

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI JUAL  
BELI *HANDPHONE* DI APLIKASI AKULAKU PERSPEKTIF HUKUM  
ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

**SKRIPSI**

Oleh

**TANIA INDHANA FAHMA**

**NIM. C92219147**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
JURUSAN HUKUM PERDATA ISLAM  
PRODI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tania Indhana Fahma  
NIM : C92219147  
Fakultas/Prodi : Syariah dan Hukum/ Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli  
*Handphone* Di Aplikasi Akulaku Perspektif Hukum Islam dan  
Undang-Undang No 8 Tahun 1999

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

Surabaya, 12 Juni 2023

Saya yang menyatakan,



**Tania Indhana Fahma**

NIM. C92219147

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Tania Indhana Fahma  
NIM. : C92219147  
Judul : Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual  
Beli *Handphone* Di Aplikasi Akulaku Pespektif Hukum  
Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen

telah diberikan bimbingan, arahan dan koreksi sehingga dinyatakan layak dan  
disetujui untuk diajukan kepada Fakultas guna diujikan pada sidang munaqasah.

Surabaya, 09 Juni 2023  
Pembimbing,



**Dr. Nurhayati, M.Ag**  
NIP. 19680627199203200

## PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Tania Indhana Fahma  
NIM. : C92219147

telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Ampel pada hari Senin, 3 Juli 2023, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Ilmu Syariah dan Hukum.

### Majelis Munaqasah Skripsi:

Penguji I




**Dr. Hj. Nurhayati, M.Ag.**  
NIP.196806271992032001  
Penguji III

Penguji II



**Dr. H. Mohammad Arif. Lc. MA**  
NIP.197001182002121001  
Penguji IV



**Drs. Mohammad Isfironi, M.H.I**  
NIP.197008112005011002



**Zainatul Ilmivah M.H.**  
NIP.199302152020122020

Surabaya, 3 Juli 2023

Mengesahkan,

Fakultas Syariah dan Hukum

Universitas Negeri Sunan Ampel



**Dr. Hj. Suqiyah Musafa'ah, M.Ag.**  
NIP. 196303271999032001

## PERSETUJUAN PUBLIKASI



**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](mailto: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 : Tania Indhana Fahma  
NIM : C92219147  
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/Hukum Ekonomi Syariah  
E-mail address : [indhanafahma@gmail.com](mailto:indhanafahma@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 :

Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Handphone Di Aplikasi Akulaku Perspektif

Hukum Islam Dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999

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, 10 Juli 2023

Penulis

( Tania Indhana Fahma)

## ABSTRAK

Perkembangan era globalisasi perdagangan dunia dan kemajuan teknologi, memunculkan sistem jual beli melalui internet di *marketplace*. Pelaku usaha dan konsumen yang tidak bertemu langsung dalam transaksinya serta kurang jelasnya kualitas produk ialah kelemahan jual beli *online*. Pelaku usaha kurang memperhatikan lagi tanggung jawabnya. Berangkat dari hal tersebut maka rumusan masalah yang dikaji mengenai bagaimana praktik jual beli *online handphone* di aplikasi Akulaku. Kedua, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli di aplikasi Akulaku perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yakni penelitian dengan mengkaji peristiwa yang sebenarnya terjadi di masyarakat. Data diperoleh dari sumber data primer dengan teknik wawancara pelaku usaha dan konsumen. Serta sumber data sekunder dari foto (*screenshot* transaksi jual beli *handphone*, foto *handphone*), dan yang berkaitan dengan penelitian. Selanjutnya teknik pengolahan data yang digunakan yaitu *editing, organizing, analizing*. Terakhir, teknik analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif, data tersebut diolah dengan pola pikir deduktif yakni pola pikir yang berpijak pada pengertian atau fakta-fakta yang bersifat umum ke khusus.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan, bahwa dalam praktik jual beli *handphone* penjual *handphone* tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi atas keluhan konsumen adanya cacat produk. Menurut hukum Islam jual beli *handphone* tersebut tidak sah dan termasuk jual beli yang batil karena tidak memenuhi syarat sah yakni mengenai sifat barang yang diperdagangkan. Sikap penjual *handphone* pada Akulaku yang tidak merespon keluhan konsumen, tidak menjamin mutu barang atau jasa yang diperdagangkan, tidak memberikan tanggung jawabnya dengan memberi ganti rugi maka tidak sesuai dengan peraturan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Berdasar kesimpulan di atas, disarankan Akulaku untuk lebih selektif saat ada *merchant* yang mendaftar di Akulaku, memberikan peringatan tegas bagi *merchant* yang melanggar ketentuan dan syarat Akulaku, memberikan perlindungan sepenuhnya kepada konsumen agar tidak ada lagi konsumen yang dirugikan, serta meningkatkan fitur pada aplikasi Akulaku agar terdeteksi jika ada yang melakukan pelanggaran.

## DAFTAR ISI

### Contents

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TRANSLITERASI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi masalah dan Batasan masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Tujuan Penelitian .....	15
F. Kegunaan hasil penelitian .....	15
G. Definisi Operasional .....	16
H. Metode Penelitian .....	18
I. Sistematika Pembahasan .....	24
<b>BAB II HUKUM ISLAM, TANGGUNG JAWAB DAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN</b> .....	26
A. Jual Beli .....	26
1. Pengertian Jual Beli .....	26
2. Dasar Hukum Jual Beli .....	28
3. Rukun dan Syarat Jual Beli .....	31
4. Macam-Macam Jual Beli .....	35
B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	37
1. Pengertian Tanggung Jawab .....	37
2. Dasar Hukum Tanggung Jawab .....	41

3.	Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab.....	44
4.	Syarat-Syarat Pertanggungjawaban Pelaku Usaha .....	48
5.	Jenis-Jenis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha .....	50
C.	Perlindungan Konsumen .....	51
1.	Pengertian Perlindungan Konsumen.....	51
2.	Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	53
3.	Tujuan Perlindungan Konsumen .....	54
4.	Hak dan Kewajiban Konsumen.....	55
5.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	57
6.	Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	58
7.	Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	61
<b>BAB III</b>	<b>PRAKTIK JUAL BELI DI APLIKASI AKULAKU.....</b>	<b>64</b>
A.	Gambaran Umum Aplikasi Akulaku.....	64
1.	Gambaran Umum Aplikasi Akulaku .....	64
2.	Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Akulaku.....	65
3.	Ketentuan Transaksi Jual Beli Di Aplikasi Akulaku.....	67
B.	Transaksi Jual Beli <i>Handphone</i> di Aplikasi Akulaku .....	68
1.	Subyek transaksi jual beli.....	68
2.	Proses pemesanan.....	69
3.	Proses Pengiriman .....	70
4.	Keluhan Konsumen.....	71
5.	Tanggapan Akulaku .....	74
6.	Tanggung Jawab Akulaku.....	76
7.	Tanggung Jawab Penjual <i>Handphone</i> .....	77
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM</b>	
	<b>TRANSAKSI JUAL BELI <i>HANDPHONE</i> DI APLIKASI AKULAKU</b>	
	<b>PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN</b>	
	<b>1999.....</b>	<b>78</b>
A.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli <i>Handphone</i> di	
	Aplikasi Akulaku atas Cacat Barang Perspektif Hukum Islam.....	78



B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli <i>Handphone</i> di Aplikasi Akulaku atas Cacat Barang Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 .....	84
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	92
A. Kesimpulan .....	92
B. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	94
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	99



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar mencari Akulaku di Playstore .....	67
Gambar 3.2 memasukkan nomor <i>handphone</i> dan mendaftar akun.....	67
Gambar 3.3 memasukkan kode verifikasi bisa memilih via WhatsApp dan via SMS.....	68
Gambar 3.4 aplikasi Akulaku sudah bisa digunakan, untuk selanjutnya klik akun pada pojok kanan bawah untuk melengkapi alamat penerima.....	68
Gambar 3.5 Gambar transaksi pembelian <i>handphone</i> .....	69
Gambar 3.6 Gambar transaksi pembelian <i>handphone</i> .....	70
Gambar 3.7 Kwitansi servis <i>handphone</i> .....	72
Gambar 3.8 Gambar katalog pada <i>merchant</i> .....	72
Gambar 3.9 Gambar <i>handphone</i> yang mati .....	73
Gambar 3.10 Gambar katalog pada <i>merchant</i> .....	74
Gambar 3.11 Gambar <i>handphone</i> lecet-lecet.....	74



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya dunia komersial berbasis *online* sekarang ini, menggerakkan munculnya ekonomi digital.<sup>1</sup> Ekonomi digital ialah bisnis yang dilaksanakan melalui media virtual, penciptaan dan pertukaran nilai, transaksi, dan hubungan antar pelaku ekonomi yang matang melalui internet sebagai media nilai tukar.<sup>2</sup> Hadirnya ekonomi digital ditandai dengan munculnya berbagai kegiatan ekonomi berbasis internet sebagai media komunikasinya. Salah satu contoh yang berkembang pesat yaitu dalam bidang perdagangan.<sup>3</sup>

Pada dasarnya sistem perdagangan ini sama dengan perdagangan pada umumnya namun penjual dan pembeli tidak perlu bertemu. Perdagangan melalui internet banyak dilakukan oleh banyak orang karena bisa mengefektifkan waktu sehingga seseorang bisa melakukan jual beli dimanapun dan kapanpun dengan setiap orang. Karena tidak bertemu secara langsung, para pihak melakukan transaksi jual beli ini didasarkan pada rasa percaya satu sama lain dengan perjanjian yang dilakukan secara elektronik pula. Perdagangan secara *online* dilakukan dengan *marketplace*.

---

<sup>1</sup> Ahmad Budi Setiawan, Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia, *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, Vol.9, No.1 (Januari-Juni 2018).

<sup>2</sup> Nila Dwi Aprilia et al., Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia, *Jurnal Ekonomi Pertahanan*, Vol. 7, No. 2, 2021.

<sup>3</sup> Ahmad Budi Setiawan, Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia.

*Marketplace* adalah media *online* berbasis internet (*web based*) tempat melaksanakan kegiatan bisnis antar penjual dan pembeli. Pembeli bisa memperoleh *supplier* sebanyak mungkin sesuai dengan kriteria yang diinginkan, sehingga bisa mendapat yang sesuai dengan harga pasar. Fungsi bagi *supplier*/penjual bisa mengetahui perusahaan yang membutuhkan produk/jasa mereka.<sup>4</sup> Perdagangan menggunakan *marketplace* bisa *download* di *playstore*, seperti Bukalapak, Lazada, BliBli.com, *Shopee*, Olx, Kaskus, Akulaku, Tokopedia dan lain-lain.

Adanya *marketplaces* sangat menguntungkan bagi para pelaku usaha, mempermudah pelaku usaha dalam melakukan operasional.<sup>5</sup> Pelaku usaha tidak perlu bersusah payah dan bingung jika berdagang *online*, hanya perlu mendaftar untuk berjualan untuk proses selanjutnya akan ditanggung oleh tim *marketplace*. Yang diperlukan pelaku usaha yakni memberikan informasi selengkap-lengkapya mengenai produk yang di jual di *marketplace* seperti informasi produk, harga, pengiriman dan lain-lainnya.<sup>6</sup> Memberikan informasi yang lengkap akan menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat.<sup>7</sup>

*Marketplace* juga menguntungkan bagi konsumen, mempermudah konsumen berbelanja selama 24 jam sehari, bisa memilih dari berbagai

---

<sup>4</sup> Opiida. *Pengertian E-marketplace*. 2014, Retrieved from <https://tokohalista.wordpress.com> (22 November 2022).

<sup>5</sup> Rini Yustiani et al., Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi, *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, Vol. 6, No.2, Oktober 2017, ISSN: 2089-9033.

<sup>6</sup> Nuraida Wahyuni et al., Pengenalan Pemanfaatan Marketplace E-Commerce Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

<sup>7</sup> Joshua Morris Lumoindong, Tanggung Jawab Hukum Oleh Produsen Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikonsumsi Konsumen, *Lex Et Societatis* Vol. VI, No.6, Agustus 2018.

pilihan produk yang dianggap terbaik dengan harga yang paling sesuai, bisa membeli produk dan jasa dengan biaya yang lebih murah setelah membandingkan harga dengan banyak *marketplace*.<sup>8</sup> Belanja di *marketplace* juga terdapat banyak diskon dan *cashback* saat membeli barang, hal ini semakin membuat banyak konsumen memilih belanja di *marketplace*, dan setelah konsumen selesai bertransaksi, konsumen hanya perlu menunggu barang sampai ke rumah.

Namun perdagangan yang dilakukan di *marketplace* bukan tidak memiliki resiko.<sup>9</sup> Adapun resiko melakukan perdagangan di *marketplaces* yakni, pencurian informasi yang berharga yang berakibat kerugian besar bagi konsumen, kehilangan kepercayaan dari konsumen karena pihak lain yang mau merusak reputasi perusahaan, kerugian yang tak terduga dikarenakan; ketidakjujuran, bisnis yang dijalankan tidak benar, kesalahan faktor manusia atau kesalahan sistem elektronik.<sup>10</sup>

Resiko lain yang sering terjadi ialah berita-berita mengenai maraknya penipuan pada situs *marketplace* merupakan hal yang sering dijumpai sekarang ini.<sup>11</sup> Penipuan ialah penjahat dunia maya yang memanfaatkan kelemahan dan kebiasaan keamanan saat menggunakan internet.<sup>12</sup> Jaringan komunikasi bisa dengan mudah menimbulkan kerugian kepada banyak pihak

---

<sup>8</sup> Muh. Audi Rahmadani Handrawan et al., Perkembangan dan Dampak Positif dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur dan Konsumen, *Calypatra* Vol. 9 (2) Mei 2022.

<sup>9</sup> Nila Dwi Aprilia et al., *Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia, Ekonomi Pertahanan*.

<sup>10</sup> Muh. Audi Rahmadani Handrawan et al., *Perkembangan dan Dampak Positif dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur dan Konsumen*.

<sup>11</sup> Sinta Dewi Rosadi, Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Dalam Era Ekonomi Digital di Indonesia, *VeJ* Vol. 4, No. 1, 89.

<sup>12</sup> Ida Kurnia, Imelda Martinelli, Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol.4, No.2, Agustus 2021.

jika penggunaannya disalahgunakan, selain itu bisa dengan mudah terjadi penipuan yang tidak ada tanggung jawabnya baik dalam bentuk produksi maupun berbentuk keuangan yang membuat konsumen rugi besar.<sup>13</sup>

Bentuk penipuan yang banyak terjadi sekarang ini yakni, konsumen menerima barang yang tidak sesuai, konsumen gagal menerima barang dari penjual padahal telah melakukan pembayaran, konsumen menerima barang yang ada cacatnya, dan adanya tawaran atau diskon palsu yang menggurikan untuk menjebak konsumen untuk membeli barang yang ada.<sup>14</sup>

Konsumen yang mendapat permasalahan, bisa memberikan penilaian, kritikan dan saran kepada penjual *online shop* sebagai bentuk komplain atas ketidakpuasan konsumen. Namun sedikit dari *online shop* yang mau membalas komentar-komentar konsumen, apalagi jika komplain yang dilakukan konsumen kepada toko tersebut mengenai kualitas barang yang diterima atau pelayanan toko yang kurang baik.

Fokus penelitian ini mengambil obyek mengenai sistem jual beli pada aplikasi Akulaku. Akulaku merupakan *marketplace* yang memiliki berbagai layanan di dalamnya untuk belanja *online*.<sup>15</sup> Kelebihan dari Akulaku yaitu bisa belanja *online* dengan sistem pembayaran tunai dan menggunakan *paylater* dengan sistem cicilan, aman terdaftar dan diawasi OJK, banyak

---

<sup>13</sup> Nugroho Maria, Tri widayati, Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 6 (2) Mei 2020.

<sup>14</sup> Ida Kurnia, Imelda Martinelli, *Permasalahan Dalam Transaksi E- Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 6 (2) Mei 2020.

<sup>15</sup> PT. Akulaku Finance Indonesia. (2018)

bekerjasama dengan *merchant* yang bisa membuat konsumen bisa menggunakan Akulaku dibanyak tempat.

Akulaku memberikan banyak pilihan toko dan produk dengan penawaran harga yang beragam, mudah dalam melakukan input data dan gambar produk yang akan diperjualbelikan juga menyediakan fitur chat untuk menghubungi penjual dan menyediakan kolom penilaian agar pembeli bisa memberi nilai terkait produk yang dipasarkan apakah sesuai dengan gambar dan spesifikasi yang dicantumkan. Kekurangan dalam aplikasi Akulaku terdapat penjual yang menjual barang elektronik berupa *handphone* yang tidak sesuai dalam spesifikasinya, pada gambar tertera keterangan produk original.

Ketika sampai pada konsumen, kondisi barang memang terlihat normal saja akan tetapi saat digunakan *handphone* langsung mati, kemudian dicoba dinyalakan kembali tapi hanya loading saja tidak mau menyala, akhirnya konsumen menservicekan *handphone* tersebut dan kerusakan pada *handphone* cukup parah. Pembeli sudah menghubungi penjual *handphone* melalui fitur chat namun tidak ada respon dari penjual *handphone*.

Hal ini sangat merugikan pihak konsumen karena mengeluarkan biaya tambahan untuk servis *handphone* dan tidak ada iktikad baik dari pihak penjual *handphone*. Pembeli yang dirugikan akibat dari kerusakan *handphone* yang dipesan seharusnya mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian yang dialami. Undang-Undang Perlindungan Konsumen diundangkan sebagai jaminan terhadap perlindungan hukum oleh pemerintah.

Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum bagi konsumen. Konsumen ialah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>16</sup>

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga membahas mengenai tanggung jawab bagi pelaku usaha pada Pasal 19 Ayat 1 yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”, kemudian pada ayat 2 disebutkan bahwa “Ganti rugi yang dimaksud pasal ayat (1) dapat berupa pengembalian barang atau pengganti 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”.<sup>17</sup>

Mengenai perlindungan konsumen hukum Islam berlandaskan pada Al-Qur'an. Hakikatnya dalam Islam memperbolehkan pelaksanaan transaksi jual beli yang harus dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama, tanpa ada unsur paksaan. Seperti prinsip bisnis yang sudah diajarkan oleh Rasulullah SAW yang mengandung perlindungan terhadap hak-hak konsumen yakni

---

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1

<sup>17</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19



adanya prinsip kejujuran, keadilan, dan transparansi yang merupakan pondasi ajaran Islam dalam berbisnis.<sup>18</sup>

Dari penjelasan latar belakang diatas meskipun *marketplace* Akulaku telah memberikan syarat dan ketentuan bagi pengguna Akulaku serta adanya Undang-undang perlindungan konsumen tetapi masih ada saja kasus yang terjadi di *marketplace* Akulaku mengenai adanya cacat produk serta pelaku usaha yang tidak beriktikad baik kepada konsumen yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli di Aplikasi Akulaku Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999”**.

## **B. Identifikasi masalah dan Batasan masalah**

Dapat diambil beberapa identifikasi masalah dari latar belakang sebagai berikut:

1. Adanya resiko dalam jual beli *online* melalui *marketplace*
2. Konsumen yang mudah tergiur dengan harga yang relatif murah pada *marketplace* tanpa melihat barang secara teliti terlebih dahulu
3. Terdapat pelaku usaha yang belum melaksanakan kewajibannya kepada konsumen
4. Konsumen yang dirugikan atas adanya kerusakan barang dalam jual beli di aplikasi Akulaku

---

<sup>18</sup> Nurhalis, Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lombok, *Jurnal IUS*, Vol. III, No. 9, Desember 2015.

5. *Marketplace* Akulaku belum sepenuhnya memberikan perlindungan kepada konsumen

Beberapa identifikasi masalah tersebut maka dibatasi masalah yang menjadi topik dalam pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

1. Praktik jual beli *online handphone* di aplikasi Akulaku.
2. Tanggung jawab pelaku usaha perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana praktik jual beli *online handphone* di aplikasi Akulaku?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli di aplikasi Akulaku perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?

### **D. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka merupakan kumpulan dari teori yang memaparkan secara singkat kajian penelitian sebelumnya untuk dijadikan bahan referensi. Sehingga penelitian yang akan dikaji bukan merupakan hasil duplikasi. Berikut merupakan kajian terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian ini:

1. Dianita Eka Sari, 2018 Institut Agama Islam Negeri Salatiga. Penelitian Dianita Eka Sari membahas mengenai jual beli *online* secara kredit yang banyak diperdebatkan oleh Ulama mengenai jual beli dengan sistem kredit ini karena ada tambahan pembiayaan didalamnya. Hasil dari penelitian ada dua kesimpulan yaitu: Pertama, jual beli kredit melalui

aplikasi Akulaku terbukti menggunakan sistem bunga. Kedua, Praktik kredit melalui aplikasi Akulaku diperbolehkan karena sudah memenuhi rukun serta syarat jual beli menurut syariat dan menurut fatwa DSN-MUI tentang jual beli istishna'. Akan tetapi disisi lain aplikasi ini diharamkan karena aplikasi tersebut secara nyata menjelaskan tambahan harga termasuk kedalam bunga, sedangkan dalam syariat bunga dalam jual beli dikategorikan sebagai riba.

Persamaan pada penelitian ini yaitu pada obyek aplikasi Akulaku. Perbedaan penelitian yang akan dikaji yaitu pada permasalahan pada penelitian diatas tentang jual beli kredit dengan sistem *online* yang masih banyak menjadi perdebatan para ulama karena ada penambahan biaya didalamnya. Sedangkan penelitian yang akan dikaji mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas adanya kerusakan barang.<sup>19</sup>

2. Mushlih Hafidh Al Fikri, 2021 Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian Mushlih Hafidh Al Fikri membahas tentang adanya biaya tambahan atas terlambatnya mmbayar cicilan di aplikasi Akulaku, kemudian dianalisis berdasarkan akad jual beli dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian Mushlih Hafidh Al Fikri bahwa adanya tambahan biaya karena terlambat membayar cicilan oleh konsumen dan hal tersebut telah diberitahukan sebelumnya kepada konsumen

---

<sup>19</sup> Dianita Eka Sari, "*Praktik Kredit dengan Menggunakan Aplikasi Akulaku pada Electronic Commerce dalam Perspektif Hukum Islam*", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Salatiga, 2018).

sebagaimana tertera dalam syarat dan ketentuan cicilan Akulaku. Namun pihak konsumen terkadang lalai dalam membaca atau mencari tahu informasi tersebut. Ditinjau dari akad *bai'* bahwa dalam akad tersebut telah terpenuhi rukun dan syarat jual belinya. Sedangkan dilihat dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak konsumen untuk mengetahui segala informasi termasuk resiko yang akan terjadi dalam transaksi telah dipenuhi oleh pihak Akulaku tetapi kelalaian tersebut timbul dari konsumen yang tidak membaca dengan mendetail terkait informasi oleh pihak Akulaku, sehingga beranggapan bahwa pihak Akulaku tidak memberikan informasi dengan jujur.

Persamaan dalam skripsi yang ditulis oleh Mushlih Hafidh Al Fikiri yaitu persamaan dalam obyek penelitian pada aplikasi Akulaku. Namun perbedaannya terletak pada permasalahan yang dikaji, penelitian ini mengkaji tentang jual beli dengan sistem kredit yang merupakan salah satu layanan pada aplikasi Akulaku dan juga penambahan biaya atas sistem kredit tersebut, sedangkan penelitian yang akan dibahas fokus pada tanggung jawab pelaku usaha yakni salah satu *online shop* menjual barang elektronik yang terdapat kerusakan.<sup>20</sup>

3. Rauzatun Zannah, 2021 Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian Rauzatun Zannah membahas mengenai perjanjian *pre-order* pada jual beli *online* di *online shop*, perlindungan hukum bagi

---

<sup>20</sup> Mushlih Hafidh Al Fikiri, "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Biaya Keterlambatan atas Jual Beli Kredit pada Aplikasi Akulaku", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2021).

para pihak dalam perjanjian *pre-order* dan keabsahan perjanjian *pre-order* dalam transaksi jual beli *online* di *online shop*.

Hasil penelitian disimpulkan bahwa perjanjian *pre-order* dilaksanakan di *marketplace* yang berawal dengan perjanjian persetujuan dari pihak *shopee* yang harus disepakati oleh para pihak. Kemudian proses transaksi jual beli berlangsung mulai pemesanan barang hingga barang sampai. Perlindungan konsumen didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Ada 3 perlindungan yang diberikan *shopee* terhadap konsumen yaitu perlindungan hukum preventif, perlindungan hukum terhadap penipuan, dan penyelesaian sengketa.

Persamaan dari skripsi Rauzatun Zannah yaitu pada transaksi jual beli *online* di *marketplace* dan perlindungan hukum terhadap konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, permasalahan dalam penelitian ini ialah banyak pembeli yang mengeluh karena tidak semua produk yang ditawarkan dalam jual beli *online* itu sama persis dengan senyatanya dalam aplikasi *shopee*. Perbedaan dengan kajian yang akan dibahas yakni pada fokus obyek yang akan dikaji menggunakan aplikasi Akulaku mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas adanya kerusakan produk *handphone*.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Rauzatun Zannah, “*Analisis Perjanjian Pre-Order pada Transaksi Jual Beli Online dan Konsekuensi Hukumnya bagi Para Pihak Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh).

4. A'yuni Natiqoh, 2015 Institut Agama Islam Jember. Penelitian A'yuni Natiqoh membahas mengenai praktik jual beli dengan katalog untuk media pemasaran, persepsi konsumen berbeda-beda. Ada yang puas dan ada merasa tidak puas, karena hanya dengan sebuah katalog ada ketidaksesuaian dengan produk yang asli. Terkadang produk yang ada dikatalog terlihat lebih bagus dari bentuk asli produk tersebut.

Hasil penelitian memperoleh kesimpulan yaitu: Pertama, Praktik para member hanya menunjukkan katalog dan tidak memberikan keterangan tambahan. Kedua, perbedaan persepsi konsumen pada sistem transaksi jual beli dengan menggunakan katalog pada produk Sophie Paris. Ketiga, Islam memperbolehkan praktik jual beli menggunakan katalog untuk media pemasaran selama transaksi itu sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan persepsi ketidakpuasan konsumen tidak dijadikan faktor yang bisa membatalkan jual beli tersebut.

Persaman dari skripsi yang ditulis oleh 'Ayuni Atiqoh yaitu pada pembahasan tentang permasalahan jual beli melalui media *online*, konsumen hanya melihat barang melalui foto saja. Penjual hanya memperlihatkan katalog saja pada konsumen dan tidak memberikan keterangan tambahan. Hal ini membuat konsumen merasa tidak puas dan merasa tertipu. Perbedaan dengan kajian yang akan dibahas yakni permasalahan yang akan di bahas mengenai adanya kerusakan barang yang merugikan konsumen, obyek penelitian diatas yakni Shopie Paris

sedangkan penelitian yang akan dibahas obyek penelitian pada aplikasi Akulaku.<sup>22</sup>

5. Alvina Khoirul Umami, 2019 Universitas Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penelitian Alvina Khoirul Umami membahas mengenai adanya kejanggalan pada penggunaan akad antara pihak penjual dan pihak aplikasi *shopee* karena verifikasi akun penjual terlalu sederhana dan kurang mendetail mengenai identitas penjual, yang membuka celah bagi orang yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kecurangan dengan memanfaatkan aplikasi *shopee*.

Hasil dari penelitian Alvina Khoirul Umami terdapat dua kesimpulan yaitu: pertama, penerapan beberapa pasal dalam Undang-Undang No 11 Tahun 2008 tentang ITE dan PP No 82 Tahun 2021, dalam jual beli melalui perantara aplikasi *shopee* masih belum berjalan baik dikarenakan identitas tidak lengkap dalam kontrak elektronik dalam perjanjian tersebut. Sebaliknya transaksi jual beli melalui perantara aplikasi *shopee* berdasarkan hukum perjanjian syariah telah dianggap memenuhi rukun perjanjian yang telah dibuat. Kedua, tanggung jawab hukum pihak aplikasi dengan memblokir akun-akun penjual yang melakukan penipuan, pemblokiran dilakukan pihak aplikasi *shopee* ini dapat dianggap sebagai pembatalan perjanjian yang sesuai dengan asas *Ash-Shidq*.

---

<sup>22</sup> A'yuni Natiqoh, "*Analisis Persepsi Konsumen terhadap Jual Beli Menggunakan Katalog sebagai Media Pemasaran Ditinjau dari Perspektif Hukum Islam (Study Kasus Shopie Paris BC Rinda)*", (Skripsi, Institut Agama Islam, Jember, 2015)



Persamaan skripsi yang ditulis oleh Alvina Khoirul Umami dengan penelitian yang akan dibahas yakni mengenai jual beli *online* melalui *marketplace*. Perbedaan obyek kajian penelitian diatas menggunakan aplikasi *shopee*, sedangkan penelitian yang akan dibahas menggunakan kajian obyek penelitian aplikasi Akulaku. Perbedaan lain adanya akad yang digunakan antara pihak penjual dan aplikasi selaku perantara transaksi hal ini akan membuka celah bagi orang yang tidak tanggung jawab melakukan kecurangan menggunakan aplikasi *shopee*, pada penelitian yang akan dibahas fokus penelitian pada tanggung jawab pelaku usaha atas adanya kerusakan barang.<sup>23</sup>

Dari beberapa kajian pustaka diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dalam fokus dalam praktik jual beli *online* pada *marketplace* dan perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli *online*. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan di bahas yaitu pada obyek kajian serta fokus permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian yang akan dibahas fokus permasalahan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* pada aplikasi Akulaku.

---

<sup>23</sup> Alvina Khoirul Umami, “*Analisis Hukum Jual Beli Melalui Perantara Aplikasi Shopee Perspektif Transaksi Elektronik dan Perjanjian Syariah*”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019).



## E. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adanya penelitian skripsi ini ialah:

1. Untuk mengetahui praktik jual beli *online handphone* di aplikasi Akulaku
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku dalam transaksi jual beli di aplikasi Akulaku Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

## F. Kegunaan hasil penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka kegunaan penelitiannya ialah:

### 1) Manfaat Teoritis

Secara teoritis adanya penelitian ini dapat memberi pengetahuan mengenai bermuamalah. Khususnya dalam transaksi jual beli *online*, lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli *online*, memberikan pengetahuan mengenai hukum perlindungan konsumen. Penulis berharap penelitian ini bisa bermanfaat bagi masyarakat luas.

### 2) Manfaat Praktis

Bagi masyarakat luas diharapkan dari hasil penelitian ini menjadikan lebih berhati-hati dalam mengambil keputusan untuk melakukan transaksi elektronik di *marketplace*, serta diharapkan dari penelitian ini bisa menjadi masukan untuk setiap *marketplace* membuat

peraturan mengenai kebijakan yang dapat memberikan perlindungan bagi konsumen agar tidak ada yang dirugikan.

### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional ialah suatu variabel penjelas dengan proses pemecahan masalah dalam sebuah penelitian yang akan diamati.<sup>24</sup> Menjelaskan terkait dua variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas dalam sebuah penelitian. Dan untuk memudahkan memahami sebuah penelitian yang berjudul “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Di Aplikasi Akulaku Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999” yang bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman mengenai judul penulis, yang mana akan diuraikan sebagai berikut:

#### **1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jual Beli *Online***

Menurut hukum tanggung jawab ialah sebuah akibat dari konsekuensi perbuatan yang dilakukan berhubungan dengan etika atau moral ketika melakukan perbuatan. Tanggung jawab adalah kewajiban pelaku usaha untuk melakukan tanggung jawab atas undang-undang atau peraturan yang dilaksanakannya dan kerusakan yang timbul dari transaksi jual beli harus diperbaiki.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Maryam B. Gainau, “*Pengantar Metode Penelitian*”, (Yogyakarta: PT Kanisius, 2016), 23.

<sup>25</sup> Louis Yulius, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen, *Lex Privatum*, Vol.1, No.3, Juli, 2013.

## 2. Aplikasi Akulaku

Sebagai salah satu *marketplace* berbentuk aplikasi *mobile* yang terdapat banyak layanan didalamnya. Memberi fasilitas bagi penjual untuk memasarkan produk dan pembeli untuk memperoleh produk dengan opsi fasilitas keuangan yang disediakan oleh mitra Akulaku melalui aplikasi Akulaku.

## 3. Hukum Islam

Ialah syariat yang artinya aturan dari Allah untuk umat-Nya yang dibawa oleh seorang Nabi SAW, baik hukum yang berhubungan dengan kepercayaan (aqidah) maupun hukum yang berhubungan dengan perbuatan (amaliyah) yang dilaksanakan oleh semua umat Muslim. Sumber hukum Islam bukan hanya teori saja namun untuk diterapkan dikehidupan sehari-hari, sumber hukum Islam yaitu, Al-Qur'an, Al-Hadis, Ijmak, dan Qiyas.<sup>26</sup>

## 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Merupakan UU yang diuat oleh pemerintah untuk melindungi konsumen. Pembahasan dalam Undang-Undang sangat rinci dan jelas. Pelaku usaha dan konsumen sama-sama mempunyai hal dan kewajiban yang diatur didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen

---

<sup>26</sup> Eva Iryani, Hukum Islam, Demokrasi Dan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* Vol.17, No.2 Tahun 2017.

bertujuan supaya meningkatkan kesadaran bagi konsumen untuk melindungi diri sendiri juga menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, penelitian menjadi terarah dalam proses penelitian. Di bawah ini ialah metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian.

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yakni penelitian lapangan yang meneliti obyek penelitian. Termasuk jenis penelitian *field research* yakni sebuah metode penelitian dengan mengkaji peristiwa yang sebenarnya terjadi di masyarakat atau penelitian yang sebenarnya sesuai dengan keadaan terjadi di masyarakat.<sup>27</sup>

Bertujuan fakta yang ditemukan dijadikan data dalam penelitian kemudian menganalisis data tersebut menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan isu hukum yang akan diteliti yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan melihat bagaimana tanggung jawab dari pelaku

---

<sup>27</sup> Kornelius Benuf dan Muhammad Azhar, Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, Vol 7 (1), Juni 2020.

usaha terhadap transaksi jual beli *online*. Peneliti akan memberikan penjelasan secara deskriptif sesuai dengan data yang diperoleh.

## 2. Data Yang Dikumpulkan

Sesuai dengan permasalahan tersebut, maka data yang dikumpulkan penulis sebagai berikut:

### a. Data primer

Ialah data didapat atau dikumpulkan oleh peneliti atau orang yang mengumpulkannya.<sup>28</sup> Adapun data primer pada penelitian ini diperoleh dari:

- 1) Data mengenai praktik jual beli yang dilakukan oleh pihak penjual *handphone* dan pembeli *handphone* melalui aplikasi Akulaku
- 2) Data mengenai penyebab adanya permasalahan praktik jual beli yang dilakukan oleh pihak penjual *handphone* dan pembeli *handphone* melalui aplikasi Akulaku

### b. Data Sekunder

Ialah data struktur dan historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.<sup>29</sup> Adapun data yang dikumpulkan pada data sekunder ini berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha perspektif

<sup>28</sup> Rahmi Ramadhani dan Nuraini Sri Bina, *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matemats dan Aplikasi SPSS*, (Jakarta: Prenada Media, 2021), 19.

<sup>29</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantiti*, (Jakarta: Grafindo, 2005), 168.

Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### 3. Sumber Data

ialah asal tempat memperoleh data melalui tempat, orang atau benda yang bisa memberi informasi terkait data penelitian.<sup>30</sup> Yang dijadikan pedoman dalam penelitian ini supaya mendapatkan data yang akurat meliputi:

#### a. Sumber Data Primer

Yakni sumber utama yang berkaitan langsung dengan obyek yang dikaji yakni *Marvel store* dan *Alfa store* sebagai penjual *handphone* di Akulaku dan pihak pengguna atau konsumen yang melaksanakan transaksi jual beli melalui aplikasi Akulaku yakni Tito Budianto dan Panggih Sumargono.

#### b. Sumber Data Sekunder

Yakni data yang digunakan untuk melengkapi data primer, sumber sekunder dapat diperoleh dari buku, koran, jurnal, foto, gambar, sertifikat dan yang lainnya yang dapat dijadikan sumber yang langsung berhubungan dengan penelitian.<sup>31</sup> Sumber sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa gambar *screenshot* pembelian barang *handphone*, dan gambar *handphone* yang rusak, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

---

<sup>30</sup> Johni Dimiyati, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Palikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, (Jakarta: Kencana, 2013), 39.

<sup>31</sup> M. Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002), 58.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Wawancara

Yakni teknik yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi dengan cara bertanya langsung kepada subjek penelitian.<sup>32</sup> Wawancara merupakan proses interaksi dan komunikasi antara peneliti dengan subjek penelitian. Penelitian ini melakukan wawancara dengan pihak pengguna yang melakukan transaksi jual beli pada aplikasi Akulaku dan pihak Akulaku. Dengan wawancara akan memperoleh data berupa profil Akulaku, syarat-syarat bagi penjual di aplikasi Akulaku, prosedur jual beli di aplikasi Akulaku, sistem pembayaran di aplikasi Akulaku, serta keluhan-keluhan pada aplikasi Akulaku.

##### b. Dokumentasi

Ialah teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, gambar, buku, majalah, serta foto-foto kegiatan.<sup>33</sup> Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian.<sup>34</sup> Dalam teknik dokumentasi peneliti mengumpulkan data dari dokumen terkait proses transaksi jual beli pada aplikasi Akulaku dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian.

---

<sup>32</sup> Ibid., 85.

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 206.

<sup>34</sup> W Hasibuan et al, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), 133.

## 5. Teknik Pengolahan Data

Tahap selanjutnya setelah mendapat data dengan proses pengumpulan data ialah pengolahan data melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

### a. *Editing*

Yakni proses mengecek dan menyesuaikan yang diperlukan terhadap data penelitian untuk menghindari adanya kesalahan dalam proses pencatatan oleh pengumpul data, untuk menjamin kelengkapan, konsistensi dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis.<sup>35</sup> Maka pada tahap ini peneliti akan memeriksa data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data yang berkaitan dengan transaksi jual beli di aplikasi Akulaku.

### b. *Organizing*

Merupakan kegiatan penyusunan dan mengatur data yang sudah didapatkan secara sistematis sehingga menghasilkan bahan untuk penyusunan penelitian dengan jelas dan relevan supaya mudah dipahami.<sup>36</sup> Peneliti pada teknik ini diharapkan memperoleh gambaran mengenai proses jual beli di aplikasi Akulaku dan tanggung jawab dari pelaku usaha di aplikasi Akulaku.

---

<sup>35</sup> Lira Agusinta, *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*, (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2019), 65.

<sup>36</sup> Chalid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Askara, 1997), 170.



*c. Analyzing*

Proses analisis data hasil dari teknik *editing* dan *organizing* yang fungsinya untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan diawal supaya mendapatkan kesimpulan.<sup>37</sup> Dengan teori dan argumen lain terhadap praktik jual beli pada aplikasi Akulaku dan tanggung jawab pelaku usaha di aplikasi Akulaku.

6. Teknik Analisis Data

Ialah proses menggali dan menyusun data dengan terstruktur agar mempermudah penulisan dalam penelitian, yakni dengan menguraikan setiap data, memadukan data, menyusun ke dalam pola, dan menghasilkan kesimpulan yang bisa dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>38</sup>

Data pada penelitian ini menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Data tersebut diolah dengan pola pikir deduktif yakni pola pikir yang berpijak pada pengertian atau fakta-fakta yang bersifat umum ke khusus dimana penulis menguraikan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen untuk menganalisa penelitian tersebut.

<sup>37</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: Uin Maliki Press, 2010), 271.

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 244.

## I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ini ditulis supaya pembahasan penelitian ini bisa lebih tertata, lebih mudah dipahami, dan lebih sistematis dalam penyusunannya. Maka dalam penelitian ini dibagi dalam lima bab sebagai berikut:

Bab Pertama pendahuluan, penulis menguraikan secara umum isi dan tujuan penelitian ini. Bab ini terdiri atas latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, kegunaan hasil penelitian, definisi operasional, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua landasan teori yang memuat pemaparan teori yang berkaitan dengan penelitian ini dan mempresentasikan referensi analitis yang akan dijadikan sebagai landasan teori dalam menganalisis dan mengkaji permasalahan serta memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Pada bab ini meliputi pengertian jual beli, dasar hukum jual beli, syarat dan rukun jual beli, macam-macam jual beli, tanggung jawab pelaku usaha, prinsip-prinsip tanggung jawab, tinjauan tentang perlindungan konsumen.

Bab Ketiga, berisi sebuah data dari penelitian penulis memuat tentang gambaran umum obyek penelitian berupa profil aplikasi Akulaku, Produk pada aplikasi Akulaku, dan ketentuan lain. Juga membahas praktik jual beli *online* pada aplikasi Akulaku.

Bab Keempat yakni analisis, memuat tentang hasil penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian dan

dikolaborasikan dengan hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Yakni dalam bab ini membahas analisis terhadap tanggung jawab pelaku usaha atas adanya kerusakan barang konsumen pada jual beli barang elektronik melalui aplikasi Akulaku menggunakan Hukum Islam dan Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bab Kelima yakni penutup, merupakan bagian akhir penelitian yang berisi kesimpulan beserta saran dari hasil yang telah dituangkan oleh penulis diatas. Kesimpulan berisi mengenai jawaban dari sebuah masalah yang diteliti, sedangkan saran berupa nasihat yang berupa rekomendasi dari penulis.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB II

### Hukum Islam, Tanggung Jawab, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

#### A. Jual Beli

##### 1) Pengertian Jual Beli

Kata jual beli ialah gabungan dua kata yang mempunyai arti berlawanan. Kata “jual” artinya lebih kepada tukar-menukar barang dagangan yang umumnya menggunakan alat tukar yang berupa uang, sedangkan kata “beli” lebih kepada memakai uang sebagai alat tukar barang dagangan.<sup>1</sup> Dalam bahasa Arab disebut dengan *al-bay'u*, *al-tijarah*, *al-mubadalah* maknanya tukar menukar atau saling menukar dengan sesuatu yang lain.<sup>2</sup> Konteks tukar menukar dapat diartikan tukar menukar satu produk dengan produk yang lain, atau tukar menukar produk dengan uang.<sup>3</sup>

Ada beberapa pendapat jual beli menurut bahasa, yaitu: menurut mazhab Syafi'i, arti jual beli secara bahasa ialah tukar menukar yang sifatnya umum yang dapat ditukar dengan barang lainnya.<sup>4</sup> Menurut Abi Yahya Zakaria Al-Ansyori, secara bahasa jual beli yakni penukaran harta dengan rasa sama-sama rela, atau pertukaran hak milik dengan memperoleh benda lain sebagai gantinya dengan jalan yang diperbolehkan

---

<sup>1</sup> Harun, *Fiqh Muamalah*, (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), 64.

<sup>2</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 67.

<sup>3</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, (Pamekasan: Duta Media Publishing 2020), 1.

<sup>4</sup> Abdurrahman Al-Jaziri, *Fiqh Empat Mazhab, Muamalat II, Ahli Bahasa Chatibul Umam dan Abu Hurairah*, (Jakarta: Darul Ulum Press, 2001), 11.

oleh syarak. Hasbi Ash-shiddiqie berpendapat jual beli dalam arti syarak yakni memasrahkan barang kepada seseorang sebagai ganti menerima dari harga dari barang tersebut atas dasar keridhaan dua belah pihak.<sup>5</sup>

Menurut pandangan ulama mengenai jual beli secara istilah, yakni:<sup>6</sup>

- a. Jual beli menurut Mazhab Hanafiyah ialah pertukaran harta (*mal*) dengan harta melalui sistem yang menggunakan cara tertentu. Maksud sistem pertukaran yaitu harta yang mempunyai manfaat. Sedangkan maksud dari cara tertentu yaitu dengan *sighot* ijab qabul.
- b. Jual beli menurut Mazhab Malikiyah dibagi menjadi dua yakni, dalam arti umum ialah suatu perikatan tukar menukar sesuatu yang bukan kemanfaatan dan kenikmatan. Perikatan merupakan akad yang mengikat dua belah pihak. Tukar menukar ialah penyerahan ganti dari satu pihak sebagai ganti penukaran sesuatu yang telah ditukarkan oleh pihak lain. Dalam arti khusus jual beli ialah penukaran yang bukan emas dan bukan perak. Benda bisa direalisasikan dan ada seketika, bukan barang hutang, serta sifat barang telah diketahui lebih dulu.
- c. Jual beli menurut Syaikh Muhammad bin Qasim al-Ghazy, ialah penganugerahan kepemilikan suatu barang berharga dan memiliki manfaat dengan bertukar dengan harga yang bernilai dan memperoleh izin syarak.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Hasbi Ash-Shiddieqy, *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, (Jakarta: Bulan Bintang, 1986), 350.

<sup>6</sup> *Ibid.*, 350.

<sup>7</sup> Supriadi, *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*, (Geupedia: 2018), 14.

- d. Jual beli menurut Ahmad Sarawat ialah menukarkan barang dengan barang atau uang, dengan melepaskan hak antara satu orang kepada orang lain dengan saling merelakan.<sup>8</sup>
- e. Jual beli menurut Ibnu Qadamah ialah sebagai pertukaran harta dengan harta yang menjadi kepemilikan dan penguasaan.<sup>9</sup>

Maka dari definisi yang diuraikan bisa disimpulkan pengertian jual beli ialah akad tukar menukar harta berupa barang atau uang yang bertujuan untuk mencari keuntungan yang dibolehkan oleh syarak dengan melepaskan hak milik dari satu pihak kepada pihak lain atas dasar saling merelakan.

## 2) Dasar Hukum Jual Beli

### a. Landasan Al-Qur'an

Jual beli sebagai sarana untuk saling menolong sesama manusia memiliki landasan yang kuat dalam Islam.<sup>10</sup> Jual beli disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Sunah, dan Ijmak.<sup>11</sup> Hukum jual beli adalah mubah kecuali terdapat hal yang syarak melarangnya, adapun ayat Al-Qur'an mengenai jual beli di antaranya:

<sup>8</sup> Ahmad Sarawat, *Fiqh Jual Beli*, (Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, 2018), 5-6.

<sup>9</sup> Ibid., hal 5

<sup>10</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*, 115.

<sup>11</sup> Rahmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah untuk UIN, STAIN, PTANIS, dan Umum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 74.

- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَخْبِطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ  
ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ  
مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ  
أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan) dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

- Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ؕ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ  
كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ؕ وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ ؕ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ  
الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ. وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, meka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya.

- Al-Qur'an Surat An-Nisa' ayat 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً  
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ؕ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ؕ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.

#### b. Landasan Hadis

Sabda Rasulullah Saw. Disebutkan:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ  
سُئِلَ أَيُّ الْكَسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ (عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ، وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ)  
رَوَاهُ الْبَرْزَاءُ، وَصَحَّحَهُ الْحَاكِمُ.

Artinya: Dari Rifa'ah bin Rafi' R.A Nabi Muhammad Saw, pernah ditanya: apakah profesi yang paling baik? Rasulullah menjawab: “usaha tangan manusia sendiri dan setiap jual beli yang mabrur”.

Hadist Nabi di atas menyatakan bahwa usaha yang paling baik ialah usaha yang dilakukan oleh tangan sendiri. Karena usaha yang dilakukan dengan tangan sendiri menunjukkan bahwa manusia wajib melakukan sesuatu yang baik untuk urusan dirinya ataupun keluarganya serta masyarakat pada umumnya.<sup>12</sup> Mabrur yang dimaksud yakni jual beli yang sesuai dengan hukum Islam. dalam etika jual beli tidak ada hal yang tidak sesuai dengan syariah seperti berbohong, menipu, ditipu, atau bersumpah serapah.<sup>13</sup>

#### c. Landasan Ijmak

Dikutip oleh Sayyid Sabiq Rahimahullah dikatakan; “Umat telah sepakat bahwa transaksi jual beli boleh dilakukan sejak zaman

<sup>12</sup> Hariman Surya Siiregar, Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori dan Implementasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 119.

<sup>13</sup> Muhammad Rizqi Romadhon, *Jual Beli Online Menurut Mazhab Asy-Syafi'i*, (Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015), 12.



Rasulullah sampai masa kini.<sup>14</sup> Maka *syara'* menetapkan kebolehan melakukan suatu transaksi sampai terdapat argumen yang melarangnya.

Hukum jual beli dapat berubah menjadi wajib, sunah, makruh, dan haram bergantung kondisi yang ada. Hukum jual beli menjadi wajib apabila suatu kondisi dimana orang sangat merasa haus dan lapar, apabila tidak makan bisa mengancam nyawanya sedangkan tidak ada cara lain untuk mendapatkan makanan kecuali dengan membeli, maka hukum jual beli menjadi wajib.

Hukum jual beli menjadi sunah, semisal seseorang telah berjualan berkeliling menawarkan dagangannya, namun hasil yang didapat masih sedikit padahal kebutuhan keluarganya banyak. Maka dalam hal ini disunahkan bagi seseorang membeli dengan niat ingin melariskan dagangannya walaupun sebenarnya ia tidak terlalu membutuhkan dagangannya.

Hukum jual beli menjadi makruh jika barang yang dijual termasuk barang yang makruh untuk dibeli. Hukum jual beli menjadi haram apabila barang yang dijual termasuk barang yang haram untuk dibeli seperti narkoba.<sup>15</sup>

### 3) Rukun dan Syarat Jual Beli

Jamak dari rukun ialah *arkan* yang artinya harus adanya hal-hal untuk terwujudnya suatu akad sedangkan rukun berarti sisinya yang paling

---

<sup>14</sup> Ibid., 120.

<sup>15</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, 5.

kuat.<sup>16</sup> Menurut Hanafiyah rukun jual beli ialah ijab dan qabul yang menunjukkan sikap saling tukar menukar, dan saling memberi. Redaksi lain ijab qabul ialah perbuatan yang menunjukkan kemauan dua belah pihak untuk menyerahkan milik masing-masing kepada pihak lain.<sup>17</sup>

Rukun jual beli berdasarkan berdasarkan ulama antara lain:

a. Pihak-pihak yang melakukan akad (*Aqidain*)

Yakni pihak-pihak yang melaksanakan akad jual beli meliputi penjual dan pembeli yang harus memiliki *ahliyah* (kecakapan) dan *qilayah* (kekuasaan). Orang yang melakukan ijab dan qabul harus menjadi ahli kontrak yang baik dalam segala hal. Anak kecil, orang gila, orang bodoh, mereka tidak diperbolehkan melakukan akad jual beli. Adanya unsur pakasaan pada kontrak jual beli tidak diperbolehkan.<sup>18</sup> Syarat sah jual beli harus terpenuhi bagi orang yang melakukan, yakni sebagai berikut:

- 1) Penjual dan pembeli tidak harus Muslim, jual beli antara pembeli beragama Islam dan penjual non Muslim hukumnya sah.<sup>19</sup>
- 2) Berakal, bisa membedakan yang baik dan buruk baginya.
- 3) Tidak terpaksa, dengan kemauannya sendiri tidak secara sadar atas kehendaknya sendiri.

<sup>16</sup> Abdul Aziz Muhammad Azzam, *Fiqh Muamalat*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 34.

<sup>17</sup> Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Amzah, 2010), 27.

<sup>18</sup> Supriadi, *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*, 22.

<sup>19</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, 11.

4) Baligh, atau dewasa menurut hukum Islam untuk laki-laki telah mimpi basah atau umur 15 tahun sedangkan untuk wanita umur 9 tahun atau sudah menstruasi.

b. Adanya harga dan barang (*ma'qud alayh*) yang diperdagangkan.

Benda sebagai obyek akad memiliki syarat-syarat yakni suci, mempunyai manfaat, tidak dikaitkan atau diuntungkan dengan hal-hal lain, serta kondisi barang yang dijual jelas.<sup>20</sup> Barang atau jasa yang dijadikan obyek jual beli harus memenuhi syarat-syarat sah yaitu:

- 1) Barangnya bersih, bukanlah benda najis atau benda yang tergolong haram.
- 2) Bisa digunakan, tidak diperbolehkan menjual barang yang tidak ada gunanya atau tidak ada manfaatnya karena barang yang diperjualbelikan akan diambil manfaatnya.
- 3) Dimiliki penjual secara penuh, dilarang menjual barang yang belum berada ditangan (tidak berada dibawah kendali penjual) karena bisa saja barang tersebut rusak atau tidak bisa diserahkan sesuai kesepakatan.
- 4) Bisa diserahkan, barang tersebut harus diserahkan. Apabila barang tidak diserahkan, maka terjadilah penipuan dan salah satu pihak akan kecewa.

---

<sup>20</sup> Hasbiyallah, *Sudah Syar'ikah Muamalahmu?: Panduan Memahami Seluk-beluk Fiqh Muamalah*, Agama, Fiqih, Fiqh (Yogyakarta: Salma Idea, 2014), 5.

5) Harus diketahui keadaannya, benda yang diperjualbelikan harus jelas keadaannya supaya tidak terjadi perselisihan dikemudian hari.<sup>21</sup>

c. Adanya *Sighat* (akad Ijab Qabul)

Sighat terdiri atas dua hal yakni berupa perkataan atau apapun yang dapat menggantikannya seperti utusan atau tulisan. Perkataan terdiri dari dua pihak, sighat dari penjual disebut ijab (seperti perkataan “saya jual benda ini”), sedangkan sighat dari pembeli disebut qabul (seperti ucapan “saya beli benda ini”) adalah pendapat mayoritas ulama.<sup>22</sup>

Al-Mu’atahr, yakni proses jual beli tanpa ada perkataan dengan cara mengambil barang yang dijual dan memberikan alat tukarnya, juga bisa didefinisikan sebagai kesepakatan antara penjual dan pembeli untuk bertransaksi tanpa mengucapkan apapun.<sup>23</sup> Syarat dilaksanakannya ijab qabul yakni:

- 1) Adanya kesesuaian antara ijab qabul dalam hal kadar, sifat, harga, dan waktunya.
- 2) Ijab qabul dalam satu majelis yang menunjukkan adanya kerelaan antara dua pihak
- 3) Kedua belah pihak saling mendengar ijab qabul

<sup>21</sup> Ahmad Sarawat, *Fiqh Jual Beli*, 23-26.

<sup>22</sup> Abdurrahman Al-Jaziri, *Kitab Al-Fiqh Al-Islamiy wa Adillatuhu*, juz 2, 142.

<sup>23</sup> Ahmad Sarawat, *Fiqh Jual Beli*, 18.

4) Sebagai penegasan jual beli tidak perlu adanya saksi, maka tanpa saksi tetap sah.<sup>24</sup> Ijab qabul bisa dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

- a. Lisan, menggunakan bahasa atau ungkapan yang bisa dipahami dua belah pihak.
- b. Tertulis, akad yang dibuat secara tertulis oleh salah satu kedua pihak yang membuat perjanjian jual beli. Dapat dilakukan apabila orang yang memberikan persetujuan tidak dalam satu majelis.
- c. Isyarat, akad yang dibuat dengan memakai bahasa isyarat yang bisa dipahami atau apabila tidak bisa diucapkan maka ditulis oleh kedua belah pihak pada akad perjanjian jual beli.
- d. Saling memberi, misalnya satu orang memberikan hadiah kepada orang lain dan yang menerima memberi imbalan kepada orang yang memberi tanpa menentukan jumlah imbalannya.

#### **4) Macam-Macam Jual Beli**

Secara umum jual beli dibagi menjadi empat macam, berdasarkan pertukarannya yakni:

- a. Jual beli salam (pesanan) ialah jual beli dengan memberikan uang muka dulu, barangnya diantar kemudian.
- b. Jual beli barter ialah jual beli dengan saling menukar barang seperti menukar gandum dengan beras.

---

<sup>24</sup> Holilur, *Hukum Jual Beli Online*, 13.

- c. Jual beli mutlak ialah jual beli barang dengan sesuatu sebagai alat tukar yang telah disepakati, seperti uang.
- d. Jual beli alat penukar dengan alat penukar ialah jual beli barang yang biasa digunakan untuk alat penukar dengan alat penukar seperti perak dan emas.<sup>25</sup>

Macam-macam jual beli menurut imam Hanafiyah, mengelompokkan menjadi:<sup>26</sup>

- a. Jual beli shahih yakni akad yang rukun dan syarat terpenuhi dengan sempurna. Sejalan dengan syariatnya, baik pada asalnya maupun pada sifatnya, dimana akad itu berfaedah atas dirinya, selama tidak ada pencegah.
- b. Jual beli batil yakni segala jenis jual beli yang tidak memenuhi rukun dan syaratnya, tempatnya atau jual beli yang tidak disyariatkan baik aslinya atau sifatnya. Seperti orang yang berakad bukan ahlinya atau tempat tidak *zhahir* walaupun bentuknya ada, tetapi tidak menjadikan hak kepemilikan sedikitpun seperti anak kecil, orang gila, jual beli yang tak berupa harta seperti bangkai atau sesuatu yang tidak berharga seperti minuman keras dan babi.
- c. Jual beli fasid yakni jual beli yang dilegalkan pada dasarnya tetapi tidak legal dari segi sifatnya dalam arti jual beli yang dilakukan oleh ahlinya di tempat yang sah untuk jual beli. Serta barang dan harga

<sup>25</sup> Siti Choiriyah, *Mu'amalah Jual Beli dan Selain Jual Beli*, (Surakarta: Centre for Developing Academic Quality, 2009), 25.

<sup>26</sup> Muhsin Arafat et al., *Jual Beli Menurut Imam Abu Hanifah*, *Jurnal of Indonesian Comparative of Syar'ah Law*, Vol.4, No.2, December 2021.

berhak dimiliki karena terjadinya serah terima namun terdapat sifat yang yang dapat menimbulkan pertentangan. Misalnya jual beli rumah dengan syarat agar ia menjual mobilnya.

Menurut ulama Hanafiyah jual beli fasid ialah apabila kerusakan pada jual beli menyangkut pada harga barang dan bisa diperbaiki. Apabila rukun dan syaratnya terpenuhi, maka jual belinya sah, dan jika salah satu rukun atau syaratnya tidak terpenuhi, maka batal jual belinya. Maka dari itu jika terdapat dua pihak yang melakukan akad jual beli secara fasid, keduanya berdosa karena melanggar syariah namun dalam hukum tetap sah. Konsekuensi dari itu ialah penjual berhak memiliki uang pembayaran dan si pembeli berhak memiliki barang yang telah dibelinya.

Yang membedakan jual beli fasid dengan batil, jika kerusakan terjadi pada barangnya maka itu batil, jika kerusakannya menyangkut harga barang dan boleh diperbaiki maka jual beli dikatakan fasid.

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Tanggung Jawab**

Tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ialah kewajiban menanggung segala sesuatu apabila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab ialah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang

telah diwajibkan kepadanya.<sup>27</sup> Secara etimologis, tanggung jawab hukum atau *liability* seringkali dipertukarkan dengan *responsibility*. Dalam *black law dictionary* menyatakan bahwa terminologi *liability* memiliki makna yang luas.<sup>28</sup>

*Liability* yakni istilah hukum yang meluas menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual dan potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang dengan segera atau masa yang akan datang.

*Responsibility* ialah kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakannya dan memperbaiki kerusakan yang ditimbulkannya. Dalam penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggung jawaban hukum, sedangkan *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.<sup>29</sup>

Tanggung jawab menurut pakar memiliki beberapa pengertian sebagai berikut:

- a. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab

---

<sup>27</sup> Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 26.

<sup>28</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 55.

<sup>29</sup> Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: UII Press, 2002), 249-250.



hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan bertentangan".<sup>30</sup>

- b. Menurut Drs. O.P Simangkir Tanggung jawab ialah kewajiban menanggung segalaagalanya yang menjadi tugas, dari segala akibat tindakan yang baik atau buruk. Dalam tindakan yang baik, maka tanggung jawab berarti menjalankan kewajiban atau perbuatan-perbuatan dengan baik. Dalam hal tindakan buruk maka tanggung jawab berarti wajib memikul akibat tindakan atau perbuatan yang buruk ini.<sup>31</sup>
- c. K. Bartens bertanggung jawab artinya bisa menjawab, apabila ditanya mengenai perbuatan-perbuatan yang dilakukan. Orang yang bertanggung jawab bisa dimintai penjelasan tentang tingkah lakunya dan bukan saja ia bisa menjawab melainkan ia harus menjawab. Tanggung jawab berarti, bila diminta penjelasan tentang perbuatannya. Jawaban itu harus diberikan kepada diri sendiri, masyarakat dan Tuhan".<sup>32</sup>
- d. Syed Nawab Haider Naqvi pertanggungjawaban merupakan prinsip dinamis yang berhubungan dengan perilaku manusia. Manusia harus berkembang untuk mencapai kesempurnaan, dan seseorang tak perlu

<sup>30</sup> Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cet.1. (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006), 61.

<sup>31</sup> O.P Simorangkir, *Etika Bisnis Jabatan dan Perbankan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 150.

<sup>32</sup> K. Bertens, *Etika*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 125.

harus terikat dengan masa lampaunya ataupun berkurang dalam batas-batasnya.<sup>33</sup>

Pendapat beberapa pakar diatas dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab berarti tidak boleh menghindar bagi seseorang yang dimintai penjelasan tentang perbuatan, dia bertanggung jawab atas segala akibatdari perbuatan yang dilakukan baik dari tindakan yang baik maupun buruk. Dengan tanggung jawab kepada diri sendiri masyarakat luas dan kepada Tuhan.

Tanggung jawab merupakan bagian dari kewajiban pelaku usaha yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. *Negligence* sebagai dasar pembebanan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen, *Negligence* yaitu suatu perilaku yang tidak sesuai dengan kelakuan (*standart of conduct*) yang ditetapkan oleh Undang-undang dan ada yang *duty of care* (kewajiban memelihara kepentingan orang lain).<sup>34</sup>

Prinsip pertanggungjawaban tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidaknya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat. Pelaku usaha dianggap harus bertanggung jawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen karena mengonsumsi suatu produk dan oleh karena itu pelaku usaha harus mengganti kerugian itu.

---

<sup>33</sup> Syed Nawab Haider Naqvi, *Ethics and Economics An Islamic Sythesis*, Diterjemahkan oleh Husain Anis dan Asep Nikmat, (Bandung: Mizan, 1985), 87.

<sup>34</sup> Abu Yazid Bustomi, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen*, Vol.16, Nomor.2, Bulan Mei, Tahun 2018.

## 2. Dasar Hukum Tanggung Jawab

Dari segi kontekstual tanggung jawab tersirat terdapat di Al-Qur'an dan Hadits yang mengemukakan tiga prinsip yang menjadi dasar hukum tanggung jawab diantaranya sebagai berikut:<sup>35</sup>

### a. Kesatuan (*Unity/Tauhid*)

Ialah kesatuan sebagaimana terefleksikan dalam konsep tauhid yang memadukan aspek-aspek kehidupan muslim dalam bidang ekonomi, politik, sosial menjadi suatu keseluruhan yang mementingkan konsep konsistensi dan keteraturan yang menyeluruh. Dalam bidang ekonomi amanat merupakan niat dan iktikad yang perlu diperhatikan dalam mengelola sumber-sumber alam dan manusia secara makro, maupun dalam mengemudikan perusahaan.<sup>36</sup>

Mengenai hal tersebut dalam Q.S Ali Imran ayat 14:<sup>37</sup>

زَيْنٌ لِلنَّاسِ حُبُّ الشَّهَوَاتِ مِنَ النِّسَاءِ وَالْبَنِينَ وَالْقَنَاطِيرِ الْمُقَنْطَرَةِ مِنَ الذَّهَبِ وَالْفِضَّةِ  
وَالْحَيْلِ الْمُسَوِّمَةِ وَالْأَنْعَامِ وَالْحَرْثِ ۗ ذَلِكَ مَتَاعُ الْحَيَاةِ الدُّنْيَا ۗ وَاللَّهُ عِنْدَهُ حُسْنُ الْمَآبِ

Artinya: Dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah ladang. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).

<sup>35</sup> Muhammad R.Lukman Fauroni, *Rekonstruksi Etika Bisnis: Perspektif Al-Qur'an*, (Iqtisad Journal Of Islamic Economics Vol.4, No.1, 2003), 96.

<sup>36</sup> Muhammad R.Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*, (Yogyakarta: Salemba Diniyah), 11.

<sup>37</sup> Dijadikan indah pada (pandangan) manusia kecintaan kepada apa-apa yang diingini, yaitu: wanita-wanita, anak-anak, harta yang banyak dari jenis emas, perak, kuda pilihan, binatang-binatang ternak dan sawah lading. Itulah kesenangan hidup di dunia, dan di sisi Allah-lah tempat kembali yang baik (surga).

Di sini terdapat tiga kata. *Zuyyina*, artinya diperhiaskan. Setiap barang yang diinginkan ada baik buruknya, akan tetapi yang terlihat hanya baiknya aja. Kata kedua ialah *Hubb*, artinya kesukaan atau kecintaan. Kata ketiga *Syahwat* yakni keinginan yang menimbulkan selera yang menarik nafsu untuk memilikinya. Sehingga yang nampak oleh manusia hanyalah keuntungan saja tanpa memperdulikan kesusahannya.

Di kehidupan dunia manusia mempunyai tanggung jawab. Tanggung jawab ini telah digariskan oleh Allah dan dipertanggungjawabkan pula kepadanya. Melalui prinsip ini maka pengusaha harus memantapkan iktikad baiknya dalam usahanya. Bukanlah sekedar mendapatkan laba saja.

b. Kehendak Bebas/Ikhtiyar (*Free Will*)

Prinsip ini memberikan keleluasaan untuk bertransaksi sesuai daya dan kemampuan. Namun bukan bebas dalam pengertian sebebaskan-bebasnya, karena hal ini berhubungan dengan pertanggungjawaban. Kebebasan di sini dalam pengertian bahwa secara sadar dan tanpa ada paksaan pada pelaku usaha untuk mengoptimalkan upaya-upaya usahanya. Maka ia harus memenuhi semua janji-janjinya sebagaimana firman Allah Q.S Al-Isra' ayat 34:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۗ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ  
إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

Artinya: Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai dia dewasa, dan penuhilah janji, karena janji itu pasti diminta pertanggungjawabannya.

Pada ujung ayat ini diperingatkan bahwa hidup manusia di dunia selalu terikat janji-janji. Setiap perjanjian itu akan ditanya, artinya dipertanggungjawabkan. Suatu transaksi atau perjanjian usaha secara nyata berhubungan dengan sesama tetapi pada hakikatnya merupakan perjanjian dengan masyarakat, Negara dan bahkan Allah.

c. Prinsip Kebenaran, Kebajikan, dan Kejujuran (*Benevolence*)

Dengan prinsip ini Islam sangat menjaga dan berlaku preventif terhadap kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi, kerjasama, atau perjanjian dalam bisnis. Al-Qur'an telah menegaskan agar dalam usaha tidak dilakukan dengan cara-cara yang mengandung kebatilan, kerusakan, dan kedhaliman, melainkan dengan kesadaran dan kesukarelaan.<sup>38</sup>

Kaidah yang mempunyai pengaruh dalam pelaksanaan prinsip-prinsip pertanggungjawaban mengenai kerusakan atau kerugian, dan pengaruhnya dalam menolak pertanggungjawaban. Kaidah tersebut adalah:<sup>39</sup>

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ  
 "Tidak boleh timbulnya kerusakan (kerugian) dan tidak boleh pula adanya perusakan"

الضَّرْرُ يُرَادُ

"Kerugian harus ditiadakan"

الضَّرْرُ مَرْفُوعٌ بِقَدْرِ إِمْكَانٍ

"Kerugian harus ditolak semaksimal mungkin"

<sup>38</sup> Muhammad R. Lukman Fauroni, *Visi Al-Qur'an tentang Etika dan Bisnis*, (Yogyakarta: Salemba Diniyah), 21.

<sup>39</sup> Mahmud Sjaltout, *Al-Islam Aqidah Wa Syari'ah*, diterjemahkan oleh H. Bustami A. Gani, Djohar Bahry L.I.S, "Islam Sebagai Akidah dan Syari'ah", Jilid IV, (Jakarta: Bulan Bintang, 1970), 95.

الضَّرُّ الْحَاضِرِ يَتَحَمَّلُ لِذَفْعِ الضَّرْرِ الْعَامِّ

“Kerugian bagi orang-orang tertentu boleh dilakukan demi untuk menghindari kerugian bagi umum”

### 3. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

#### a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian atau kesalahan

Ialah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yakni suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Kelalaian produsen pada prinsip ini berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada produsen. *Negligence* dapat dijadikan dasar gugatan, Manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Suatu tingkah laku yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal
2. Harus terbukti bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.
3. Kelakuan tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.<sup>40</sup>

#### b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*)

Menyatakan bahwa tergugat dapat dianggap selalu bertanggung jawab sampai dia dapat membuktikan bahwasanya dia tidak bersalah. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga

<sup>40</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grafindo, 2000), 59.

terdapat sistem pembukuan terbalik yang ditegaskan dalam Pasal Undang-Undang. Teori ini dapat digunakan dalam perlindungan konsumen karena apabila menggunakan teori ini maka pelaku usaha yang wajib untuk membuktikan apakah ia bersalah atau tidak, dengan membawa bukti-bukti yang bisa menegaskan dirinya tidak bersalah. Tetapi bukan berarti konsumen bisa dengan sesuka hati menggugat pelaku usaha, konsumen juga harus menerima digugat kembali jika tidak dapat menunjukkan kesalahan.

c. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini disenangi oleh pelaku usaha karena dapat dengan sepihak mencantumkan klausula eksonerasi dan membatasi tanggung jawabnya. Namun prinsip ini bisa merugikan konsumen apabila ditetapkan sepihak. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memperbolehkan bagi pelaku usaha membuat atau mencantumkan klausula secara sepihak yang bisa merugikan konsumen termasuk dalam membatasi tanggung jawab kepada konsumen. Jika pelaku membuat pembatasan tanggung jawab maka harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.<sup>41</sup>

d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Dalam perlindungan konsumen merupakan hal yang penting, karena terdapat empat dasar landasan, yaitu:

---

<sup>41</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), 70-71.



- 1) Tanggung jawab mutlak ialah instrumen hukum yang masih baru untuk memperjuangkan hak konsumen memperoleh ganti rugi
- 2) Tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum dibidang ekonomi
- 3) Penerapan prinsip tanggung jawab mutlak melahirkan masalah baru bagi produsen
- 4) Indonesia merupakan contoh yang menggambarkan dua kesenjangan yang dimaksud, yaitu antara standar norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen, yaitu menerapkan tanggung jawab kepada penjual produk yang cacat tanpa ada beban bagi konsumen atau pihak yang diragukan untuk membuktikan kesalahan tersebut. Prinsip ini dinilai lebih *responsive* terhadap kepentingan konsumen.<sup>42</sup>

Pembahasan mengenai tanggung jawab dipaparkan pada Pasal 19 ayat 1 yang berbunyi “Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”, kemudian pada ayat 2 disebutkan bahwa “ Ganti rugi

---

<sup>42</sup> Zulham, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, (Jakarta: Kencana, 2013), 83-89.



yang dimaksud pasal ayat (1) dapat berupa pengembalian barang atau pengganti 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”.

Bentuk tanggung jawab pelaku usaha dengan memberikan kompensasi ganti rugi sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 43/DSN-MUI/VIII/2004 Tentang Ganti Rugi (*Ta'widh*). Dalam Islam kerugian yang diterima oleh konsumen akibat cacat produk merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas perbuatannya.

Wajib bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang merugikan konsumen. Tanggung jawab jika dikaitkan dengan penyebab ganti rugi (*dhaman*) terdapat 5 unsur yakni:

1. Ganti rugi akibat kerusakan (*dhaman itlaf*)
2. Ganti rugi akibat transaksi (*dhaman 'aqdin*)
3. Ganti rugi akibat perbuatan (*dhaman wadh'u yadin*)
4. Ganti rugi akibat penahanan (*dhaman al-hailulah*)
5. Ganti rugi akibat tipu daya (*dhaman al-maghfur*).<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Nur Halis, Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal IUS*, Vol 03 No. 9 (2015), 530-531.

#### 4. Syarat-Syarat Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Untuk menuntut supaya seseorang bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukannya. Terdapat persyaratan bagi tanggung jawab moral bagi pelaku usaha, yakni:

##### a. Kesadaran

Pelaku usaha bisa dituntut jika melakukan tindakan dengan sadar dan tahu konsekuensi dari tindakan itu. Kalau pelaku usaha bertindak dengan sadar dan tahu, baru relevan untuk kita menuntut tanggung jawab dan peertanggungjawaban moral atas tindakan itu. Mengandaikan juga bahwa pelaku usaha tahu mengenai baik dan buruk. Mengetahui bahwa tindakan tertentu secara moral buruk sementara tindakan yang lain secara moral baik.

Dengan demikian syarat pertama tanggung jawab moral atas suatu tindakan bagi pelaku usaha ialah tindakan itu dijalankan oleh pribadi rasional, yang kemampuan akal businya sudah matang dan dapat berfungsi secara normal, pribadi itu paham akan apa yang dilakukannya.

##### b. Kebebasan

Tanggung jawab dituntut dari pelaku usaha atas tindakannya yang dilakukan secara bebas, yang berarti pelaku usaha melakukan tindakan tersebut tidak dipaksa atau terpaksa. Kalau pelaku usaha melakukan tindakan dengan dipaksa atau terpaksa, maka secara moral tidak bisa dituntut pertanggungjawaban moral atas tindakannya. Hanya pelaku

usaha yang bebas dalam melakukan tindakan tersebut bisa bertanggung jawab.

c. Kemauan

Pelaku usaha mau dan bersedia melakukan tindakan itu. Ini masih relevan dalam kaitannya dengan kebebasan. Karena bisa saja pelaku usaha ada pada situasi tertentu sedemikian rupa seakan-akan dia terpaksa melakukan tindakan. Terutama pada situasi ketika pelaku usaha dihadapkan pada satu pilihan. Kalaupun pelaku usaha berada pada situasi pada situasi seperti itu, dia tidak bisa berbuat lain selain pilihan alternatifnya hanya satu itu, dia masih bisa dituntut bertanggung jawab atas tindakannya.<sup>44</sup>

Pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab pada rencana dan tindakannya, pelaku usaha bertanggung jawab untuk kejadian berikutnya dan kerugian serta kerusakan yang diakibatkan setelahnya, jika memnuhi syarat berikut ini:

1. Kriteria subjektif, bahwa pelaku usaha bertindak atas kemauan sendiri dan sadar, dan dia bisa memperkirakan akibat yang akan terjadi.
2. Kriteria objektif, bahwa pelaku usaha yang berakal dengan latar budaya yang dapat disamakan bisa memperkirakan bahwa rangkaian

---

<sup>44</sup> Sonny Keraf, *Etika Bisnis Islam dan Relevasinya*, (Yogyakarta: Kasinius, 1998), 114.

tindakan yang dilakukan dapat berakhir dengan kerusakan dan kerugian.<sup>45</sup>

## 5. Jenis-Jenis Pertanggungjawaban Pelaku Usaha

Tanggung jawab terkandung pengertian penyebab. Orang yang bertanggung jawab atas apa yang disebabkan olehnya. Maka tidak bertanggung jawab untuk orang yang tidak menjadi penyebab dari suatu akibat.

- a. Segi sifatnya, yakni tanggung jawab secara langsung yang dilakukan sendiri oleh pelaku usaha dan tanggung jawab secara tidak langsung yang dilakukan oleh orang lain yang berada dalam pengawasannya.<sup>46</sup>
- b. Dalam tanggung jawab moral bisnis terhadap konsumen, wajib bagi produsen untuk seminimal mungkin dalam membatasi risiko atas kerugian yang diderita konsumen, tanggung jawab ini adalah:
  - Kualitas produk, harus sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh pelaku usaha dan secara wajar yang konsumen harapkan.
  - Harga merupakan faktor-faktor hasil perhitungan produksi
  - Pengemasan dan pemberian label pada produk merupakan aspek bisnis yang penting untuk melindungi produk dan memungkinkan mempergunakan produk dengan mudah juga untuk mempromosikan produk.

<sup>45</sup> Peter Pratley, *The Essens of Bussines Ethnics*, Telah Diterjemahkan oleh Gunawan Prasetio, *Etika Bisnis*, (Yogyakarta: Penerbit Andi Kerjasama dengan Simon dan Schuster (Asia), 1997), 105.

<sup>46</sup> K. Bertens, *Etika*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), 127.

- Tanggung jawab moral bisnis terhadap konsumen dalam menjamin keamanan
- Tanggung jawab legal karena perusahaan merupakan badan hukum yang mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana subyek hukum yang biasa
- Tanggung jawab ekonomis karena dengan adanya keuntungan secara ekonomi pelaku usaha bisnis dapat mempertahankan kelangsungan bisnisnya
- Tanggung jawab perusahaan dalam hal perbuatan melawan hukum

### **C. Perlindungan Konsumen**

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

Perlindungan konsumen merupakan menggambarkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.<sup>47</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.<sup>48</sup>

Perlindungan konsumen menurut Az. Nasution ialah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur dan melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum

---

<sup>47</sup> Dr. Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2016), 21.

<sup>48</sup> Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

konsumen ialah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.<sup>49</sup> Dalam hubungan perlindungan konsumen terbentuk unsur-unsur yakni, konsumen, pelaku usaha, dan barang/jasa.

Perlindungan konsumen berkaitan dengan kepentingan manusia guna mewujudkan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi konsumen yang merasa dirugikan supaya hak-hak konsumen terpenuhi.<sup>50</sup> Perlindungan konsumen diperlukan karena konsumen dinilai mempunyai kedudukan yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Faktor yang indikator yang menjadikan lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan pelaku usaha, yakni:<sup>51</sup>

- a. Ketergantungan terhadap suatu produk masih tinggi.
- b. Konsumen yang tidak mengetahui tentang proses produksi.
- c. Secara ekonomis kemampuan tawar menawar masih lemah.

Cakupan perlindungan konsumen yang luas, berawal kegiatan untuk memperoleh barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan adanya kemungkinan ketidaksesuaian barang yang diserahkan kepada konsumen yang telah disepakati

---

<sup>49</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, (Diadit Media: Jakarta, 2014), 12.

<sup>50</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perindungan Konsumen*, 5.

<sup>51</sup> Burhannudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Ctk, Pertama, (Uin Maliki Press: Malang, 2011), 6.

- b. Perlindungan terhadap atas berlakunya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen

## 2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Merupakan pondasi untuk undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Apabila pondasi asas-asas tersebut dikesampingkan bisa menjadi sebab runtuhnya bangunan undang-undang dan segenap peraturan pelaksanaannya. Sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 2, perlindungan konsumen berdasarkan pada manfaat, keadilan, keseimbangan, kepastian hukum, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Terdapat 5 (lima) asas penyelenggaraan perlindungan konsumen yang sesuai dengan pembangunan nasional, yakni:<sup>52</sup>

- 1) Asas manfaat ialah segala upaya yang diamanatkan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, yang harus bermanfaat bagi konsumen juga seluruh pelaku usaha sehingga tidak ada pihak yang merasakan diskriminasi.
- 2) Asas keadilan, yakni dapat mewujudkan partisipasi masyarakat dengan maksimal dan memberikan kesempatan untuk memperoleh hak bagi konsumen dan juga produsen, serta terwujudnya kewajiban secara adil supaya tidak menimbulkan kerugian pada salah satu pihak.

---

<sup>52</sup> Zaeni Asyhadi, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali, 2014), 192.

- 3) Asas keseimbangan, menyatakan bahwa harus memberikan keseimbangan bagi kepentingan produsen, konsumen, dan pemerintah yang bisa berarti materil maupun spiritual. Agar mendapatkan manfaat yang seimbang antar konsumen, produsen, dan pemerintah pengaturan serta penegakan perlindungan konsumen.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberi jaminan, keamanan, keselamatan, dan kenyamanan kepada konsumen dalam pemanfaatan, penggunaan, pemakaian, dan konsumsi barang dan jasa.
- 5) Asas kepastian hukum, bahwa Negara harus memberi jaminan atas kepastian hukum, sedangkan antara konsumen dan produsen bisa menaati hukum dan juga memperoleh keadilan dalam penyelenggaraannya.<sup>53</sup>

### **3. Tujuan Perlindungan Konsumen**

Bentuk usaha bersama yang dilakukan antara konsumen, produsen, dan pemerintah untuk memperoleh perlindungan hukum sebagai pembentuk atas peraturan undang-undang yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen. Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen dalam pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ialah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemandirian, serta kemampuan konsumen untuk melindungi diri;

---

<sup>53</sup> Jeanus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014), 11-12.



- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negative pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen agar dapat tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa untuk menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.<sup>54</sup>

#### **4. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hak ialah sesuatu yang harus didapatkan oleh setiap orang dimana hal tersebut sudah diatur dan ditetapkan oleh undang-undang. Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 mengatur mengenai hak-hak yang dimiliki konsumen antara lain:

- 1) Hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

---

<sup>54</sup> Sudjana dan Elisantris Gultom, *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, (Bandung: CV. Keni Media, 2016), 82-83.

- 2) Hak untuk mendapatkan barang atau memilih barang dan/atau jasa;
- 3) Hak memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan dari barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan juga keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Untuk mendapatkan pendidikan dan pembinaan mengenai konsumen;
- 7) Hak untuk mendapatkan perlakuan secara benar dan juga pelayanan yang jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi dan anti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan;
- 9) Dan hak-hak yang telah diatur dalam ketentuan peraturang perundang-undangan.<sup>55</sup>

Konsumen juga dibebankan kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 5, yakni:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

---

<sup>55</sup> Undang-Undang Nomor 8 Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Pasal 4

- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barangdan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

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

Pelaku usaha juga memiliki hak-hak dan juga kewajiban yang harus diberikan dan dihormati. Adapun mengenai hak dan kewajiban dari pelaku usah diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen antara lain;

- 1) Hak menerima pembayaran yang sudah sesuai dengan kesepakatan tentang nilai tukar dan kondisi dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak agar mendapatkan perlindungan dari konsumen yang melakukan tindakan tidak beriktikad baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik jika dapat dibuktikan bahwasannya kerugian tidak disebabkan dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak lainnya yang telah diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Undang-Undang Nomor 8 Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Pasal 6

Pelaku usaha juga dibebankan kewajiban sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7, yakni:

- 1) Memiliki iktikad baik selama menjalankan kegiatannya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan atas penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- 3) Melayanai dan juga memperlakukan konsumen secara jujur dan benar serta tidak diskriminatif;
- 4) Menjamin atas mutu barang dan/atau jasa dari produksi atau diperdagangkan sesuai dengan dasar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa tertentu, dan juga memberikan jaminan garansi atas barang/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan;
- 6) Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.<sup>57</sup>

## **6. Hubungan Hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen**

Merupakan hubungan yang akan terus ada dan berkelanjutan.

Pada hubungan tersebut terdapat hak dan kewajiban yang harus dipenuhi.

---

<sup>57</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 Pasal 4

Keduanya saling membutuhkan sebagai sumber untuk memenuhi kebutuhan masing-masing pihak. Dari jual beli tersebut biasanya muncul penawaran atas produk yang menimbulkan perikatan atau perjanjian baik secara tulis maupun lisan. Kegiatan penawaran memiliki tahapan sebelum konsumen memakai produk yang diberikan oleh pelaku, tahapan-tahapan transaksi itu dapat dibedakan dalam tiga tahap, yaitu:<sup>58</sup>

a. Tahap Pratransaksi

Ialah tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan atau peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan menggunakan produk yang diedarkan penjual. Tahap ini sesuai dengan hak sebagai konsumen untuk mencari informasi terkait kebutuhannya, antara lain; syarat-syarat yang perlu dipenuhi, harga, komposisi, kegunaan, cara pemakaian. Walaupun belum masuk tahap transaksi, tahap pratransaksi penting sekali karena bisa berpengaruh pada keabsahan tahapan transaksi selanjutnya, termasuk keabsahan hak dan kewajiban yang timbul sebagaimana yang sudah dijelaskan.

b. Tahap Transaksi

Tahap ini merupakan penentuan bagi konsumen untuk memutuskan apakah membeli atau tidak. Konsumen menggunakan salah satu haknya yaitu, hak menentukan pilihan. Jika konsumen telah

---

<sup>58</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, 69.

menyatakan persetujuannya maka lahirlah perjanjian, sebab produsen telah mendapat jawaban dari konsumen atas penawarannya.

Hukum perdata menyatakan bahwa lahirnya kesepakatan karena bertemunya penawaran (*offer*) dengan penerimaan (*acceptance*), sebab keduanya sama-sama menyatakan kehendak. Kesepakatan yang menjadi hak dan kewajiban, serta cara-cara pemenuhannya para pihak terjadi pada tahap ini. Pada saat melakukan transaksi, konsumen hendaknya dibiasakan memberi tanda bukti pembelian berupa secarik kertas didalamnya ditulis dengan jelas mengenai jenis barang yang dibeli dan harganya serta keterangan lain yang diperlukan jika kemungkinan terjadi perselisihan di kemudian hari.

c. Tahap Purnatransaksi

Selesainya transaksi antar pihak produsen dan konsumen masih harus direalisasikan, disertai dengan pemenuhan hak dan kewajiban antara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat. Realisasi dari perjanjian itulah yang sebenarnya dimaksudkan para pihak. Sebab menurut sifatnya perjanjian jual beli ialah perjanjian obligator. Potensi adanya konflik dalam transaksi antara produsen dan konsumen ialah kualitas dan kegunaan produk antara informasi dan faktanya, harga, hak-hak konsumen pembeli sesuai perjanjian seperti garansi.

Adanya perbedaan kualitas dan kegunaan produk antara informasi yang diketahui sebelumnya dengan kenyataan setelah dipakai dapat berupa:

- 1) Kegunaan dan manfaat produk tidak sesuai dengan harapan konsumen. Kemungkinan yang menjadi sebab ialah produsen memberi informasi yang salah, dalam artian produsen tidak jujur dalam memberi keterangannya. Adanya cacat barang yang tersembunyi yang mengurangi manfaat dan kegunaannya.
- 2) Timbul gangguan kesehatan, keamanan, dan keselamatan pada konsumen setelah memakai produk konsumen jatuh sakit atau bahkan mati. Penyebabnya bisa karena cacat tersembunyi yang terkandung didalam produk, seperti bahan kandungan produk yang membahayakan.
- 3) Produk terlalu mahal, adanya ketidaksesuaian antara kualitas produk dengan harga yang dibayarkan tidak sebanding.<sup>59</sup>

## **7. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Tidak ada batasan yang dimaksud dengan sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kata sengketa konsumen hanya dijumpai beberapa dalam bagian Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu:

---

<sup>59</sup> Ibid., hal 69

- a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi Negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pasal 1 Butir 11 Undang-Undang Perlindungan Konsumen
- b. Mengenai tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen ada pada Bab X Undang-Undang Perlindungan Konsumen tentang penyelesaian sengketa. Pada Bab X digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu pada Pasal 45 ayat 2 dan Pasal 48.

Terdapat dua bentuk penyelesaian sengketa konsumen yaitu, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Sengketa konsumen harus segera diselesaikan seperti persoalan hukum pada umumnya, sehingga terciptalah hubungan baik antara pelaku usaha dengan konsumen. Guna menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban setiap pihak dengan penyelesaian sengketa agar tidak ada yang merasa dirugikan. Berikut penjelasan mengenai bentuk penyelesaian sengketa konsumen:

- a. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

Dilakukannya bentuk penyelesaian ini untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita konsumen. Dapat dilakukan melalui



Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan lembaga penyelesaian sengketa lain sesuai kesepakatan kedua belah pihak.<sup>60</sup>

b. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan

Apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak bisa dicapai maka dapat melalui pengajuan gugatan untuk sengketa konsumen melalui pengadilan. Lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen ialah peradilan umum, meskipun dalam perlembangan menjadi kewenangan peradilan agama.<sup>61</sup>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

---

<sup>60</sup>Burhannudin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Ctk, Pertama, (Uin Maliki Press: Malang, 2011), 66.

<sup>61</sup> Ibid., 66

## BAB III

### PRAKTIK JUAL BELI DI APLIKASI AKULAKU

#### A. Gambaran Umum Aplikasi Akulaku

##### 1. Gambaran Umum Aplikasi Akulaku

Akulaku adalah suatu penyelenggara sistem elektronik berbentuk aplikasi *mobile (platform)*. Aplikasi Akulaku adalah *marketplace* yang memfasilitasi penjual yang terdaftar untuk memasarkan produk dan pembeli untuk mendapatkan produk dengan opsi fasilitas keuangan yang disediakan oleh mitra Akulaku melalui aplikasi Akulaku. Akulaku juga menawarkan pinjaman kredit pembelian barang (perjanjian pembiayaan konsumen) dengan pembayaran bertahap baik melalui ATM, Bank, Indomaret, Alfamart tanpa survei rumah. Akulaku termasuk aplikasi kredit virtual terbesar di pasar Asia Tenggara yaitu Indonesia, Malaysia, Vietnam, dan Filipina.<sup>1</sup>

Akulaku didirikan sejak Juli 2014 di Malaysia yang kemudian berkembang hingga ke Indonesia. Pendiri Akulaku adalah PT. Artha Silver Indonesia dengan William Li sebagai pemiliknya. Alamat Akulaku di Gedung Graha Lestari Lantai 11 zona 5, Jalan Kesehatan Raya 48/Jalan Petojo Sabangan No.2A Cideng, Jakarta Pusat 10160. Pengguna aplikasi Akulaku sudah mencapai 15 juta *user* dan sudah bekerjasama dengan lebih dari 3.000 *merchant*. Layanan Akulaku juga

---

<sup>1</sup> Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Akulaku di Pengaturan Aplikasi Akulaku

bekerja sama dengan toko *online* seperti Blibli, Tiket.com, *Shopee*, Bulakapak dan JD.ID.<sup>2</sup>

Aplikasi Akulaku sudah terdaftar sebagai penyelenggara elektronik di Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia melalui Tanda Daftar Sistem Elektronik No.0062/DJAI.PSE/04/2017 Tanggal 28 April 2017 atas nama PT. Akulaku Silvr Indonesia dan juga tertera pada surat pendaftaran penanaman modal yang disahkan oleh BKPM (Badan Koordinasi Penanaman Modal) dengan nomor surat 1293/1/IU/PMA/2018. Untuk mendapatkan barang melalui aplikasi Akulaku yang harus dilakukan diantaranya ialah menginstal aplikasi Akulaku melalui *playstore*, kemudian daftarkan nama serta nomor *handphone*, jika sudah mendaftarkan diri maka sudah dapat membeli barang di aplikasi Akulaku. Berbagai macam kategori produk ditawarkan di aplikasi. Mulai dari *gadget*, elektronik, *fashion*, kosmetik, dan masih banyak lagi.<sup>3</sup>

## 2. Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Akulaku

Aplikasi Akulaku menetapkan bahwa dengan mengakses dan menggunakan aplikasi Akulaku, maka dianggap telah membaca, memahami, dan menyetujui seluruh isi dalam syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Akulaku, hal ini merupakan bentuk kesepakatan

---

<sup>2</sup> Ratna Kurnia Wiyono, Uswatun Hasanah. Tanggung jawab Akulaku atas Kerugian Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Online. *Symposium Hukum Indonesia*, Vol. 1, No. 1, Tahun 2019

<sup>3</sup> Ibid.,

yang dituangkan dalam sebuah perjanjian yang sah antara pengguna dengan Akulaku.

Untuk pengguna aplikasi disarankan untuk selalu membaca dan memeriksa syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi sewaktu-waktu bisa berubah. Pengguna aplikasi Akulaku dianggap menyetujui setiap perubahan-perubahan pada syarat dan ketentuan selama masih tetap mengakses dan menggunakan layanan yang disediakan di aplikasi Akulaku. Jika pengguna tidak setuju atau merasa keberatan tidak setuju atas salah satu, sebagian, atau seluruh isi syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi, maka dengan ini pengguna menyetujui untuk tidak akan memakai layanan yang disediakan dalam aplikasi Akulaku.

User yang akan bertindak sebagai *merchant* wajib untuk terlebih dahulu mengajukan permohonan kepada Akulaku dan kemudian memperoleh persetujuan Akulaku dalam bentuk kesepakatan tertulis yaitu perjanjian *merchant* sebelum menjual produk di aplikasi Akulaku. Akulaku memilikihak dan kewenangan untuk menghapus produk, menutup halaman produk, mencabut akses *user* sementara maupun secara permanen, atau mengakhirikerjasama dengan *merchant* jika didapati tindakan kecurangan dalam bertransaksi dan/atau pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Akulaku.<sup>4</sup>

---

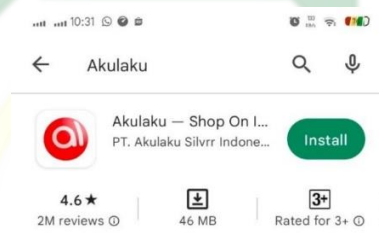
<sup>4</sup> Syarat dan Ketentuan Penggunaan Aplikasi Akulaku di Pengaturan Aplikasi Akulaku

### 3. Ketentuan Transaksi Jual Beli Di Aplikasi Akulaku

#### A. Proses login aplikasi Akulaku

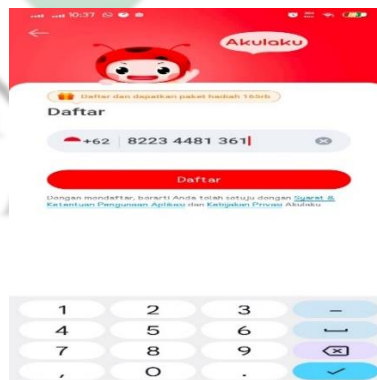
Peran pihak Akulaku dalam jual beli sebagai perantara antara penjual dan konsumen sesuai dengan syarat dan ketentuan pengguna aplikasi Akulaku. Berikut proses melakukan jual beli di aplikasi Akulaku:

- 1) Mengunduh (*download*) aplikasi Akulaku di *playstore* atau *app store*



Gambar 3.1 Gambar mencari Akulaku di *playstore*

- 2) Selesai mengunduh, pengguna baru perlu memasukkan nomor *handphone* kemudian lanjut mendaftar.



Gambar 3.2 memasukkan nomor *handphone* dan mendaftar akun

- 3) Setelah berhasil akan dikirimkan kode verifikasi pada nomor *handphone*



Gambar 3.3 memasukkan kode verifikasi bisa memilih melalui *WhatsApp* dan SMS

#### 4) Tampilan aplikasi Akulaku



Gambar 3.4 aplikasi Akulaku sudah bisa digunakan, untuk selanjutnya klik akun pada pojok kanan bawah untuk melengkapi alamat penerima.

## B. Transaksi Jual Beli *Handphone* di Aplikasi Akulaku

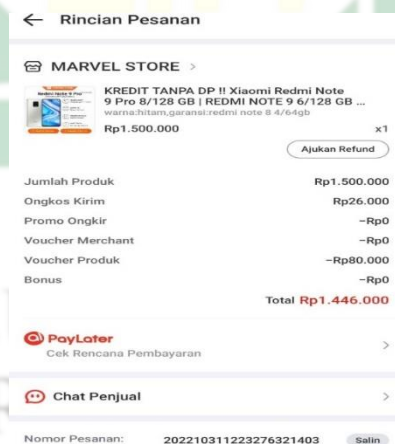
### 1. Subyek transaksi jual beli

Narasumber pertama bernama Tito Budianto umur 24 tahun beralamat di Magetan bekerja sebagai barista di cafe yang sudah menggunakan aplikasi Akulaku sejak tahun 2021. Narasumber kedua bernama Pangih Sumargono umur 22 tahun pengguna Akulaku sejak tahun 2021 yang berprofesi sebagai pegawai toko beralamat di Madiun.

Dari sekian banyak *marketplace* narasumber memilih membeli *handphone* di aplikasi Akulaku karena beberapa kali belanja di aplikasi Akulaku, merasakan kemudahan karena lebih simpel untuk membeli di Akulaku. Banyak penawaran promo dan harga relatif murah.

## 2. Proses pemesanan

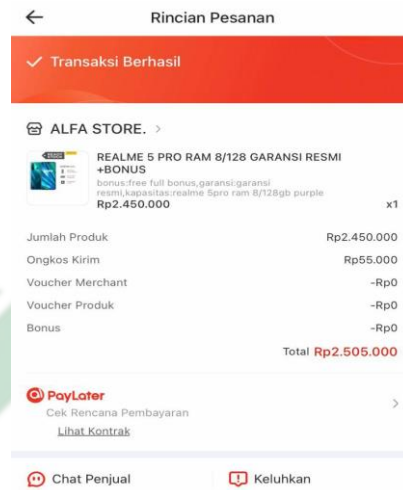
Tito Budianto melakukan pemesanan *handphone* di tanggal 24 Oktober 2022 pukul 19.25 membeli *handphone* merek Redmi Note 8 ram 4/64gb warna hitam dengan harga Rp.1.500.000 setelah melakukan pembayaran produk, konsumen menerima nomor resi. Produk dikirim pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul ke alamat tujuan. Produk sampai 6 (enam) hari kemudian pada tanggal 29 Oktober 2022 pukul 11.00 Wib.



Gambar 3.5 Gambar transaksi pembelian *handphone*

Narasumber selanjutnya Panglih Sumargono pada 19 Juni 2022 pukul 11.00 Wib membeli *handphone* merek Realme 5 Pro Ram 8/128gb warna ungu dengan harga *handphone* Rp. 2.450.000, setelah melakukan pembayaran kemudian mendapatkan nomor resi, produk diproses pada hari

itu juga dikirim ke alamat tujuan. Produk sampai ke alamat tujuan enam hari kemudian pada tanggal 25 Juni 2022 pukul 13.00 Wib.



Gambar 3.6 Gambar transaksi pembelian *handphone*

### 3. Proses Pengiriman

Akulaku memberikan fasilitas kepada konsumen dalam pengiriman produk menyesuaikan pilihan konsumen untuk memilih jasa perusahaan ekspedisi. Konsumen bisa melacak proses pengiriman produk dengan nomor resi yang diberikan oleh penjual *handphone*. Namun terkait nomor resi yang diberikan oleh penjual, narasumber merasakan kesulitan dalam melacak produk.

Apakah pesanan produk telah diproses atau dikirimkan kepada ekspedisi atau belum. Tidak seperti penjual pada *marketplace* lain yang mudah dalam pelacakan pengiriman produk. Nomor resi yang susah dilacak menimbulkan kekhawatiran narasumber, karena tidak membeli secara langsung dikhawatirkan produk tidak dikirimkan.



Pengiriman produk disesuaikan dengan alamat yang telah di isi oleh konsumen, jika terjadi kesalahan mengenai alamat ialah tanggung jawab konsumen sendiri. Dalam hal estimasi waktu pengiriman produk pihak Akulaku tidak bisa menjamin keakuratan jangka waktu pengiriman. Akulaku mengusahakan sebaik mungkin namun jika tidak sesuai maka keadaan diluar kendali Akulaku. Meskipun nomor resi yang diberikan oleh pihak penjual *handphone* sulit untuk dilacak, narasumber menerima produk sesuai dengan estimasi waktu yang diberikan oleh penjual.

#### 4. Keluhan Konsumen

Konsumen Tito Budianto mengeluhkan *handphone* yang dipesannya terdapat kerusakan, di tanggal 1 November sesampainya produk pada konsumen memang masih dalam kondisi baik secara fisik *handphone*. Konsumen mencoba menyalakan *handphone* untuk dicoba dan *handphone* bisa menyala, ketika akan mengunduh (*download*) aplikasi, *handphone* langsung mati dan tidak bisa dinyalakan lagi.<sup>5</sup>

Kemudian konsumen menghubungi penjual *handphone* di hari itu juga dengan fitur chat pada aplikasi Akulaku namun tidak segera ada respon pada hari itu dari pihak penjual *handphone*. Karena tidak kunjung dibalas oleh pihak penjual *handphone*, di tanggal 1 November konsumen membawa *handphone* tersebut ke tempat servis setelah dicek secara keseluruhan pegawai servis mengatakan adanya kerusakan pada mesin *handphone* dan

---

<sup>5</sup> Tito Budianto (Narasumber pertama), *Wawancara*, Magetan, Februari 20, 2023.

untuk waktu servis memakan waktu selama dua minggu karena kerusakan cukup parah. Biaya servis *handphone* sebesar Rp.500.000.<sup>6</sup>

SERVICE HANDPHONE	
Xiaomi Shop JLN JENDERAL SUDIRMAN NO.79 PONOROGO, PONOROGO 63416 0821-1723-6765	
No Note : 09235467	Type Hp : Redmi Note 8 Ram 4/64 Warna Hitam
Nama Pemilik : Tito Budianto	Kerusakan : Mesin Handphone
Telepon / WA : +62 858-4218-6858	Perlengkapan : Battery <input checked="" type="checkbox"/> Memory Card <input checked="" type="checkbox"/> SIM Card <input checked="" type="checkbox"/>
Masuk Barang : 1 November 2022	Rp Bayar : Rp. 500.000

**PERHATIAN**  
Nota Jangan Sampai Hilang  
Nota Di Bawa Saat Mengambil Handphone  
Harga Akan Di Kabarkan Sebelum Perbaikan

Gambar 3.7 Kwitansi servis *handphone*

Adanya kerusakan pada produk berarti terdapat ketidaksesuaian antara katalog yang tersedia di penjual *handphone* terutama pada spesifikasi yang tertuliskan produk original.



Gambar 3.8 Gambar katalog pada penjual *handphone*

<sup>6</sup> Ibid.,



Gambar 3.9 Gambar *handphone* yang mati

Selanjutnya konsumen Panggih Sumargono mengeluhkan *handphone* yang diterima pada 25 Juni 2022 terdapat lecet-lecet pada fisik *handphone*. Pada katalog tertulis produk original, ketika barang datang memang masih dalam *box* pada umumnya namun saat dibuka kondisi *handphone* seperti produk bekas.

Konsumen pada tanggal 25 Juni langsung menghubungi pihak penjual untuk meminta *refund* namun respon penjual sangat lambat dua hari kemudian di tanggal 27 Juni baru direspon penjual. Penjual mengatakan membantu untuk mengecek lagi karena ada kesalahan dengan orang gudang. Setelah mengatakan hal itu percakapan tidak ada kelanjutannya lagi untuk memproses *refund*.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Panggih Sumargono (Narasumber kedua), *Wawancara*, Ponorogo, Februari 21, 2023.



Gambar 3.10 Gambar katalog pada penjual *handphone*



Gambar 3.11 Gambar *handphone* lecet-lecet

Kedua narasumber telah menghubungi pihak penjual *handphone* dihari barang sampai, namun komplain konsumen tidak segera direspon oleh pihak penjual *handphone*.

## 5. Tanggapan Akulaku

Adanya keluhan konsumen Akulaku telah menyediakan fitur *live chat* yang nantinya akan dihubungkan dengan *customer service*. Menanggapi masalah yang dialami oleh kedua konsumen diatas Akulaku akan membantu

menangani masalah tersebut karena masih dalam garansi yang masih aktif dengan diadakan pelaporan dengan estimasi pelaporan tiga sampai lima hari kerja. Akulaku meminta nomor *handphone* serta alamat email konsumen untuk memberikan informasi nantinya.<sup>8</sup>

Mengenai permintaan *refund* dari konsumen juga bisa dilakukan melalui *customer service*, Akulaku mengusahakan untuk proses pengembalian produk akan menghubungkan dengan pihak *merchant*. Apabila pihak *merchant* tidak menerima pengembalian produk, Akulaku akan menghubungkan dengan *service center* produk.

Namun tidak segera memperoleh kelanjutan penanganan dari pihak penjual *handphone*, karena itu kemudian menghubungi pihak Akulaku kembali pada tanggal 23 Februari melalui *customer service*, Akulaku menindaklanjuti permasalahan yang dilaporkan dengan nomor tiket 1088962. Selanjutnya konsumen diminta untuk menunggu informasi kembali mengenai kelanjutan permasalahan.<sup>9</sup>

Kelanjutan penanganan adanya laporan nomor diatas berulang kembali tidak segera ada informasi lanjutan atas laporan tersebut. Pada tanggal 27 Februari menghubungi pihak Akulaku melalui *customer service* Akulaku mengatakan bahwa nomor laporan 1088962 telah ditutup dengan hasil akhir dari tim Akulaku yakni, untuk sistem pengajuan produk yang rusak disilahkan mengajukan klaim kepada pihak penjual *handphone*. Akulaku

---

<sup>8</sup> Fadhilah (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 20, 2023

<sup>9</sup> Novi (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 23, 2023.

telah meminta penjual untuk segera menghubungi pihak konsumen, dan jika terdapat kendala lain disilahkan untuk menghubungi pihak penjual *handphone* langsung. Namun tidak ada konfirmasi lagi dari penjual *handphone*.

## 6. Tanggung Jawab Akulaku

Bentuk tanggung jawab Akulaku yang diberikan kepada konsumen atas ketidaknyamanan yakni dengan membantu menghubungkan antara konsumen dan *merchant*. Bagi *merchant* yang melakukan kecurangan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen, Akulaku akan bertindak dengan tegas dengan memberikan sanksi proses hukum untuk *merchant*.<sup>10</sup>

Akulaku terus mengupayakan menjaga aplikasi Akulaku dengan sebaik mungkin supaya tetap aman, nyaman, dan tetap berfungsi dengan baik. Tetapi Akulaku tidak bisa menjamin terus menerus aplikasi dapat selalu sempurna. Sebatas diizinkan dalam hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, Akulaku tidak bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kerugian (termasuk namun tidak terbatas pada hilangnya uang, reputasi, keuntungan, atau kerugian lainnya) yang berakibat secara langsung atau tidak langsung.

Akulaku mengatur mengenai mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan user sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Penyelesaian adanya pengaduan masalah yang timbul dari berhubungan dengan situs atau perjanjian diselesaikan dengan

---

<sup>10</sup> Novi (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 22, 2023.

musyawarah, jika dalam jangka waktu 60 hari permasalahan tidak bisa diselesaikan dengan musyawarah maka diselesaikan secara eksklusif dalam yuridiksi Pengadilan Negeri.

## **7. Tanggung Jawab Penjual *Handphone***

Sejak awal pihak Tito Budianto menyampaikan keluhannya kepada penjual *handphone* dihari yang sama *handphone* datang, penjual *handphone* tidak ada respon sama sekali. Sedangkan pihak Panggih Sumargono ketika menyampaikan keluhannya kepada penjual *handphone* merespon dengan mengatakan bahwa terdapat kesalahan pada orang gudang, namun ketika diminta untuk *refund* penjual *handphone* tidak merespon lagi.

Sampai pada akhir putusan Akulaku bahwa menyerahkan kepada pihak penjual *handphone* dan konsumen agar penjual *handphone* menghubungi pihak konsumen untuk menyelesaikan masalah. Namun hingga saat ini tidak ada konfirmasi apapun dari penjual *handphone* untuk menyelesaikan keluhan konsumen. Dengan ini maka penjual *handphone* tidak beriktikad baik untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi sedikitpun kepada konsumen. Penjual *handphone* telah melanggar ketentuan umum penggunaan aplikasi Akulaku karena didapati tindakan kecurangan yang merugikan konsumen serta tidak menjamin ketersediaan garansi atas produk sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.



**BAB IV**

**ANALISIS TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM TRANSAKSI  
JUAL BELI *HANDPHONE* DI APLIKASI AKULAKU PERSPEKTIF  
HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NO 8 TAHUN 1999**

Berdasar penjelasan pada bab 3 (tiga) bahwa telah terjadi transaksi jual beli *handphone* antara Tito Budianto dan Panggih Sumargono sebagai konsumen dengan pihak penjual *handphone* melalui aplikasi Akulaku sebagai perantara penjual dan konsumen untuk jual beli *handphone*, proses jual beli tersebut akan di analisis dalam perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

**A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Aplikasi Akulaku atas Cacat Barang Perspektif Hukum Islam**

Praktik jual beli yang dilakukan oleh Tito Budianto dan Panggih Sumargono yang membeli *handphone* di *Marvel store* dan *Alfa store* melalui aplikasi Akulaku, maka pihak-pihak yang melakukan transaksi jual beli sudah jelas adanya sesuai dengan rukun jual beli yang pertama. Mengenai agama kedua konsumen dan pihak penjual *handphone* tidak menjadi masalah karena dalam syarat sah jual beli pihak penjual dan pihak konsumen tidak harus beragama Islam.<sup>1</sup>

Penjual *handphone* menawarkan produk melalui katalog yang tertera dan konsumen yang membeli produk *handphone* atas pilihannya sendiri berarti kedua pihak bisa melakukan komunikasi yang dengan baik dan memahami cara

---

<sup>1</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, (Pamekasan: Duta Publishing, 2020), 11.



bertransaksi melalui aplikasi Akulaku maka kedua pihak sudah memiliki kecakapan yang sempurna karena untuk melakukan transaksi tidak mungkin dilakukan oleh orang yang tidak memiliki kecakapan yang sempurna. Penjual *handphone* dan konsumen yang telah menyelesaikan jual beli ini sampai pada pelunasan pembayaran oleh konsumen dan penjual yang mengirimkan *handphone* kepada konsumen menandakan bahwa transaksi jual beli dilakukan dengan sadar dan tanpa rasa keterpaksaan dari konsumen dan penjual *handphone*.

Selanjutnya untuk mendaftar menjadi *merchant* di aplikasi Akulaku penjual memerlukan KTP untuk mendaftarkan tokonya dan konsumen yang akan menggunakan aplikasi Akulaku harus mendaftar terlebih dahulu, syarat utamanya memiliki KTP, dengan itu maka kedua pihak telah baligh atau dewasa karena syarat memiliki KTP di Indonesia ketika sudah berusia 17 tahun berarti kedua belah pihak memenuhi rukun dan syarat sah jual beli yang pertama.<sup>2</sup>

Adanya produk *handphone* yang diperdagangkan serta harga yang tertera dengan jelas dalam transaksi jual beli ini berarti rukun jual beli yang kedua telah terpenuhi bahwa dalam jual beli harus ada produk dan harga yang diperdagangkan. Syarat sah jual beli melarang untuk menjual produk yang najis, produk *handphone* yang dijadikan obyek dalam transaksi ini bukan termasuk barang yang najis maka memenuhi syarat sah jual beli.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Holilur Rohman, *Hukum Jual Beli Online*, 11.

<sup>3</sup> Hasbiyallah, *Sudah Syari'ikah Muamalahmu?: Panduan Memahami Seluk Beluk Fiqh Muamalah*, Agama, Fiqih, (Yogyakarta: Salma Idean, 2014), 5.

Ditemukannya cacat pada *handphone* saat diterima konsumen berupa kerusakan mesin pada *handphone* Tito Budianto dan adanya lecet-lecet pada fisik *handphone* milik Pangghil Sumargono menyebabkan *handphone* tidak dapat digunakan secara maksimal, berdasar pada syarat sah kedua mengenai produk yang diperdagangkan bahwa produk harus bisa digunakan atau dimanfaatkan, dengan adanya kerusakan yang ditemukan pada *handphone* berarti tidak memenuhi syarat sah jual beli tersebut.<sup>4</sup>

Pihak penjual *handphone* yang mengatakan adanya kesalahan pada orang gudang menandakan bahwa produk yang diperdagangkan merupakan milik sendiri, selain itu penjual yang menjual produknya melalui aplikasi Akulaku produknya ialah milik setiap penjual, karena aplikasi Akulaku hanya sebagai perantara bagi penjual dan konsumen untuk bertransaksi. Maka telah memenuhi syarat sah jual beli bahwa produk harus dimiliki penjual secara penuh.<sup>5</sup>

Penjual *handphone* telah menyerahkan *handphone* kepada konsumen meskipun *handphone* diterima oleh konsumen dalam kondisi yang tidak sesuai dengan kesepakatan yakni adanya cacat maka pada transaksi ini produk dapat diserahkan kepada konsumen melalui pengiriman ekspedisi yang telah disepakati. Dengan konsumen menerima *handphone* berarti produk *handphone* memenuhi syarat sah jual beli bahwa produk harus bisa diserahkan.

---

<sup>4</sup> Ibid.,

<sup>5</sup> Ahmad Sarawat, *Fiqih Jual Beli*, 23-26

Melakukan jual beli *online* konsumen yang akan membeli produk tidak bisa mengetahui kondisi produk secara langsung, hanya bisa melihat melalui katalog yang tertera, pada katalog menjelaskan mengenai spesifikasi *handphone*. Untuk mengetahuinya konsumen bisa langsung menghubungi pihak penjual, berdasar pada syarat sah jual beli bahwa barang harus diketahui keadaannya, maka dalam transaksi jual beli *online* cara mengetahui produk secara langsung berbeda dengan jual beli yang bertemu secara langsung maka jual beli *online* di aplikasi Akulaku sesuai dengan syarat sah jual beli tersebut.<sup>6</sup>

Mengenai harga *handphone* tertera secara jelas di setiap *merchant* Akulaku. Namun harga *handphone* senilai Rp. 1.500,000 merek Redmi Note 8 dan Rp. 2.450.000 merek Realme 5 Pro dalam hal ini terjadi ketidaksesuaian dengan kualitas produk, konsumen dalam hal ini dirugikan karena ditemukannya cacat pada produk. Maka jual beli *handphone* tidak memenuhi syarat sah jual mengenai harga produk yang diperdagangkan.<sup>7</sup>

Produk *handphone* yang dibeli oleh Tito dan Panggih dari segi kadar atau jumlahnya telah sesuai, masing-masing pihak membeli 1 (satu) unit *handphone*. Kemudian dari segi sifat atau spesifikasi *handphone* telah sesuai yang dibeli oleh kedua pihak. Selanjutnya harga yang dibayarkan oleh kedua pihak telah sesuai dengan kesepakatan saat membeli *handphone* dan waktu pengiriman *handphone* sesuai dengan estimasi yang diberikan oleh penjual *handphone*.

---

<sup>6</sup> Ibid.,

<sup>7</sup> Hasbiyallah, *Sudah Syari'ikah Muamalahmu?: Panduan Memahami Seluk Beluk Fiqh Muamalah*, 5.

Kesepakatan yang dilakukan oleh penjual *handphone* dan konsumen ditandai dengan konsumen yang membeli produk berarti telah terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak secara tertulis, karena dengan membeli maka konsumen telah memahami syarat dan ketentuan yang ada. Kesepakatan jual beli *online* yang dilakukan secara tertulis dan dilakukan dalam satu aplikasi Akulaku ini berarti dilakukan dalam satu majelis dan masing-masing pihak saling mengetahui. Melakukan transaksi jual beli tidak diperlukan adanya saksi, dengan menyelesaikan jual beli sampai pada pengiriman produk berarti kedua belah telah menyetujui dengan ini rukun dan syarat sah jual beli yang ketiga mengenai ijab dan qabul telah terpenuhi.<sup>8</sup>

Akibat dari kerusakan pada *handphone*, pelaku usaha wajib untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang merugikan konsumen. Dalam Islam kerugian yang diterima oleh konsumen merupakan perbuatan yang tidak dibenarkan. Dalam perdagangan setiap pelaku usaha harus memantapkan iktikad baik dalam usahanya bukan sekedar mendapatkan laba.

Namun pada transaksi jual beli *handphone* yakni Tito Budianto dan Pangih Sumargono tidak mendapatkan iktikad baik dari penjual *handphone*, penjual *handphone* saat konsumen mengajukan keluhannya tidak merespon keluhan konsumen, selain itu tidak mengganti sedikitpun kerugian yang dialami oleh konsumen. Penjual *handphone* dengan ini tidak menjalankan kaidah dasar prinsip pertanggungjawaban yakni “Tidak boleh timbulnya kerusakan (kerugian) dan tidak boleh pula adanya perusakan”. Berdasar kaidah

---

<sup>8</sup> Ahmad Sarawat, *Fiqh Jual Beli*, 18.

tersebut terlihat bahwa penjual usaha tidak berusaha untuk mencegah adanya kerugian.<sup>9</sup>

Islam sangat menjaga dan mencegah terhadap segala kemungkinan adanya kerugian salah satu pihak yang melakukan transaksi. Al-Qur'an telah menegaskan supaya dalam usaha tidak dilakukan dengan cara yang mengandung kerusakan, kebatilan, dan kedhaliman. Bentuk tanggung jawab dalam Islam pelaku usaha harus memiliki iktikad baik dalam melakukan usahanya, harus jujur dalam berdagang, seminimal mungkin membatasi risiko atas kerugian yang diderita konsumen, dan bertanggung jawab kepada konsumen.

Berdasarkan pemaparan analisis jual beli *handphone* di aplikasi Akulaku bahwa dalam perspektif Hukum Islam, jual beli *handphone* dari aspek rukunnya telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan jual beli, tetapi ada satu rukun yang tidak memenuhi syarat sahnya yaitu rukun produk yang diperdagangkan bahwa produk harus bisa dimanfaatkan, adanya cacat pada *handphone* menjadikan *handphone* tidak bisa dimanfaatkan sebagai mestinya. Dengan demikian jual beli *handphone* termasuk jual beli yang batil.

---

<sup>9</sup> Mahmud Sjaltout, *Al-Islam Aqidah Wa Syari'ah*, diterjemahkan oleh H. Bustami A. Gani, Djohar Bahry L.I.S, "Islam Sebagai Akidah dan Syari'ah", Jilid IV, (Jakarta: Bulan Bintang, 1970), 95.

**B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Jual Beli *Handphone* di Aplikasi Akulaku atas Cacat Barang Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999**

Undang-Undang Perlindungan konsumen sangat penting dalam aspek perdagangan, guna menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar hak-hak konsumen yang dirugikan terpenuhi. Sebagai konsumen memiliki hak yang didapatkan sesuai dengan undang-undang. Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 4 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Hak konsumen untuk mendapatkan keamanan, keselamatan dan kenyamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”, maka dalam kasus ini hak tersebut tidak didapatkan oleh konsumen karena *handphone* yang dibeli oleh konsumen mengalami kerusakan yang menyebabkan konsumen tidak bisa menggunakannya. Pasal 4 ayat 2 menyatakan “Hak mendapatkan barang atau memilih barang dan/atau jasa”, konsumen mendapatkan hak tersebut karena konsumen telah menerima produk *handphone* dan bisa memilih *handphone* sesuai dengan kemauannya sendiri.

Pasal 4 ayat 3 menyatakan “Hak konsumen memperoleh informasi yang benar, jujur, dan jelas mengenai kondisi dan jaminan dari barang dan/atau jasa”, konsumen tidak mendapatkan hak tersebut karena informasi katalog yang tertera tertuliskan produk original namun *handphone* yang datang seperti *handphone* bekas karena terdapat lecet-lecet pada *body handphone*.

Pasal 4 ayat 4 menyatakan “Hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya”, konsumen tidak mendapatkan hak tersebut karena keluhan konsumen tidak didengar oleh penjual *handphone*. Pasal 4 ayat 8 menyatakan “Hak untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan”, konsumen tidak mendapatkan hak tersebut karena penjual *handphone* tidak memberikan kompensasi serta ganti ruginya kepada konsumen.<sup>10</sup> Berdasar masalah yang dialami oleh konsumen pada transaksi jual beli *handphone* melalui aplikasi Akulaku adanya cacat pada produk, konsumen belum mendapatkan hak sebagaimana yang diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pasal 5 ayat 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan”, konsumen telah membaca dan mengikuti setiap prosedur pemakaian barang. Pasal 5 ayat 2 Kewajiban untuk “Beriktikad baik saat melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa”, konsumen melakukan kewajibannya dengan mengikuti setiap prosedur saat melakukan transaksi jual beli.

Paal 5 ayat 3 menyatakan kewajiban “Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati”, konsumen telah melakukan pembayaran sesuai dengan harga yang tertera. Bedasar ketentuan Undang-undang Perlindungan

---

<sup>10</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4



Konsumen, dalam hal ini konsumen telah menjalankan kewajibannya sesuai aturan Undang-undang Perlindungan Konsumen.<sup>11</sup>

Meskipun kewajiban telah dilakukan oleh konsumen, permasalahan konsumen tidak hanya sekedar memilih produk, tetapi menyangkut kesadaran semua pihak baik penjual *handphone*, Akulaku, dan konsumen. Penjual *handphone* menyadari bahwa penting untuk menghargai hak-hak konsumen, memproduksi barang dan jasa yang berkualitas, aman untuk digunakan, mengikuti standar yang berlaku dengan harga yang sesuai.

Sebagai penjual *handphone* juga mendapatkan hak yang diatur dalam pasal 6 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Pasal 6 ayat 1 menyatakan “Hak menerima pembayaran yang sudah sesuai dengan kesepakatan tentang nilai tukar dan kondisi dari barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”, pembayaran telah dipenuhi oleh konsumen. Tito Budianto telah membayar sejumlah Rp. 1.500.000 *handphone* merek Redmi Note 8 Ram 4/64 dan Panggih Sumargono telah membayar sejumlah Rp.2.450.000 *handphone* merek Realme 5 Pro Ram 8/128 sesuai dengan kesepakatan.

Pasal 6 ayat 2 menyatakan “Hak agar mendapatkan perlindungan dari konsumen yang melakukan tindakan tidak beriktikad baik”, konsumen tidak melakukan tindakan apapun yang merugikan penjual *handphone*. Konsumen dengan ini telah melakukan kewajibannya kepada penjual *handphone*.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 5

<sup>12</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6



Penjual *handphone* memiliki kewajiban yang diatur pada pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pasal 7 ayat 1 menyatakan kewajiban pelaku usaha yakni “Pelaku usaha memiliki iktikad baik selama menjalankan kegiatan usahanya”, Akulaku sebagai perantara antara konsumen dan penjual *handphone* beriktikad baik membuat laporan atas keluhan konsumen namun dari penjual *handphone* sendiri tidak memiliki iktikad baik kepada konsumen.

Pasal 7 ayat 2 menyatakan kewajiban pelaku usaha “Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan atas penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”, penjual *handphone* dalam hal ini tidak memberikan informasi yang benar dan jujur mengenai kualitas *handphone* yang dijual. Sejak dahulu sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk menjamin produk yang dijualnya dari cacat yang tersembunyi.

Selanjutnya Pasal 7 ayat 4 menyatakan kewajiban pelaku usaha “Menjamin mutu barang dan/atau jasa dari produksi atau diperdagangkan sesuai dengan dasar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku”, penjual *handphone* tidak memenuhi kewajiban tersebut karena masih terdapat produk yang tidak sesuai dengan standar mutu yang berlaku.

Pasal 7 ayat 5 menyatakan “Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan mencoba barang dan/atau jasa tertentu, dan juga memberikan jaminan garansi atas barang/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan”, penjual *handphone* dalam hal ini tidak memberikan jaminan

garansi pada *handphone* yang dijualnya. Pasal 7 ayat 6 menyatakan kewajiban “Memberikan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai yang diperjanjikan”, *handphone* yang rusak berarti tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, penjual *handphone* tidak melakukan kewajibannya karena tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan *handphone*.<sup>13</sup>

Penjual *handphone* sebagai orang yang menghasilkan produk pada kasus ini dikenai prinsip tanggung jawab mutlak. Dimana kesalahan tidak dianggap sebagai faktor yang menentukan, tidak harus ada hubungan antara subyek yang bertanggung jawab dan kesalahannya. Konsumen yang dirugikan atas produk yang dijual oleh pelaku usaha bisa dijadikan sebagai dasar untuk dapat menggugat penjual yang bersangkutan tanpa harus membuktikan kesalahan pelaku usaha. Prinsip ini dianggap lebih *responsive* terhadap kepentingan konsumen.<sup>14</sup>

Sebagaimana yang telah dibahas, bahwa posisi konsumen sebenarnya berada pada situasi yang kurang menguntungkan dibandingkan dengan penjual. Konsumen bergantung pada data dan informasi yang diberikan dan disebutkan pelaku usaha tentang produk yang diperjanjikan dalam jual beli. Untuk produk barang dan/atau jasa yang secara tegas diatur kelayakan penggunaan, pemakaian, maupun pemanfaatannya pun, konsumen tidak memiliki banyak pilihan selain yang disediakan oleh pelaku usaha. Konsumen berada pada

---

<sup>13</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7

<sup>14</sup> Zulham, “Hukum Perlindungan Konsumen”, 83-89.

posisi yang lemah, konsumen selalu dikonstruksikan dalam kerangka yang konsumtif yang menyebabkan konsumen cenderung yang menjadi korban dalam hubungan jual beli dengan penjual.

Larangan-larangan bagi pelaku usaha untuk tidak berbuat sesuatu yang merugikan konsumen telah diperintahkan oleh hukum, apabila masih melakukan perbuatan yang tidak diperbolehkan maka pelaku usaha wajib memberikan tanggung jawabnya dengan mengganti kerugian kepada para pihak yang dirugikan.

Berdasar pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penjual *handphone* wajib memberikan tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan.<sup>15</sup>

Bentuk ganti rugi pihak Akulaku kepada konsumen menjadi kesepakatan para pihak sendiri, bukan lagi undang-undang yang menentukan. Cacat produk yang ditemukan berupa kerusakan mesin pada *handphone* dan produk lecet-lecet seperti *handphone* bekas, maka disesuaikan dengan syarat dan ketentuan Akulaku bentuk ganti rugi yang diberikan oleh penjual *handphone* berupa pengembalian dana kepada konsumen atau mengganti produk yang baru. Namun penjual *handphone* tidak memberikan bentuk ganti

---

<sup>15</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19

rugi apapun kepada konsumen yang dirugikan yang berarti penjual *handphone* telah melanggar isi dari syarat dan ketentuan Akulaku.<sup>16</sup>

Sedangkan tanggung jawab Akulaku dengan membuat laporan atas keluhan konsumen dengan nomor tiket 1088962, kemudian konsumen diminta untuk menunggu informasi lanjutan. Dengan hasil akhir pihak Akulaku telah menutup laporan terkait kerusakan *handphone* yang dialami Tito Budianto dan Pangih Sumargono, menginformasikan bahwa adanya produk rusak untuk langsung melakukan klaim kepada pihak penjual *handphone* dan tim Akulaku telah membantu menkonfirmasi kepada pihak penjual *handphone* untuk segera menghubungi kedua konsumen.<sup>17</sup> Namun konsumen mengatakan bahwa tidak pernah dihubungi oleh pihak penjual *handphone*. Maka laporan yang dibuat oleh Akulaku ini tidak dapat menyelesaikan masalah.

Syarat dan ketentuan penggunaan aplikasi Akulaku diatur dan ditafsirkan sesuai dengan hukum Republik Indonesia. Pelayanan dan pengaduan bagi pengguna disesuaikan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia. Upaya penyelesaian permasalahan yang diberikan oleh Akulaku dengan melakukan musyawarah terlebih dahulu, namun penjual *handphone* tidak ada iktikad baik untuk melakukan musyawarah dengan konsumen. Maka Akulaku berdasar pada undang-undang yang berlaku dalam upaya penyelesaian masalah yakni dengan memberikan sanksi yang tegas kepada penjual yang melakukan kecurangan ke proses hukum.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> Syarat dan Ketentuan Aplikasi Akulaku di Pengaturan Aplikasi

<sup>17</sup> Fadhilah (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 20, 2023

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

Penjual *handphone* tidak melaksanakan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, penjual *handphone* tidak memiliki iktikad baik dalam usahanya, tidak menjamin mutu barang dan tidak memberikan kompensasi ganti rugi penggantian *handphone* yang cacat. Penjual *handphone* yang tidak merespon keluhan konsumen berarti melanggar syarat dan ketentuan yang ditetapkan Akulaku.

Penjual *handphone* tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas cacat *handphone* maka penjual *handphone* dengan ini tidak bertanggungjawab dan melanggar kewajiban tanggung jawab pelaku usaha yang diatur pada pasal 19 ayat 1 dan 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen untuk memberikan ganti rugi dalam bentuk pergantian barang atau pengembalian dana.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasar dalam pembahasan bab-bab sebelumnya maka hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa:

1. Penjual *handphone* di aplikasi Akulaku tidak memenuhi tanggung jawabnya dalam memberikan ganti rugi atas keluhan konsumen karena cacat pada *handphone*, Akulaku beriktikad baik dengan membuat laporan atas pengaduan konsumen dengan hasil akhir laporan ditutup dan menyerahkan kepada pihak konsumen dan penjual *handphone*, namun hal ini belum bisa menyelesaikan masalah karena penjual *handphone* tidak merespon konsumen yang mengadukan keluhannya dan tidak menghubungi konsumen untuk menyelesaikan masalah. Menurut hukum Islam jual beli *handphone* tersebut tidak sah dan termasuk jual beli yang batil karena tidak memenuhi rukun dan syarat jual beli yang kedua yakni mengenai produk yang diperdagangkan, karena produknya cacat dan tidak diberi ganti rugi sesuai ketentuan yang ada.
2. Penjual *handphone* tidak melaksanakan kewajibannya kepada konsumen serta tidak bertanggungjawab dengan memberi ganti rugi kepada konsumen berupa pengembalian uang ataupun penggantian produk atau yang sejenis atau setara nilainya atau memberikan perawatan sebagaimana yang diatur pada Pasal 19 Undang-undang

Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen maka penjual *handphone* telah melanggar ketentuan dalam pasal tersebut.

## B. Saran

### 1. Bagi penjual *handphone*

Penjual memperhatikan mutu produk yang diperdagangkan, memberi pelayanan yang jujur dan iktikad baik serta bertanggung jawab atas barang yang perdagangkan supaya tidak ada yang dirugikan dan dapat mengambil manfaat dari perjanjian jual beli yang telah dilaksanakan.

### 2. Bagi konsumen

Konsumen bisa chat penjual terlebih dahulu untuk meminta foto produk agar lebih yakin untuk meneruskan pembelian barang. Memastikan penjual terlebih dahulu dengan melihat penilaian dari konsumen lain apakah penjual terpercaya atau tidak.

### 3. Akulaku

Pihak Akulaku untuk meningkatkan fitur pada aplikasinya, jika ada pelanggaran yang dilakukan oleh salah satu *merchant* bisa langsung terdeteksi dan secara langsung pihak Akulaku memberikan sanksi tanpa menunggu adanya laporan dari konsumen untuk meminimalisir adanya penipuan dalam transaksi jual beli di aplikasi Akulaku.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Hafiz. “*Fiqih Imam Syafi’i*”, Jakarta: Almahira, cet ke-1.
- Aprilia, Nila Dwi, et al., Perkembangan Ekonomi Digital Indonesia, *Jurnal Ekonomi Pertahanan*, Vol. 7, Nomor. 2 Tahun 2021.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Asshiddiqie, Jimly dan Ali Safa’at. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cet.1. Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006.
- Asyhadi, Zaeni. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali, 2014.
- Azzam, Abdul Aziz Muhammad. *Fiqih Muamalat*, Jakarta: Sinar Grafika, 1994.
- Benuf, Kornelius dan Azhar Muhammad. Metodologi Penelitian Hukum Sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer”, *Jurnal Gema Keadilan*, Vol 7 (1), Juni, 2020.
- Burhannudin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Ctk, Pertama, Uin Maliki Press: Malang, 2011.
- Bustomi, Abu Yazid. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen, *Journal Vol.16, No.2*, Bulan Mei, 2018.
- Choiriyah, Siti. *Mu’amalah Jual Beli dan Selain Jual Beli*, Surakarta: Centre for Developing Academic Quality, 2009.
- Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Dewi Gemala, *Hukum Perikatan Islam Indonesia*, Jakarta: Prenada Media, 2005.
- Dimiyati, Johni. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Palikasinya Pada Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Fauroni, Muhammad R.Lukman. Rekontruksi Etika Bisnis: Perspektif Al-Qur’an, *Iqtisad Journal Of Islamic Economics* Vol.4, No.1, 2003.
- Fadhilah (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 20, 2023.
- Fitria, Tira Nur. Bisnis Jual Beli *Online (OnlineShop)* Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* Vol.03, No.01, Maret, 2017.



- Fikri Al, Mushlih Hafidh. “*Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terhadap Biaya Keterlambatan atas Jual Beli Kredit pada Aplikasi Akulaku*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2021.
- Gainau, Maryam B. “*Pengantar Metode Penelitian*”, Yogyakarta: PT Kanisius, 2016.
- Gultom, Sudjana dan Elisantris. *Rahasia Dagang Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Bandung: CV. Keni Media, 2016.
- Handrawan Muh. Audi Rahmadani, Ifdi Setyaningrum, Etc. Perkembangan dan Dampak Positif dan Negatif E-Commerce Bagi Umkm Sektor Furnitur dan Konsumen, *Calypatra* Vol.9 (2) Mei, 2021.
- Hasan, M. Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia, 2002.
- Haru. *Fiqh Muamalah*, Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017.
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.
- Hasbiyallah. *Sudah Syar’ikah Muamalahmu? Panduan Memahami Seluk-beluk Fiqh Muamalah*, Agama, Fiqih, Fiqh Yogyakarta: Salma Idea, 2014.
- Hamzah, Andi. *Kamus Hukum*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Hermawan, Asep. *Penelitian Bisnis-Paradigma Kuantiti*, Jakarta: Graindo, 2005.
- H.R Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: UII Press, 2002.
- Iryani, Eva. Hukum Islam, Demokrasi Dan Hak Asasi Manusia, *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi* Vol.17 No.2, 2017.
- Jaziri, Al Abdurrahman. *Fiqh Empat Mazhab, Muamalat II, Alih Bhasa Chatibul Umam dan Abu Hurairah*, Jakarta: Darul Ulum Press, 2001
- K, Bertens. *Etika*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Keraf, Sonny. *Etika Bisnis Islam dan Relevasinya*, Yogyakarta: Kasinius, 1998.
- Kurnia, Ida. Imelda Martinelli, Permasalahan Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, Vol.4, No.2, Agustus, 2021.
- Lumoiindong, Joshua Morris. Tanggung Jawab Hukum Oleh Produsen Terhadap Kerusakan Barang Yang Dikonsumsi Konsumen, *Lex Et Societatis* Vol. VI, No.6, Agustus, 2018.

- Maria, Nugroho, and Tri widayati. Dampak Perkembangan Ekonomi Digital Terhadap Perilaku Pengguna Media Sosial dalam Melakukan Transaksi Ekonomi, *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen*, 6 (2) Mei, 2020.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Amzah, 2010.
- Natiqoh, A'yuni. "Analisis Persepsi Konsumen terhadap Jual Beli Menggunakan Katalog sebagai Media Pemasaran Ditinjau dari Perspektif Hukum Islam (Study Kasus Shopie Paris BC Rinda)", Skripsi, Institut Agama Islam, Jember, 2015.
- Naqvi, Syed Nawab Haider. *Ethics and Economics an Islamic Sythesis*, Diterjemahkan oleh Husain Anis dan Asep Nikmat, Bandung: Mizan, 1985.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media: Jakarta, 2014.
- Novi (CS Akulaku), *Wawancara*, Februari 23, 2023.
- Notoatmojo, Soekidjo. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Nurjaman, Muhamad Izazi, et al. Eksistensi Khiyar Dalam Perkembangan Transaksi Jual Beli, *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, Vol.5, No.1, June, 2021.
- Nur, Halis. Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal IUS*, Vol 03, No.9, 2015.
- Opiida. *Pengertian E-marketplace*. 2014, Retrieved from <https://tokohalista.wordpress.com> (22 November 2022).
- O.P, Simorangkir. *Etika Bisnis Jabatan dan Perbankan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Panggih (Narasumber kedua), *Wawancara*, Februari 21, 2023.
- Pratley, Peter. *The Essens of Bussines Ethnics*, Telah Diterjemahkan oleh Gunawan Prasetio, *Etika Bisnis*, Yogyakarta: Penerbit Andi Kerjasama dengan Simon dan Schuster (Asia), 1997.
- Ramadhani, Rahmi dan Nuraini Sri Bina, *Statistika Penelitian Pendidikan: Analisis Perhitungan Matemats dan Aplikasi SPSS*, Jakarta: Prenada Media, 2021.

- Rosadi, Sinta Dewi. *Perlindungan Privasi dan Data Pribadi Dalam Era Ekonomi Digital di Indonesia*, *Vej Vol. 4, No 1*.
- Rohman, Holilur. *Hukum Jual Beli Online*, Pamekasan: Duta Media Publishing, 2020.
- Romadhon, Muhammad Rizqi. *Jual Beli Online Menurut Mazhab Asy-Syafi'i*, Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015.
- Sari, Dianita Eka. “*Praktik Kredit dengan Menggunakan Aplikasi Akulaku pada Electronic Commerce dalam Perspektif Hukum Islam*”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Salatiga, 2018.
- Syafe'i, Rahmat. *Fiqh Muamalah untuk UIN, STAIN, PTANIS, dan Umum*, Bandung: Pustaka Setia, 2006.
- Sarawat, Ahmad. *Fiqh Jual Beli*, Jakarta: Rumah Fiqh Publishing, 2018.
- Setiawan, Ahmad Budi. *Revolusi Bisnis Berbasis Platform Sebagai Penggerak Ekonomi Digital Di Indonesia*, *Jurnal Masyarakat Telematika dan Informasi*, Vol.9 No.1, Januari-Juni, 2018.
- Shiddieqy, Ash Hasbi. *Hukum-Hukum Fiqh Islam*, Jakarta: Bulan Bintang, 1986.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grafindo, 2000.
- Siregar, Hariman Surya, and Koko Khoerudin. *Fikih Muamalah Teori dan Implementasi*, Bandung: PT Remaja Rosakarya, 2019.
- Sidabalok, Jeanus. *Hukum Pelindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sjaltout, Mahmud. *Al-Islam Aqidah Wa Syari'ah*, diterjemahkan oleh H. Bustami A. Gani, Djohar Bahry L.I.S, “Islam Sebagai Akidah dan Syari'ah”, Jilid IV, Jakarta: Bulan Bintang, 1970.
- Suhendi. Hendi. *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Supriadi. *Konsep Harga Dalam Ekonomi Islam*, Geupedia, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Sudarsono. *Pokok-pokok Hukum Islam*, Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Tito (Narasumber pertama), *Wawancara*, Februari 20, 2023.
- Undang-Undang Nomor 8 Perlindungan Konsumen Tahun 1999

- Umami, Alvina Khoirul. “*Analisis Hukum Jual Beli Melalui Perantara Aplikasi Shopee Perspektif Transaksi Elektronik dan Perjanjian Syariah*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2019.
- Wahyuni, Nuraida, and Ade Irman, et al. *Pengenalan Pemanfaatan Marketplace E-Commerce Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon, Fakultas Teknik, Jurusan Teknik Industri, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.*
- Wiyono Ratna Kurnia, Uswatun Hasanah. Tanggung jawab Akulaku atas Kerugian Konsumen dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen Online. *Simposium Hukum Indonesia*, Vol. 1, No. 1, 2019.
- W Hasibuan, et al. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Ya’qub, Hamzah. *Kode Etik Dagang Menurut Islam*, (Pola Pembinaan Hidup dalam Berwkonomi), Bandung: CV. Diponegoro, 1992.
- Yulius, Louis. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen, *Lex Privatum*, Vol.1, No.3 Juli, 2013.
- Yustiani, Rini, Rio Yunanto, et al. Peran Marketlace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi, *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika (KOMPUTA)*, Vol. 6, No.2, Oktober, ISSN: 2089-9033, 2017.
- Zannah, Rauzatun. “*Analisis Perjanjian Pre-Order pada Transaksi Jual Beli Online dan Konsekuensi Hukumnya bagi Para Pihak Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh.
- Zuhaili, Wahbah. *Al-Fiqhu As-Syafi’I Al-Muyassar*, Terj. Muhammad Afifi, 2010.
- Zulham. “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Kencana, 2013.