini yaitu pada ruang lingkup analisisnya, pada penelitian tersebut analisisnya menggunakan hukum Islam dengan ushul fiqh sedangkan pada penelitian ini menggunakan akad Salam, selain itu objek penelitian pada penelitian Miftahurrohmah adalah dari sisi *driver* PT Grab Indonesia sedangkan penelitian ini adalah dari mitra *Grab Food* PT Grab Indonesia.<sup>12</sup>

## G. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memahami suatu pernyataan untuk menghindari adanya kesalahan dalam pemahaman istilah dalam penelitian ini, penulis memberikan penjelasan terhadap judul penelitian “*Analisis Hukum Islam Dan Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Terhadap Praktik Pemesanan Salad Melalui Grab Food Di Kedai DD Bangkalan*” yaitu:

### 1. Hukum Islam

---

<sup>12</sup> Agusti Dwi S, “Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik ganti rugi di J&T Express Sidoarjo”(Skripsi--UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2019)

Hukum Islam menurut pendapat *fuqahā* merupakan serangkaian aturan hasil *ijtihad* ulama yang didasari dari Alquran dan hadis yang dapat digunakan sebagai rujukan dalam pengambilan keputusan untuk menetapkan suatu hukum atas beberapa perilaku yang berkaitan dengan *salam*.

## 2. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK merupakan cakupan hukum yang berlaku secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.

## 3. Pemesanan salad di Kedai DD Bangkalan

Kedai DD merupakan salah satu mitra pengguna jasa Grab Food oleh PT Grab Indonesia. Pembeli salad dapat melakukan pemesanan melalui aplikasi Grab yang dikirimkan oleh driver Grab sebagai perantara atau kurir dalam jual beli salad kedai DD.

## H. Metode Penelitian

Seperti yang dikemukakan Sutrisno Hadi, metode penelitian merupakan upaya menemukan, mengelaborasi, dan menguji keabsahan suatu pengetahuan, ataupun upaya yang dilakukan menggunakan cara ilmiah.<sup>13</sup> Dengan ini dapat

---

<sup>13</sup> Haidar Nawawi, *Penelitian Terapan* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), 9.

dijelaskan bahwa metode penelitian merupakan panduan mengenai suatu hal yang digunakan sebagai landasan berfikir dan bekerja dalam melaksanakan sebuah penelitian.<sup>14</sup> Agar skripsi yang telah disusun memiliki responsibilitas, diperlukan adanya suatu penulisan secara runut dan ilmiah. Oleh karena itu penulis menggunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, yaitu penelitian bersumber dari adanya kejadian nyata di masyarakat. Selanjutnya penulis melakukan pencatatan atas hasil temuan pada setiap pembahasan penelitian yang didapatkan dari literatur, serta penemuan terbaru.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah cara pemesanan salad di Kedai DD Bangkalan melalui aplikasi Grab Food.

#### 2. Data yang Dikumpulkan

- a. Data primer merupakan data yang diambil secara langsung yang meliputi data praktik pemesanan salad oleh Grab Food di Kedai DD Bangkalan, serta analisis hukum Islam mengenai praktik pemesanan salad oleh Grab Food di Kedai DD Bangkalan

---

<sup>14</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, t.t), 245.

<sup>15</sup> Mukti Fajar, *Desain Penelitian Hukum Normatif dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 159.

- b. Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung yang meliputi literasi dalam landasan penelitian, dan barang bukti pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan.

### 3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana perolehan data.<sup>16</sup> Guna mempermudah dalam penelitian dan penyusunan data maka penulis membagi menjadi dua sumber :

#### a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung melalui subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung sebagai sumber informasi.<sup>17</sup> Data yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pihak yang berkaitan.

Dalam penelitian ini, narasumber yang menjadi subjek penelitian agar memberikan informasi adalah kedai DD Bangkalan, Driver Grab, dan pembeli salad.

#### b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sebuah dokumen, atau publikasi dalam bentuk kepustakaan.<sup>18</sup> Sumber data

---

<sup>16</sup> Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: ANDI, 2017), 13.

<sup>17</sup> Syaifuddin, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 91.

<sup>18</sup> Jusuf Soewadji, *Pengantar Metodologi* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012), 147.



sekunder didapatkan dengan melakukan pencarian data yang terkait dengan penelitian. Diantaranya lewat aplikasi, internet, dan beberapa artikel yang berhubungan dengan topik permasalahan dalam praktik pemesanan makanan melalui aplikasi Grab.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan mendapatkan keterangan dengan melakukan tanya jawab secara tatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau orang yang diwawancarai guna mendapatkan kepentingan penelitian.<sup>19</sup> Metode ini dilakukan untuk memperoleh data atau informasi dari pembeli salad melalui aplikasi Grab Food, penjual (kedai DD Bangkalan), dan pihak driver Grab Food.

##### b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sejumlah fakta dan data yang disimpan oleh pihak yang bersangkutan. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, nota, foto, dan laporan. Adapun sebagai pelengkap dalam pengumpulan data maka penulis menggunakan data dari sumber-sumber terkait dengan kajian yang dibahas, misalnya buku, internet, dan lain sebagainya.

#### 5. Teknik Pengolahan Data

---

<sup>19</sup>M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya* (Jakarta: Kencana, 2007), 108.

Teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah :

a. *Editing*

*Editing* merupakan tahap pemeriksaan serta perbaikan instrumen penelitian dengan tujuan untuk melakukan identifikasi serta mengurangi kesalahan isi (*content error*), kurangnya kelengkapan (*incompleteness*), kesalahan penjelasan (*misclassification*), serta perbedaan pada informasi yang di dapatkan oleh responden.<sup>20</sup> Teknik *Editing* dilakukan untuk memvalidkan data yang terkumpul apakah sudah terisi dengan lengkap, sehingga bisa dilakukan pengumpulan data kembali melalui sumber-sumber yang terkait apabila masih terdapat kekurangan. Teknik ini digunakan oleh penulis untuk memeriksa kelengkapan-kelengkapan data yang telah diperoleh dan akan digunakan sebagai sumber-sumber studi dokumentasi.

b. *Organizing*

*Organizing* ialah peringkasan data yang belum tersusun secara sistematis dengan menggunakan metode penggolongan data sehingga dapat memperoleh gambaran yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti.<sup>21</sup> Penyusunan data yang dilakukan ialah dengan mencari sumber

---

<sup>20</sup>Abuzar Asra, et al., *Metode Penelitian Survei* (Bogor: In Media, 2015), 170.

<sup>21</sup>Ibid., 175.

data mengenai pihak yang dirugikan, kedai DD yang merupakan penjual serta *driver* yang melakukan kecurangan tersebut.

c. *Analyzing*

*Analyzing* merupakan kegiatan menganalisis hasil *editing* dan *organizing* data yang telah diperoleh dari sumber-sumber penelitian, sehingga mendapatkan data yang sistematis.<sup>22</sup> Setelah melakukan *editing* dan *organizing* penulis melakukan analisis terhadap sumber data yang diperoleh mengenai praktik penyalahgunaan pemesanan salad di Kedai DD Bangkalan yang dilakukan oleh driver Grab.

Selanjutnya melakukan analisis dari hukum islam dan hukum positif yang signifikan dengan masalah tersebut. Dalam hukum positif, penulis menggunakan Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum dari masalah tersebut. Untuk hukum Islam, analisisnya menggunakan dasar Alquran dan Hadis yang berkaitan dengan *salam*.

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis secara kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang diamati dengan metode yang telah dipilih. Guna membuat deskripsi atau gambaran mengenai objek penelitian secara sistematis, factual

---

<sup>22</sup>Moh. Kaisiram, *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Penambahan dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 129.

dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>23</sup>

Berdasarkan data dalam objek penelitian ini, penulis mendapatkan informasi melalui data akurat mengenai permasalahan yang kemudian dicatat, dianalisa, dan diinterpretasikan menggunakan pola pikir deduktif yang diambil dari pernyataan yang bersifat umum tentang jual beli pesanan atau *salam* dalam pengertian dan sistematika yang luas lalu disimpulkan dalam sifat khusus.<sup>24</sup>

## I. Sistematika Pembahasan

Guna memudahkan dan memberikan gambaran yang jelas mengenai pembahasan terhadap masalah tentang “*Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap Praktik Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan*”, maka penulis menyusun sebuah pembahasan secara sistematis yang terdiri dari lima bab pembahasan sebagai berikut:

Bab pertama berisi Pendahuluan yang berisi gambaran umum sebuah penelitian. Pendahuluan tersusun dari latar belakang masalah, identifikasi

---

<sup>23</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian* \*(Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2005), 63.

<sup>24</sup> Bambang Sanggono, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: PT. GrafindoPersada, 2004), 34.

masalah, batasan masalah, kajian pustaka, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi Landasan Teori yang membahas tentang *salam* serta penyelesaian keterlambatan pembayaran dalam hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab ketiga berisi tentang data data yang telah diperoleh dari hasil penelitian tentang gambaran umum praktik pemesanan salad melalui aplikasi Grab Food di Kedai DD Bangkalan, yakni meliputi sumber data yang diperoleh dari Kedai DD maupun fitur Grab Food di aplikasi Grab Food.

Bab keempat berisi Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 terhadap Praktik Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan. Dalam bab empat, penulis membahas dan menganalisa hasil penelitian dengan menggunakan teori-teori dalam hukum Islam dan Analisis hukum Islam dan Undang-undang No. 08 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab kelima berisi Penutup, dengan kesimpulan yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dan saran yang dapat memberikan masukan yang membangun, kemudian ditutup dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran lainnya.

## BAB II

### KONSEP HUKUM ISLAM TENTANG AKAD SALAM DAN KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999

#### A. Hukum Islam tentang Akad *Salam*

##### 1. Pengertian *Salam*

Dalam Islam, jual beli dengan sistem pesanan disebut *jugasalam* atau *ba'i as-salam* yang berarti adanya pembelian suatu barang dengan pembayaran dilakukan di awal, sedangkan barangnya diserahkan di kemudian hari.<sup>1</sup>

Menurut al-Jazairi, *Salam* adalah jual beli suatu barang dengan ciri-ciri tertentu yang diserahkan pada waktu tertentu. Seperti pemesanan pada mobil, rumah, makanan, atau suatu barang yang diperbolehkan dalam Islam dengan melakukan pembayaran di waktu yang disepakati. Jika waktunya telah tiba, penjual menyerahkan barang pesanan tersebut kepada pembeli.<sup>2</sup>

*Salam* merupakan sistem jual beli dengan pembayaran di awal dan barang di serahkan di lain hari (*advanced payment* atau *forward buying* atau *future sales*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan

---

<sup>1</sup> Firdaus dalam Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 125.

<sup>2</sup>Ibid.,125.

tempat penyerahan barang yang jelas, serta disepakati dalam perjanjian awal.<sup>3</sup>

Barang yang diperjualbelikan dalam transaksi menggunakan akad Salam belum tersedia dan harus diproduksi terlebih dahulu. Terdapat resiko yang harus ditanggung oleh penjual sampai waktu penyerahan barang. Pihak pembeli memiliki hak untuk meneliti barang dan menolak barang yang diserahkan apabila tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati di awal.

Sedangkan menurut Zuhaily, jual beli dengan sistem pesanan (*ba'i as-salam*) merupakan transaksi jual beli barang pesanan antara pembeli (*musalam*) dan penjual (*musalam ilaih*). Dengan syarat, spesifikasi dan harga pesanan harus sudah disepakati di awal transaksi, sedangkan pembayarannya dilakukan di muka secara penuh. Selanjutnya, Zuhaily mengemukakan pendapat ulama Safi'iyah dan Hanabilah, *salam* adalah transaksi atas pesanan dengan spesifikasi tertentu yang ditangguhkan penyerahannya pada waktu tertentu yang pembayarannya dilakukan secara tunai di majelis akad. Ulama malikiyah mengemukakan, *salam* adalah transaksi jual beli yang pembayarannya dilakukan secara tunai dan komoditas pesanan diserahkan pada waktu tertentu.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 90

<sup>4</sup> Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 126.

## 2. Dasar Hukum *Salam*

Jual beli sistem pesanan (*salam*) diperbolehkan, berlandaskan pada firman Allah SWT. dan hadits Rasulullah saw. Adapun firman Allah berbunyi:

(Q.S. Al-Baqarah [2]: 282)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۚ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya, dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar”<sup>5</sup>

Rasulullah saw. Bersabda:

أَسْلَفَ فِي شَيْءٍ فَلْيُؤَسِّفْ فِي كَيْلٍ مَّعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَّعْلُومٍ إِلَىٰ أَجَلٍ (رواه البخاري)

“Barangsiapa melakukan *salam* pada sesuatu, hendaklah ia melakukan *salam* dalam takaran tertentu, berat tertentu, waktu tertentu”. (HR. Muslim)<sup>6</sup>

قَدِمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الْمَدِينَةَ وَهُمْ يُسْلِفُونَ فِي النَّمَارِ أَلْسِنَةً وَالسَّنَنَيْنِ فَقَالَ :

مَنْ أَسْلَفَ فِي تَمْرٍ فَلْيُؤَسِّفْ فِي كَيْلٍ مَّعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَّعْلُومٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مَّعْلُومٍ

Abdullah bin Al-Abbas r.a. berkata, “Ketika Rasulullah saw. tiba di Madinah, orang-orang Madinah melakukan jual beli inden (*salam*) pada buah-buahan selama setahun, atau dua tahun, atau tiga tahun”. (HR. Muttafaq ‘Alaih).<sup>7</sup>

<sup>5</sup> Departemen Agama RI, *Al – Qur’an dan Terjemah* (Surabaya: Duta Ilmu, 2010), 37

<sup>6</sup> Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, 128.

<sup>7</sup> Ibid.



### 3. Rukun dan Syarat Salam

Rukun dari akad salam yang harus dipenuhi dalam transaksi ada beberapa, yaitu:<sup>8</sup>

- 1) *Muslim* (pembeli) adalah pihak yang membeli atau memesan barang
- 2) *Muslim ilaih* (penjual) adalah pihak yang memproduksi barang pesanan
- 3) *Tsaman* adalah harga/modal yang harus dibayarkan
- 4) *Muslim fih* adalah barang yang diperjual belikan
- 5) *Shighat* adalah *ijab* dan *qabul*

Sementara syarat jual beli dengan akad salam dikemukakan oleh Firdaus, ia mengatakan, di samping rukun harus terpenuhi, *ba'i as-salam* juga harus mencukupi syarat pada masing-masing rukun, diantaranya sebagai berikut.<sup>9</sup>

- 1) Modal *salam*. Syarat-syarat yang harus terpenuhi dalam modal *ba'i as-salam* sebagai berikut.
  - a. Modal harus diketahui. Hukum mengenai pembayaran harus berupa uang tunai. Para ulama berbeda pendapat mengenai

---

<sup>8</sup> Veithzal Rivai. dkk, *Islamic Business and Economic Ethics: Mengacu pada Al-Qur'an dan Mengikuti Jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan, dan Ekonomi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 357.

<sup>9</sup> Firdaus dalam Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*, 127.

pembayaran dalam bentuk aset perdagangan. Sebagian ulama ada yang memperbolehkan.

- b. Penerimaan pembayaran *salam*. Jumhur ulama mengharuskan pembayaran akad *salam* dilaksanakan secara langsung di tempat akad, agar pembayaran yang diberikan *al-musalam* (pembeli) tidak menjadi utang. Hal ini agar mencegah praktik dari penjual dan untuk mencegah riba melalui mekanisme *salam*.

2) *Al-Musalam fi>h* (barang)

Syarat-syarat yang harus terpenuhi dalam *al-musalam fi>h* atau barang dalam *ba'i as-salam* adalah :

- a. Barang atau *al-musalam fi>h* harus spesifik dan diakui sebagai utang.
- b. Barang atau *al-musalam fi>h* harus dapat di amati secara jelas untuk mengurangi kesalahan akibat adanya ketidaktahuan atas jenis barang (misalnya kain atau beras), klasifikasi kualitas (misalnya, kualitas utama, kelas dua, dan ekspor), serta mengenai jumlahnya.
- c. Penyerahan barang dilakukan di lain waktu
- d. Mayoritas ulama memberikan syarat untuk penyerahan *musalam fi>h* harus ditunda pada waktu kemudian, tetapi madzhab Syafi'i membolehkan untuk segera melakukan penyerahan.

- e. Boleh menentukan batasan waktu di masa yang akan datang untuk penyerahan barang.

Tanggal yang akan dipilih sebagai waktu penyerahan di masa mendatang disesuaikan dengan kemungkinan tersedianya *musalam fi>h*. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah *garar* atau ketidakpastian, dan memungkinkan *musalam ilaih* untuk menunaikan kewajibannya.

- f. Tempat penyerahan. Pihak-pihak yang berkontrak harus memberikan kesepakatan atas tempat dimana *musalam fi>h* akan diserahkan. Apabila tidak adanya kesepakatan atas tempat penyerahan oleh kedua pihak yang berkontrak maka barang harus dikirim ke tempat yang menjadi kebiasaan, misalnya, toko atau gudang *musalam ilaih* atau tempat pembelian.

- g. Penjualan *musalam fi>h* sebelum diterima. Kebanyakan ulama melarang transaksi penjualan ulang *musalam fi>h* oleh *musalam alaih* sebelum diterima oleh *musalam*. Para ulama bersepakat, *musalam ilaih* tidak boleh mengambil keuntungan tanpa menunaikan kewajiban menyerahkan *musalam fi>h*. Imam Malik menyetujui hal tersebut, dengan pendapat apabila *musalam fi>h* itu berbentuk makanan. Tetapi, jika *musalam ilaih* itu bukan makanan, Imam Malik membolehkan penjualan kembali barang tersebut sebelum diterima pembelinya asalkan memenuhi persyaratan sebagai berikut.

- (1) Apabila barang tersebut dijual kembali kepada *musalam ilaih* dengan harga penjualan yang sama dengan harga kontrak semula atau bisa lebih rendah.
- (2) Apabila barang tersebut dijual kepada pihak ketiga, harga jualnya diperbolehkan lebih tinggi atau lebih rendah dari harga semula, tergantung kualitas *musalam fi>h*.
- (3) Penggantian *musalam fi>h* dengan barang lain. Para ulama melarang pergantian *musalam fi>h* dengan barang lainnya. Penukaran atau penggantian barang *as-salam* ini tidak diperkenankan, karena meskipun barang tersebut belum diserahkan barang tersebut tidak lagi milik *musalam ilaih*, tetapi sudah menjadi milik *musalam (fiz}z}imah)*. Bila barang tersebut diganti dengan barang yang memiliki ciri ciri dan kualitas yang sama, meskipun berbeda sumber, para ulama membolehkannya. Hal demikian tidak dianggap sebagai jual beli, tetapi penyerahan unit yang lain untuk barang yang sama.

Adapun ketentuan mengenai transaksi menggunakan akad *salam* telah diatur dalam Ketentuan Pembiayaan *ba'i as-salam* sesuai dengan Fatwa No.05/1 DSN-MUI/IV/2000 Tanggal 1 April 2000 sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a. Ketentuan Pembayaran Uang Kas:

---

<sup>10</sup> Fatwa DSN MUI No. 05/1 DSN-MUI/IV/2000

- 1) Alat pembayaran harus diketahui jumlah dan bentuknya, bisa berupa uang, barang, dan/atau manfaat.
  - 2) Pembayaran dilakukan ketika kontrak telah disepakati (*in advance*).
  - 3) Pembayaran tidak diperkenankan dilakukan dalam bentuk *ibra'* (pembebasan utang).
- b. Ketentuan Barang
- 1) Penyerahan dilakukan kemudian hari.
  - 2) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan.
  - 3) Pembeli tidak boleh menjadi barang sebelum barang tersebut diterimanya (*qabad*). Ini prinsip dasar jual beli.
  - 4) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang yang berjenis sama sesuai kesepakatan awal.
- c. Penyerahan Barang sebelum Tetap Waktu
- 1) Penjual wajib menyerahkan barang tepat waktu dengan kualitas dan kuantitas yang telah disepakati.
  - 2) Apabila penjual menyerahkan barang, dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga.
  - 3) Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka pembeli tidak boleh meminta pengurangan harga (diskon).
  - 4) Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari waktu yang disepakati dengan syarat: kualitas dan jumlah barang sesuai dengan kesepakatan dan tidak diperkenankan untuk meminta dan menuntut tambahan harga.

Jika semua/sebagian barang tidak tersedia tepat pada waktu penyerahan atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka pembeli memiliki dua pilihan, yaitu :

- a. Membatalkan kontrak dan meminta uang dikembalikan
- b. Menunggu sampai barang tersedia

Pembatalan kontrak boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak, dan jika terjadi diantara kedua belah pihak, maka persoalannya diselesaikan melalui pengadilan agama sesuai dengan UU No. 3/2006 setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Para pihak dapat juga memilih BASYARNAS (Badan

Arbitrase Syariah Nasional) dalam penyelesaian sengketa. Tetapi jika lembaga ini yang dipilih dan disepakati sejak awal, maka tertutuplah peranan pengadilan agama.

## **B. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Undang-Undang No. 08 Tahun 1999**

### **1. Pengertian Konsumen**

Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yakni *consumer*, atau dalam bahasa Belanda “*consument*”, “*konsument*”, konsumen secara harfiah adalah orang yang memerlukan membelanjakan atau menggunakan; pemakai atau pembutuh. *Consumer* secara harfiah ialah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan penggunaan barang atau jasa akan menentukan termasuk konsumen kelompok pengguna tersebut. Begitu pula dalam Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>11</sup>

*consumer* dapat berupa:

- 1) Pemakai barang hasil produksi
- 2) Penerima pesan iklan
- 3) Pemakai jasa (pelanggan).<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2001), 3.

<sup>12</sup> Siahaan N.H.T, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk* (Jakarta: Pantai Rei, 2005), 22-24.

Az.Nasution, mengemukakan pendapatnya bahwa hukum konsumen yang memuat asas – asas atau kaidah – kaidah yang sifatnya mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas – asas dan kaidah – kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>13</sup>

## 2. Pengertian Konsumen dalam Undang Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Secara yuridis, pengertian tentang konsumen telah dicetuskan dalam berbagai peraturan perundang-undangan, seperti UU No 8 Tahun 1999 Tentang UUPK pasal 1 merumuskan sebagai berikut: “Konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”<sup>14</sup>

## 3. Perlindungan Konsumen menurut Undang Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

### a. Pengertian Perlindungan Konsumen

---

<sup>13</sup> Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 13

<sup>14</sup> Miru Ahmadi dan Yodo Sutarman, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen* ( Jakarta: Raja Gratindo Persada), 1

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 atas perlindungan konsumen sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Para ahli di antaranya (Hondius, Brack, Keijser, dan Kluwer-Deventer) sepakat bahwa arti konsumen yang bersal dari bahasa Belanda adalah pemakai terakhir dari barang dan jasa (*uiteindelijke gebruiker van goederen en diesten*) yang di serahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*) pengusaha di sini mempunyai arti luas yang mencakup produsen dan pedagang perantara (*tusserhandelaar*) konsumen dan pengusaha ini mempunyai hubungan timbal balik.<sup>15</sup>

b. Asas-asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen pada Pasal 2 Undang undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- 1) Asas manfaat: Segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan: Partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen, pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan: Memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen: Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

---

<sup>15</sup> Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya* (Bandung: Alumni, 1981), 47-48.



- 5) Asas kepastian hukum: Pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada merupakan sasaran akhir yang dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen. Menurut Achmad Ali, mengatakan masing-masing undang undang memiliki tujuan khusus, hal itu juga tampak dan pengaturan pasal 3 Undang-Undang Konsumen, sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan pasal 2 di atas.<sup>16</sup>

Pasal 3 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwa tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- 2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- 3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- 4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.

---

<sup>16</sup> Achmad Ali dalam Mini Ahmadi dan Yodo Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, RajaGrafindo Persada, 2008), 34.

- 5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
  - 6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.
- c. Hak dan Kewajiban Konsumen serta pelaku Konsumen

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan beberapa hak penting konsumen, menurut pasal 4 ada Sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Hak-hak tersebut meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa.
- 3) Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa.
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
- 5) Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa
- 6) Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan.
- 9) Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya:

- 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan.
  - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa.
  - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- Undang-Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen yang satu pasalnya mengatur tentang kewajiban bagi

pelaku usaha Pasal 7 untuk memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi produk tersebut, maka kita sebagai konsumen harus teliti sebelum membeli.

d. Perlindungan Konsumen Jasa Transportasi Online

Di era modern seperti sekarang ini, munculnya bermacam-macam barang dan jasa yang baru. Hal tersebut didukung juga dengan semakin terbukanya akses informasi pengetahuan dan teknologi. Munculnya berbagai inovasi baru, termasuk di bidang industri barang dan jasa. Salah satu inovasi terbesar dan sangat berdampak di era sekarang ini adalah munculnya revolusi industri di bagian jasa. Revolusi tersebut dalam bidang pengangkutan umum berbasis aplikasi internet yang dioperasikan oleh berbagai perusahaan transportasi *online*. Seperti dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perusahaan transportasi jalan *online* berkedudukan sebagai pelaku usaha, sedangkan pengguna jasa transportasi *online* berkedudukan sebagai konsumen.<sup>17</sup>

Adanya transportasi *online* di era sekarang, selain dapat dirasakan manfaatnya secara langsung dan sangat berdampak bagi perekonomian di Indonesia, ada beberapa hal yang harus menjadi sorotan, diantaranya adalah perlu adanya perlindungan hukum terhadap konsumen. Tingkat kesadaran konsumen terkait haknya

---

<sup>17</sup> Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016) 95.

masih rendah menjadi faktor utama kelemahan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 telah memberikan jaminan keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Oleh karena itu, untuk menjamin jalannya undang-undang tersebut, Pemerintah memiliki fungsi pembinaan dan pengawasan dalam sektor perlindungan konsumen.<sup>18</sup>

Perusahaan dan pengguna jasa pengangkutan umum *online* terjadi hubungan hukum antara perusahaan pengangkutan umum dan pengguna jasa pengangkutan umum. Hubungan hukum tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada asas-asas umum perlindungan konsumen. Salah satu asas perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah asas kepastian hukum, dengan maksud agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Sesuai asas tersebut, baik hak pelaku usaha maupun konsumen dilindungi oleh peraturan perundang-undangan, dan sebaliknya masing-masing pelaku usaha maupun konsumen memiliki kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Usaha transportasi jalan online akan terus berangkaian dengan aspek hukum perlindungan konsumen. Ditinjau dari jenis usahanya, transportasi jalan online termasuk usaha perdagangan jasa. Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberi pengertian atas jasa setiap layanan yang terbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Usaha transportasi jalan online, baik berupa layanan pengangkutan umum untuk orang maupun barang termasuk dalam pengertian jasa sebagaimana ketentuan Pasal 1 angka 5 UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut.<sup>20</sup>

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>20</sup>Andika Wijaya, *Aspek Hukum Bisnis Transportasi Jalan Online* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016)  
96

## BAB III

### PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI GRAB FOOD DI KEDAI DD BANGKALAN

#### A. Gambaran umum Kedai DD Bangkalan

##### 1. Profil Kedai DD Bangkalan

Buah menjadi salah satu sumber vitamin yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam pemenuhan gizi di dalam tubuhnya. Mengonsumsi buah dapat memberikan banyak manfaat bagi kesehatan tubuh. Buah juga digemari oleh banyak orang, mulai dari balita hingga orang dewasa.

Banyaknya peminat buah, keberadaan buah yang mudah dijumpai, serta khasiat yang terkandung di dalam buah, menjadi beberapa faktor mahasiswi semester akhir asal Madura ini membuat sebuah produk berupa olahan buah-buahan hingga membuka sebuah kedai yang bernama Kedai DD di tahun 2017.<sup>1</sup>

Dewi Puspitasari, pemilik Kedai DD sangat menyukai buah dan sering mengonsumsinya. Awal mula Kedai DD mulai melakukan transaksi penjualan berawal dari penjualan saat *weekend* (hari Sabtu dan Minggu) di bazar kampus. Pada saat itu, customer berasal dari teman dan warga kampus sendiri. Penjualan pertama produk yang diujakan hanya berupa *banana nugget*.

---

<sup>1</sup>Dewi (pemilik kedai DD), *Wawancara*, Kedai DD, Jemursari, Surabaya 6 Februari 2021.

Semakin ramai dan orderan masuk setiap harinya, Kedai DD melakukan inovasi dengan menambah varian baru berupa salad buah dan jajanan yang disukai mahasiswa seperti seblak, makaroni, dan aneka camilan di bulan berikutnya.

Awal mulai jualan tidak semulus yang dibayangkan, hanya beberapa orang yang membeli. Setiap hari Dewi, sebagai pemilik Kedai DD melakukan pemasaran melalui media sosial yang dimilikinya. Memasarkan produk di media sosial untuk era sekarang merupakan hal yang dirasakan sangat efektif dan efisien pada saat itu. Seiring berjalannya waktu, salad buah menjadi produk terlaris yang terjual puluhan setiap harinya. Sehingga pada akhirnya, Dewi memutuskan untuk menjual hanya salad buah saja. Kedai DD saat ini berhasil mencapai penjualan 200+ produk setiap harinya.<sup>2</sup>Hingga saat ini, Kedai DD terus berkembang hingga memiliki toko fisik di Jl. K.H. Moh. Kholil V/65, Bangkalan.

Kedai DD menjadi pelopor penjual salad buah dengan berbagai macam varian di daerah Bangkalan dan sekitarnya. Dapat diketahui dari



<sup>2</sup> Ibid.

sosial media Instagram milik Kedai DD dengan *username* “kedaidede.id” memiliki *followers* lebih dari 10ribu akun dengan ribuan postingan mengenai testimoni kepuasan pelanggan dari Kedai DD.

<b>Menu Salad:</b>	
Salad Original (250 ml)	: Rp 10.000
Salad Original (500 ml)	: Rp 18.000
Salad Original (750 ml)	: Rp 27.000
Salad Original (1000 ml)	: Rp 35.000
Salad Original 2 Topping (500 ml)	: Rp 20.000
<b>Menu Dessert</b>	
Setup Roti ori Keju	: Rp 20.000
Cheese Milk Bath	: Rp 15.000
Red Velvet Cheese	: Rp 15.000
Dark Chocopudding	: Rp 15.000

**Gambar 3.2 Menu Dessert dan Salad di Kedai DD**

Banoffee Sunpride	: Rp 15.000
Puding Oreo Lumer	: Rp 15.000
Lotus Brownie	: Rp 15.000
Brownies Lumer Kecil	: Rp 12.000
Vanilla Fruits Puding Vla	: Rp 15.000
Triple Choco Crunchy	: Rp 15.000
Crispy Choco Nut Silverqueen Brownie	: Rp 15.000

Berikut produk dari Kedai DD



**Gambar 3.3 Produk Salad dari Kedai DD**

Produk Kedai DD saat ini tidak hanya berupa salad buah saja, inovasi terus dilakukan. Seperti terlihat pada gambar, produk *cupcake* dengan



*topping* buah, kue tart dengan *topping* buah yang dipesan dan *dicustom* oleh pembeli, atau salad buah dalam bentuk box besar. Produk dijual mulai dari puluhan hingga ratusan ribu rupiah. Kedai DD memiliki puluhan varian salad buah, mulai dari bentuk *cup*, *cake*, *box*, dan masih banyak lagi. Setiap harinya, Kedai DD mendapatkan *feedback* baik terkait harga, rasa, dan varian salad buah yang bermacam-macam.

## 2. Mekanisme Pembelian Salad

Mekanisme pembelian produk salad atau produk lain di Kedai DD secara umum sama, sebagaimana yang terjadi di kedai atau bidang usaha yang lain. Selain melakukan transaksi secara *offline*, Kedai DD juga melakukan transaksi jual beli secara online.

### a. Pembelian Produk Secara Offline/Tunai

Transaksi secara offline atau dikenal dengan transaksi tunai adalah transaksi yang pembayarannya dilakukan secara kontan. Dalam transaksi tunai ini, penjual langsung menyerahkan barang. Konsumen yang datang ke kedai akan disambut oleh karyawan kedai dan akan diberikan daftar menu minuman atau makanan beserta rincian harganya. Setelah konsumen memilih menu yang diinginkan, maka akan dipersilahkan untuk memilih tempat duduk yang dikehendaki. Dan menunggu beberapa menit hingga pesannya disuguhkan. Setelah selesai dan hendak pulang, barulah konsumen melakukan proses pembayaran secara tunai sesuai dengan harga minuman atau makanan yang dipesan.

Kedai DD melayani transaksi jual beli secara offline dengan cara yang sama seperti pada umumnya. Pembeli mendatangi toko fisik di Jl. K.H. Moh. Kholil V/65, Bangkalan. Setelah memilih produk yang tersedia di Kedai DD, pembeli melakukan pembayaran secara tunai pada penjual yang ada di toko. Pembelian secara offline tidak ada perbedaan seperti yang sudah terjadi.

b. Pembelian Secara Online

Transaksi pembelian secara online juga dilakukan oleh Kedai DD. Pemesanan dapat dilakukan dengan 2 cara, dengan pemesanan melalui Whatsapp atau melalui aplikasi Grab Food.

1) Melalui Whatsapp

Pemesanan melalui whatsapp dilakukan antara admin dan pembeli melalui proses *chatting*. Mekanisme pembayaran dilakukan melalui transfer atau pelunasan saat pengambilan pesanan.

2) Melalui aplikasi Grab Food

Grab Food merupakan layanan dari Grab yang melayani *food delivery service* di Indonesia. Layanan ini dibuat sebagai sesuatu layanan promosi, seperti yang diketahui sebagai kegiatan menginformasikan sebuah produk yang disajikan oleh produsen tertentu dalam hal ini adalah pengusaha kuliner. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Grab Food ialah memberikan informasi serta pengenalan sebuah produk.

## **B. Praktik Pemesanan Salad melalui Grab Food di Kedai Dd Bangkalan**

### 1. Pihak-pihak yang terlibat dalam pemesanan salad melalui Grab Food

#### a. Perusahaan Grab

Perusahaan Grab merupakan perusahaan penyedia aplikasi Grab yang di dalamnya termasuk fitur Grab Food. Dalam hal ini, perusahaan Grab melakukan bekerjasama dengan merchant atau penjual yang menghubungkan dengan pihak pembeli atau konsumen yang sudah bergabung dengan aplikasi Grab Food untuk memesan makanan.

#### b. Penjual atau *Merchant*

Penjual atau *Merchant* merupakan pemilik usaha yang ingin menggunakan fitur yang ada di aplikasi Grab. *Merchant* yang ingin bergabung dengan GrabFood harus mendaftarkan terlebih dahulu kepada pihak Grab. Dalam hal ini, Kedai DD berkedudukan sebagai *Merchant*. Kedai DD diharuskan melakukan kontrak kerjasama antara perusahaan Grab dengannya.

#### c. *Driver* Grab (Kurir)

Kurir merupakan perseorangan/individu yang bertindak sebagai perantara antara konsumen dan penjual. Individu/orang yang ingin bergabung menjadi *driver* Grab harus memiliki smartpone dan mendaftarkan diri ke kantorGrab terdekat dengan syarat memiliki KTP, SIM C aktif, menyediakan motor dan STNK, serta SKCK dari kepolisian. Dalam transaksi Grab Food, driver bertugas untuk mengantar makanan

kepada konsumen serta menalangi uang konsumen terlebih dahulu apabila konsumen memilih model pembayaran dengan uang tunai.

d. Pembeli/Konsumen

Konsumen merupakan pengguna layanan aplikasi Grab Food yang mengunduh aplikasi Grab di playstore, kemudian diinstal dan mengisi identitas diri setelah itu baru bisa menggunakan layanan Grab Food.

2. Mekanisme Kerjasama dengan Grab Food

Kedai DD sebagai pengusaha kuliner, dalam hal ini dapat dikatakan sebagai produsen. Kedai DD melakukan proses kerjasama dengan Grab Food untuk memasarkan produk saladnya. Penulis mewawancarai Dewi, pemilik Kedai DD yang melakukan kerjasama dengan pihak Grab:

*“saya ditelfon oleh pihak Grab, ditawarkan untuk kerjasama dan menggunakan aplikasi Grab Food untuk produk jualan saya. Saya berminat saat itu. Beberapa hari setelahnya saya didatangi pihak Grab untuk melakukan proses kontrak pada tanggal 16 Desember 2018”.*<sup>3</sup>

Proses kerjasama Grab dengan Kedai DD masih diproses secara manual pada saat itu, dikarenakan Grab masih baru di Bangkalan. Lamanya proses sampai Kedai DD dapat tampil di aplikasi dan digunakan kurang lebih 3 bulan, sesuai dengan yang dituturkan oleh Dewi:

---

<sup>3</sup> Ibid.



- 3) Selanjutnya pilih restoran “Kedai DD”
  - 4) Pilih produk dari Kedai DD yang ingin diorder. Setelah masuk dalam halaman menu makanan, tentukan makanannya, kemudian klik tombol “+” untuk menambahkan menu tersebut ke dalam *chart*.
  - 5) Untuk melanjutkan order makanan, tekan tombol hijau bertuliskan “*View Basket*”. Jangan lupa untuk periksa kembali alamat pengantaran makanan yang Anda order dan detail makanan.
  - 6) Jika memiliki catatan untuk driver seperti detail alamat pengiriman dan lain sebagainya, Anda dapat menekan tombol “*Option*” dan masukan catatan dalam kolom “*Note To Driver*”, kemudian tekan “*Confirm*” untuk melanjutkan pesanan Anda.
  - 7) Jika semua sudah sesuai dengan keinginan Anda, tekan tombol “*Place Order*”. Sistem GrabFood pun segera mencari *driver* di sekitar Kedai DD untuk membelikan pesanan yang diorder.
  - 8) Pembeli hanya perlu menunggu di rumah dan tak menunggu lama, pesanan datang dan siap dinikmati.
4. Resiko penggunaan layanan jasa pemesanan salad Kedai DD melalui Grab Food

Sebagai dampak adanya teknologi, aplikasi Grab Food memberikan dampak sosial yang besar bagi masyarakat penggunanya. Namun hal tersebut tidak luput dari beberapa masalah yang terjadi dan dirasakan oleh beberapa pihak. Seperti yang dialami Kedai DD selaku *merchant* atau penjual di aplikasi Grab Food. Dewi selaku owner menyatakan bahwa sering terjadi permasalahan yang dilakukan oleh pihak *Driver* atau Kurir atas adanya ketidaksesuaian dengan pesanan yang diinginkan oleh konsumen. Konsumen Kedai DD tidak mendapatkan salad sesuai pesanan yang semestinya, melainkan mendapatkan salad yang lain dikarenakan adanya unsur kesengajaan yang dilakukan oleh pihak *Driver*.

“*Saya melakukan pemesanan salad via Grab Food di Kedai DD, saya memesan Salad Original 2 Topping. Setelah pesanan saya datang, setelah*

*dibuka kok berbeda. Sebagai pelanggan tetap yang selalu beli, saya tau biasanya seperti apa.”<sup>7</sup>*

*“Iya, saya pernah juga pesan ke Kedai DD via Grab Food, tapi yang datang kok saladnya nggak sesuai gambarnya, saya komplain ke Kedai DD, saya berikan foto salad dan nota yang saya terima, ternyata itu bukan dari Kedai DD, katanya notanya juga sengaja dibuat mirip cuman ada juga perbedaannya dengan aslinya.”<sup>8</sup>*

*“Karena ratingnya bagus, terus di Instagram kok kelihatannya enak, saya pesan deh, karena sibuk jadi gak bisa datang langsung ke Kedai DD. Saya pesan lewat Grab Food, pesannya itu nggak seenak yang dibayangkan. Saya bertanya ke teman saya yang sudah sering beli, ternyata yang saya terima ini bukan dari kedai DD karena dari kemasannya berbeda. Saya konfirmasi via DM Instagram, pihak Kedai DD mengonfirmasi kalo pesanan saya bukan hasil buatan Kedai DD.”<sup>9</sup>*

Seperti yang diutarakan oleh Aisyah, Wiwik, dan Manda selaku customer Kedai DD dan pengguna aplikasi Grab Food menyatakan bahwa terdapat ketidaksesuaian atas pesanan yang dia pesan dan fisik salad yang diterima.

*“Sebagai pemilik, sangat merasa dirugikan pastinya, itu kan merusak reputasi bisnis saya. Selain itu, saya juga tidak menerima pesanan apa-apa, tapi saya tetap harus membayar biaya bulanan yang masuk atas pesanan tersebut”.<sup>10</sup>*

Dewi sangat menyangkan adanya kecurangan yang dilakukan pihak Driver. Dewi merasa dirugikan karena atas adanya pesanan yang masuk ke Kedai DD, dia tetap harus membayar *fee* bulanan yang ditetapkan oleh pihak Grab, padahal pesanan tersebut telah disalahgunakan. Dewi sudah melakukan pelaporan terhadap kecurangan yang sengaja dilakukan oleh pihak *Driver*.

---

<sup>7</sup>Aisyah (Konsumen), *Wawancara*, Kedai DD, Bangkalan, 6 Februari 2021

<sup>8</sup>Wiwik (Konsumen), *Wawancara*, Kedai DD, Bangkalan, 6 Februari 2021

<sup>9</sup>Manda (Konsumen), *Wawancara*, Kedai DD, Bangkalan, 6 Februari 2021

<sup>10</sup>Dewi (pemilik kedai DD), *Wawancara*, Kedai DD, Bangkalan, 6 Februari 2021.

*“Pihak Driver ketika mengetahui pesanan yang masuk dengan metode pembayaran offline (bukan OVO), tindak kecurangan itu terjadi. Driver mengambil pesanan yang masuk ke aplikasi miliknya, lalu melakukan pembelian di toko lain dengan harga yang lebih murah. Jadi dia mendapatkan untung lebih banyak dari hal tersebut.”<sup>11</sup>*

Dengan dalih ingin mendapatkan untung yang berlipat, pihak oknum Driver sengaja melakukan kecurangan atas Kedai DD. Sehingga terdapat dua pihak dirugikan, diantaranya pihak konsumen yaitu pembeli salad dan mitra grab food yaitu kedai DD.

*“Karena dulu menggunakan sistem manual, jadi jika ada orderan masuk ya dengan mengandalkan nota saja. Dan kelemahannya jika stok habis kita tidak bisa menulis pada aplikasi tersebut. Alhasil pihak driver tetap memesan pesanannya pada tempat lain. Kalau sekarang sudah memakai aplikasi, maka jika ada orderan fiktif maka akan ketahuan.”*

Dewi memberikan *statement* bahwasanya permasalahan order fiktif itu terjadi karena proses pemesanan online via aplikasi Grab Food belum maksimal, sehingga sering terjadi kecurangan yang menimpa Kedai DD.

*“Saya sudah beberap kali komplain atas kecurangan tersebut kepada pusat. Pihak Grab saat itu menyatakan bahwa hal tersebut sudah dalam proses tindak lanjut sanksi, namun membutuhkan waktu yang tidak sebentar dan kecurangan tersebut masih terus terjadi di Kedai saya.”*

Sesuai dengan pernyataan Dewi, pihak Grab pada saat itu melakukan adanya penelusuran dan sanksi. Namun hal tersebut masih disayangkan oleh Dewi karena membutuhkan waktu yang cukup lama, 3 bulan ia melakukan *complain* dan ingin menutup akunnya untuk tidak berjualan lagi di aplikasi Grab Food namun tidak kunjung diproses oleh pihak Grab.

*“Dulu pernah bicara baik baik, dan tidak sebuah driver orangnya baik. Dan banyak juga yang sudah memesan tapi dibatalkan. Dan banyak*

---

<sup>11</sup>Dewi (pemilik kedai DD), Wawancara, Kedai DD, Bangkalan, 6 Februari 2021.





## BAB IV

### ANALISIS HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI GRAB FOOD DI KEDAI DD BANGKALAN

#### A. ANALISIS HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI GRAB FOOD DI KEDAI DD BANGKALAN

Kedai DD menggunakan aplikasi Grab Food dalam melakukan penjualan salad secara online. Grab Food merupakan layanan jasa pembelian dan antar makanan dengan sistem *online* yang dipilih oleh pelanggan sesuai pilihan menu milik restoran yang terdapat di aplikasi Grab, yang kemudian dicarikan seorang *driver* yang bertindak sebagai kurir untuk membelikan dan melakukan pengantaran pesanan oleh pelanggan tersebut, pembayaran dapat dilakukan secara online melalui OVO atau secara tunai dengan memberikan *cash* di akhir transaksi.

Proses mekanisme pemesanan salad secara *online* melalui aplikasi Grab Food bahwasannya menggunakan akad *salam* atau pemesanan, sebagaimana pengertian *salam* adalah jual beli suatu barang dengan ciri-ciri tertentu yang diserahkan pada waktu tertentu.<sup>1</sup> Bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan kedai DD adalah melakukan pemesanan salad secara online dengan memberikan spesifikasi pesanan melalui aplikasi Grab Food.

---

<sup>1</sup>Al-Jazairi dalam Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer*(Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 125.

Apabila ditinjau dari kelengkapan empat rukun ijarah sebagaimana yang ditetapkan oleh jumbuh ulama<sup>2</sup> adalah sebagai berikut:

1. Pembeli (*muslam*) yaitu seorang yang membutuhkan atau memesan barang dan jasa, dalam hal ini adalah para pelanggan Kedai DD yang memesan salad.
2. Penjual (*muslam ilaih*) yaitu seseorang yang memproduksi atau menciptakan barang pesanan, dalam hal ini adalah Kedai DD.
3. Harga (*Tsaman*) yang ditetapkan oleh aplikasi Grab Food sesuai dengan pesanan salad yang dipilih oleh pelanggan ditambah dengan harga ongkos kirim sesuai jarak antara kedai menuju lokasi pengiriman.
4. *Muslam fiih* adalah salad yang diperjualbelikan antara Kedai DD dengan para pelanggannya.
5. *Shighat* adalah terlaksananya akad berupa *ijab* dan *qabul*. Bentuk *ijab*-nya adalah kegiatan pemesanan yang dilakukan oleh konsumen dan persetujuan atas harga yang telah ditetapkan dari setiap pembelian salad ditambah biaya upah atau ongkos kirim, melakukan pengisian alamat pengiriman beserta metode pembayaran dan diselesaikan dengan klik kata “order” pada aplikasi Grab Food. Sedangkan bentuk *qabul* adalah adanya seorang *driver* atau kurir yang menerima pesanan layanan tersebut dan mengkonfirmasi kepada pelanggan.

---

<sup>2</sup>Veithzal Rivai. dkk, *Islamic Business and Economic Ethics: Mengacu pada Al-Qur'an dan Mengikuti Jejak Rasulullah SAW dalam Bisnis, Keuangan, dan Ekonomi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), 357.

Rukun *salam* di atas ditinjau berdasarkan syarat rukun *ba'i as-salam* yang dikemukakan oleh Imam Nawawi yang berupa modal harus diketahui, barang harus detail dan dapat diakui sebagai hutang, juga harus bisa diidentifikasi secara jelas, klasifikasi kualitas, serta mengenai jumlahnya. Imam Nawawi juga mengemukakan bahwa penyerahan barang diperbolehkan menentukan tenggang waktu di masa yang akan datang. Serta mengenai tempat penyerahan, pihak-pihak yang berkontrak harus menunjukkan tempat yang disepakati di mana *musalam fi>h* harus diserahkan.<sup>3</sup> Maka, rukun dan syarat *salam* dalam pemesanan salad melalui aplikasi Grab Food tersebut telah terpenuhi.

Terkait adanya resiko pada praktik pemesanan makanan melalui jasa Grab Food, kecurangan atau penipuan yang dilakukan oleh pihak *driver*, sehingga Kedai DD yang menanggung kerugian. Para oknum *driver* yang melakukan kecurangan atau memutus akad dengan pembatalan sepihak tanpa alasan yang jelas tersebut telah menyalahi aturan syariat. Atas adanya pergantian *musalam fih* yang dilakukan oleh kurir, para ulama melarang pergantian *musalam fi>h* dengan barang lainnya. Penukaran atau penggantian barang *as-salam* ini tidak diperkenankan, karena meskipun belum diserahkan barang tersebut tidak lagi milik *musalam ilaih*, tetapi sudah menjadi milik *musalam*.<sup>4</sup> Di samping itu, pihak Grab memberikan sanksi tegas sesuai peraturan yang ditetapkan atas kecurangan yang dilakukan oleh pihak *driver*

---

<sup>3</sup>Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2012), 127.

<sup>4</sup>Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer....*, 127.

atau kurir sesuai perjanjian diantara keduanya. Itu merupakan suatu kebijakan yang baik dari pihak Grab.

## **B. ANALISIS UNDANG-UNDANG NO. 08 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK PEMESANAN SALAD MELALUI GRAB FOOD DI KEDAI DD BANGKALAN**

Resiko yang terjadi saat melakukan transaksi pemesanan salad melalui Grab Food di Kedai DD Bangkalan menjadi satu dari banyak permasalahan pemesanan makanan secara *online* yang marak terjadi. Akibat adanya syarat dan rukun yang belum terpenuhi yang dilakukan oleh oknum kurir atau driver dapat merugikan konsumen. Konsumen mendapatkan perlindungan hukum dari Negara sesuai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pengertian Perlindungan Konsumen di dalam pasal 1 angka 1 disebutkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>5</sup> Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

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

---

<sup>5</sup> Pasal 1 angka 1 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.<sup>6</sup>

Perlindungan konsumen menjadi hal yang penting dalam sebuah tatanan perekonomian yang menjadi tanggung jawab sebuah Negara. Hak dan kewajiban Konsumen haruslah menjadi perhatian penting untuk mendapatkan sebuah transaksi yang baik dan tidak merugikan banyak pihak. Berikut adalah hak-hak konsumen yang tertuang dalam pasal 4 UUPK:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>7</sup>

Dalam pasal tersebut, disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi suatu barang atau jasa, mendapatkan kebebasan untuk memilih serta mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan yang dijanjikan, serta mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana

---

<sup>6</sup> Adrianus Meliala, *Praktik Bisnis Curang* (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1993), 152

<sup>7</sup> Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

mestinya. Dalam hal ini, konsumen Kedai DD yang melakukan transaksi pembelian salad melalui Grab Food dan mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang ia pesan, maka ia berhak mengajukan dan mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, baik dari pihak Grab Food sebagai perusahaan penyedia jasa pemesanan makanan secara *online*, maupun dari pihak Kedai DD sebagai penjual barang.

Adanya hak dan kewajiban juga di dapatkan oleh pelaku usaha. Dalam pasal 6 UUPK. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Atas kerugian yang diterima Kedai DD sebagai pengguna jasa Grab Food milik perusahaan Grab, Kedai DD berhak mendapatkan hak untuk rehabilitasi nama baik dikarenakan adanya oknum yang sengaja melakukan pengiriman produk berbeda kepada konsumen Kedai DD yang mengatasnamakan dirinya oleh kurir atau driver di bawah naungan perusahaan Grab.

Sebagai pelaku usaha, terdapat tanggung jawab yang harus dilakukan sesuai dengan Pasal 19 UUPK, diantaranya adalah sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>8</sup>

Kedai DD sebagai pelaku usaha, berusaha memberikan hak kepada konsumennya yang merasa dirugikan dengan memberikan ganti rugi dan kompensasi berupa pengiriman salad yang baru dan sesuai dengan pesanan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini sesuai dengan pasal 47 UUPK yang menyatakan bahwa:

*“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”<sup>9</sup>*

---

<sup>8</sup>Pasal 19UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>9</sup>Pasal 47UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan skripsi yang sudah dijelaskan di bab-bab sebelumnya, kesimpulan dari penulis terhadap Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Pemesanan Salad Melalui Grab Food Di Kedai DD Bangkalan adalah sebagai berikut:

1. Proses mekanisme pemesanan salad secara *online* dilakukan melalui aplikasi Grab Food. Pihak konsumen/pembeli produk salad dari Kedai DD melakukan pemesanan via *online* melalui aplikasi. Selanjutnya, Kedai DD melakukan produksi sesuai dengan spesifikasi yang diberikan oleh pembeli. Setelah pesanan selesai, pihak Kurir dari Grab melakukan pengambilan barang ke Kedai DD untuk selanjutnya diantarkan kepada pembeli/konsumen.
2. Pemesanan salad di Kedai DD menggunakan akad *salam*. Bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan kedai DD adalah melakukan pemesanan salad secara online bahwa rukun dan syarat *salam* dalam pemesanan salad melalui aplikasi Grab Food tersebut telah terpenuhi. Terkait beberapa resiko yang terjadi pada praktik pemesanan makanan melalui jasa Grab Food, atas adanya pergantian *musalam fiih* yang dilakukan oleh kurir. Penggantian atau Penukaran barang *as-salam* ini tidak diperbolehkan, karena meskipun barang tersebut belum diserahkan tidak lagi milik *musalam ilaih*, tapi sudah milik *musalam*.

Mekanisme transaksi pemesanan salad secara *online* melalui aplikasi Grab Food yang dilakukan antara Kedai DD dengan konsumennya telah memenuhi hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Terkait kerugian yang dialami oleh konsumen kedai DD yang mendapatkan pesanan yang tidak sesuai, pihak pelaku usaha yakni Kedai DD memberikan ganti rugi atau kompensasi sesuai pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha atas complain yang dilakukan konsumen. Sedangkan mengenai complain pihak Kedai DD sebagai pengguna jasa Grab Food milik perusahaan Grab dapat dilakukan pengajuan ganti rugi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati antara kedua belah pihak saat akad berlangsung.

## **B. Saran**

Dari penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti di atas, maka peneliti memberikan saran bagi konsumen untuk melakukan complain ketika mengalami ketidaksesuaian atas pesanan yang dilakukan. Untuk pihak Kedai DD atau penjual, melakukan pengawasan agar tidak terjadi kecurangan dalam transaksi. Untuk perusahaan Grab diharapkan adanya pemberian sanksi serta pembuatan sistem yang lebih baik. Pemberian sanksi ini merupakan suatu alat untuk memaksa agar orang mematuhi norma yang ada dan sebagai tindakan preventif bagi kurir lainnya sehingga tidak melakukan hal yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agama RI, Departemen. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Surabaya: Duta Ilmu.
- Abdul Haim, Barkatullah. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara di Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press.
- Ahmadi, Miru. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ascarya. 2013. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Asra, Abuzar. 2015. *Metode Penelitian Survei*. Bogor: In Media.
- Badruzaman, Mariam Darus. 1981. *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*. Bandung: Alumni.
- Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Dwi S, Agusti. 2019., *Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap praktik ganti rugi di J&T Express Sidoarjo*. Surabaya: Skripsi S1 FSH UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Fajar, Mukti. 2010. *Desain Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kaisiram, Moh. 2010. *Metodologi Penelitian Refleksi Pengembangan Penambahan dan Penguasaan Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press.
- Meliala, Adrianus. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Miftahurrohmah. 2019. *Tinjauan Hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Evenement pada transportasi online PT. Grab Indonesia cabang Surabaya*. Surabaya: Skripsi S1 FSH UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Diadit Media.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Haidar. 1996. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

