

## PERILAKU KONSUMEN DAN PERLINDUNGAN HUKUMNYA PADA JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA

Oleh: Saftri

Sekolah Tinggi Agama Islam Binamadani, Tangerang

e-mail: fitrie2401@gmail.com

### Abstrak

Tulisan ini membahas tentang perilaku konsumen dan perlindungan hukumnya pada jual beli online di Indonesia. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi masyarakat Indonesia mulai mengenal jual beli secara online. Bisa dikatakan jual beli ini telah menjadi *trend* di tanah air. Dalam jual beli semacam ini aspek hukumnya perlu diperhatikan, agar hak dan kewajiban kedua belah pihak, penjual dan pembeli menjadi terjamin. Pada proses transaksi, konsumen cenderung merasa tidak aman saat melakukan proses tersebut, karenanya perlu ada jaminan hukum kepada konsumen agar menjadi terlindungi. Produk hukum hingga saat ini yang dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen transaksi online adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 8 dan Pasal 16.

**Kata Kunci:** Transaksi Online, Jual Beli, Kebutuhan, Perilaku Konsumen

### Pendahuluan

Warisan intelektual para ulama klasik di bidang fikih, ekonomi, perdagangan, tasawuf dan lain-lain senantiasa menguraikan pembahasan dan diskusi tentang konsumsi, dan ajaran Islam datang untuk mengubah gaya hidup yang berlebihan menjadi gaya hidup yang sederhana, bersahaja dan zuhud. Gaya hidup yang ditawarkan oleh Islam tidak memungkinkan pelakunya mengeksploitasi sumber sumber daya alam secara berlebihan dan mubadzir.<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi informasi di dunia mengalami kemajuan yang begitu pesat dan mampu menciptakan perubahan sosial, ekonomi dan budaya. Indonesia pun mengalami dampak positif maupun negatif akibat perkembangan teknologi tersebut, salah satunya menimbulkan permasalahan hukum terkait dengan penyampaian informasi dan/atau transaksi elektronik. Adapun permasalahan hukum yang dimaksud, yakni terjadinya penipuan oleh pelaku usaha dalam kegiatan jual beli yang dilakukan secara online. Transaksi online

---

<sup>1</sup> Tabzir (mubazir) artinya menghambur-hamburkan harta dan menafkahnannya dalam kemewahan. Dapat dikatakan juga bahwa tabzir adalah membelanjakan harta bukan pada tempatnya. Lihat Yusuf Qardhawi, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainal Arifin, (Jakarta: Gema Insani Press. 1997), h. 155; Muhammad Rawwas Qal'ahji, *Ensiklopedi Fiqih Umar bin Khathab R.A.*, alih bahasa M. Abdul Mujieb A S (Jakarta; Raja Grafindo Persada, 1999), h. 589.

merupakan cara baru dalam melakukan kegiatan jual beli dengan memanfaatkan kemajuan teknologi.<sup>2</sup>

Transaksi online semakin banyak mendapatkan perhatian dari para peminat jual beli online seiring perkembangan teknologi yang memudahkan proses jual beli tersebut. Selain disebabkan oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah serta praktis. Dalam melakukan transaksi ini masyarakat pun memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk. Namun, transaksi online yang dilakukan dengan mudah terkadang menyebabkan para konsumen menjadi tertipu. Tingginya tingkat pengaduan oleh konsumen di Indonesia terkait dengan penipuan dalam jual beli online tentu perlu mendapatkan perhatian. Padahal wilayah ini para konsumen yang melakukan transaksi online memerlukan perlindungan secara hukum.<sup>3</sup> Perlindungan ini setidaknya menjadi jalan keluar bagi para konsumen untuk melakukan transaksi online secara aman tanpa takut terjebak pada penipuan.

### Teori Konsumsi

Masalah ekonomi merupakan persoalan yang sangat penting dalam kehidupan, untuk itu tidak mungkin Islam sebagai agama yang komprehensif tidak mengaturnya. Dalam masalah konsumsi, Islam mengatur mengenai apa yang boleh dikonsumsi (halal) dan apa yang tidak boleh dikonsumsi (haram). Konsumsi yang halal pun bukan berarti tanpa aturan dan batasan. Dalam ilmu ekonomi konsumsi merupakan salah satu topik paling sentral baik dalam mikro ekonomi maupun dalam makro ekonomi.

Dalam mikro ekonomi konsumsi berkaitan erat dengan konsep kebutuhan (*hajat*), keinginan (*raghbah*), dan nafsu (*syahwat*).<sup>4</sup> Imam al Ghazali dengan sangat rinci menjelaskan masing-masing dalam berbagai kitabnya terutama *Ihya*.<sup>5</sup> Istilah konsumsi dalam pengertian ilmu ekonomi sangat luas yang mencakup tidak saja individu, unit usaha dan pemerintah melainkan juga negara sebagai suatu kesatuan totalitas. Penjelasan Imam Ghazali tentang tiga hal diatas memberikan sumbangan pikiran yang sangat berarti dalam teori konsumsi Islam. Hal yang ingin beliau sampaikan adalah bagaimana memenuhi hajat itu tidak sekedar hanya memenuhi *an sich*. Tetapi bagaimana dalam rangka

---

<sup>2</sup> Hoga sarigah dan Rizky Ramdhany, "Pengaruh Intensi Pelanggan dalam Berbelanja Online Kembali Melalui Media Teknologi Informasi Forum Jual Beli (FJB) Kaskus" dalam *Journal of Information System*, Vol. 8, Issue 2, Oktober 2012, h. 102.

<sup>3</sup> Ester Dwi Magfirah, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce* (Jakarta: Grafikatama Jaya, 2009), h. 41.

<sup>4</sup> Ikhwan Abidin Basri, *Menguak Pemikiran Ekonomi Ulama Klasik* (Solo: Aqwam, 2019), h. 120.

<sup>5</sup> Abu Hamid al-Ghazali, *Ihya 'Ulumuddin* (Beirut: Daar Ibn Hazm, 1986), Jilid III, h. 239.

memenuhi kebutuhan tersebut kita tetap berada dalam koridor ibadah, sehingga tetap mendapat pahala dari Allah.

Abu bakar pernah berkata: "Aku membenci penghuni rumah tangga yang membelanjakan atau menghabiskan bekal untuk beberapa hari dalam satu hari saja". Islam menganjurkan umatnya untuk bekerja dan berusaha dengan baik. Islam juga menganjurkan agar hasil usahanya dikeluarkan untuk tujuan yang baik dan bermanfaat. Keluarga muslim dalam mengelola pembelanjaan, harus berprinsip pada pola konsumsi islami, yaitu berorientasi kepada kebutuhan (*need*) di samping manfaat (*utility*), sehingga hanya akan belanja apa yang dibutuhkan dan hanya akan membutuhkan apa yang bermanfaat. Hal ini seperti ditegaskan dalam QS. Al-Baqarah [2]: 172, Al-Maidah [5]: 4 dan Al-A'raf [7]: 32:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِنَّ كُنتُمْ لِيَّاهُ  
تَعْبُدُونَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Makanlah dari rezeki yang baik yang Kami berikan kepada kamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika kamu hanya menyembah kepada-Nya". (QS. al-Baqarah [2]: 172)

الْيَوْمَ أُحِلَّ لَكُمُ الطَّيِّبَاتُ وَطَعَامُ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ حِلٌّ لَكُمْ وَطَعَامُكُمْ حِلٌّ  
لَهُمْ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الْمُؤْمِنَاتِ وَالْمُحْصَنَاتُ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِن قَبْلِكُمْ  
إِذَا آتَيْتُمُوهُنَّ أَجُورَهُنَّ مُحْصِنِينَ غَيْرَ مُسْفِحِينَ وَلَا مُتَّخِذِي أَخْدَانٍ وَمَنْ  
يَكْفُرْ بِالْإِيمَانِ فَقَدْ حَبِطَ عَمَلُهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَسِرِينَ

"Pada hari ini dihalalkan bagimu segala yang baik-baik. Makanan (sembelihan) Ahli Kitab itu halal bagimu, dan makananmu halal bagi mereka. Dan (dihalalkan bagimu menikahi) perempuan-perempuan yang menjaga kehormatan di antara perempuan-perempuan yang beriman dan perempuan-perempuan yang menjaga kehormatan di antara orang-orang yang diberi kitab sebelum kamu, apabila kamu membayar maskawin mereka untuk menikahinya, tidak dengan maksud berzina dan bukan untuk menjadikan perempuan piaraan. Barangsiapa kafir setelah beriman, maka sungguh, sia-sia amal mereka, dan di akhirat dia termasuk orang-orang yang rugi". (QS. al-Ma'idah [5]: 4)

قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ  
 آمَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ الْقِيَامَةِ كَذَلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ

"Katakanlah (Muhammad), "Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah disediakan untuk hamba-hamba-Nya dan rezeki yang baik-baik? Katakanlah, "Semua itu untuk orang-orang yang beriman dalam kehidupan dunia, dan khusus (untuk mereka saja) pada hari Kiamat." Demikianlah Kami menjelaskan ayat-ayat itu untuk orang-orang yang mengetahui". (QS. al-A'raf [7]: 32)

Dalam berumah tangga, suami-istri hendaknya memiliki konsep bahwa pembelanjaan harta akan berpahala jika dilakukan untuk hal-hal yang baik dan sesuai dengan perintah agama. Dalam konteks ini setiap orang yang hidup dalam berumah tangga dilarang untuk membelanjakan harta yang dimilikinya secara berlebihan, namun sesuai dengan kebutuhan. Pembelanjaan harta yang dilakukan secara berlebihan dapat menjebak seseorang pada sikap hidup boros yang tidak sesuai dengan ajaran Islam.

### Kebutuhan dan Keinginan

Menurut imam al-Ghazali kebutuhan adalah keinginan manusia untuk mendapatkan sesuatu yang diperlukan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup dan menjalankan fungsinya.<sup>6</sup> Islam mengajarkan agar pengeluaran rumah tangga lebih mengutamakan pembelian kebutuhan-kebutuhan pokok sehingga sesuai dengan tujuan syariat. Setidaknya ada tiga jenis kebutuhan rumah tangga yang diperlukan oleh manusia, *pertama*, kebutuhan primer. Kebutuhan ini merupakan nafkah-nafkah pokok bagi manusia yang diperkirakan dapat mewujudkan lima tujuan syariat, yaitu memelihara jiwa, akal, agama, keturunan dan kehormatan. Kebutuhan ini meliputi kebutuhan akan makan, minum, tempat tinggal, kesehatan, rasa aman, pengetahuan dan pernikahan.

*Kedua*, kebutuhan sekunder. Kebutuhan ini untuk memudahkan hidup agar jauh dari kesulitan. Kebutuhan ini tidak perlu dipenuhi sebelum kebutuhan primer terpenuhi. Kebutuhan ini pun masih berhubungan dengan lima tujuan syariat. *Ketiga*, kebutuhan pelengkap. Kebutuhan ini dapat dikatakan sebagai kebutuhan yang dapat menambah kebaikan dan kesejahteraan dalam kehidupan manusia. Pemenuhan kebutuhan ini bergantung pada kebutuhan primer dan sekunder dan semuanya berkaitan dengan tujuan syariat.

Prioritas konsumsi dan pembelanjaan ini juga terkait dengan prioritas hak-hak, yaitu hak terhadap diri (keluarga), Allah (agama), dan orang lain. Orang

<sup>6</sup> Abu Hamid al-Ghazali, *Ihya' Ulumuddin...*, h. 3

lain juga diukur menurut kedekatan nasab dan rahim, yang paling utama adalah orang tua kemudian saudara. Prioritas konsumsi tidak boleh dilepaskan dari hak-hak tersebut. Dengan demikian konsumsi yang melepaskan hak-hak itu dapat dikatakan sebagai bentuk konsumsi yang tidak sesuai dengan tujuan syariat.

Jika dihubungkan dengan konsumsi barang secara online, maka segala hal yang akan dibeli adalah yang bersifat prioritas atau sesuai dengan kebutuhan, bukan dengan keinginan. Kebutuhan dalam konsumsi dapat menjadikan seseorang membeli sesuatu karena diperlukan. Sementara itu, keinginan untuk membeli sesuatu belum tentu disebabkan karena kebutuhan, tetapi boleh jadi berasal dari dorongan nafsu.

### **Online Shop dan Kebutuhan Konsumen**

Internet saat ini bukan hanya sebagai media informasi dan komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk menambah pendapatan seseorang dalam perekonomian. Selain menambah pendapatan seseorang, internet mampu memenuhi keinginan masyarakat dalam berbelanja secara praktis, yaitu dengan secara belanja online melalui berbagai online shop.<sup>7</sup>

Belanja online saat ini sangat marak dikalangan masyarakat modern. Mulai dari kalangan remaja hingga tua yang mengerti dengan penggunaan smartphone. Bagi sebagian orang, belanja online merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi untuk kehidupannya sebagai konsumen. Banyaknya tawaran berupa gambar yang menarik, harga yang terjangkau pada online shop menjadikan masyarakat tertarik untuk berbelanja demi mendapatkan barang seperti tertera pada gambar.

Pada belanja online seorang atau setiap pembeli tidak perlu bertemu penjual dengan bertatap muka secara langsung, tidak memerlukan lapak untuk berjualan, namun hanya dengan adanya smartphone dan koneksi internet sudah bisa melakukan transaksi dengan nyaman. Belanja online merupakan suatu perdagangan elektronik dimana konsumen langsung membeli barang kepada penjual melalui internet tanpa perantara.

Toko belanja online mulai populer di Indonesia pada tahun 2006. Pada tahun 2008, jumlah belanja online di Indonesia semakin meningkat hingga saat ini. Semakin meningkatnya para pembeli pada berbagai online shop menunjukkan jika belanja secara online sangat diminati oleh masyarakat Indonesia. Boleh dikatakan masyarakat saat ini banyak tergiur dengan belanja yang dilakukan secara online. Aktivitas belanja online saat ini telah menjadi kebiasaan di kalangan masyarakat modern.

Gaya hidup masyarakat saat ini adalah gaya hidup yang konsumtif, artinya masyarakat saat ini sering atau secara terus menerus berbelanja dan

---

<sup>7</sup> Ikhwani Abidin Basri, *Mengungkap Pemikiran Ekonomi Ulama Klasik...*, h. 81.

mengonsumsi sesuatu yang disukainya dan sesuatu yang baru baginya. Kemunculan belanja online saat ini selain merupakan inovasi baru dalam aktivitas belanja, juga dapat memberikan perubahan gaya hidup masyarakat. Perubahan gaya hidup yang ditimbulkan oleh belanja online adalah sifat konsumtif masyarakat.

Berbagai situs belanja online, seperti blibli.com, lazada, olx, shopee, dan lain-lain, kini semakin ramai dengan berbagai produk yang ditawarkan, mulai dari fashion pria dan wanita, makanan dan minuman, furniture bahkan barang elektronik. Semakin banyaknya e-commerce (layanan untuk sarana jual beli secara online) menyebabkan perubahan pola berbelanja masyarakat yang awalnya berbelanja secara konvensional hingga kini beralih ke cara yang modern, sangat praktis dan memudahkan untuk memilih barangnya di mana saja tanpa perlu menghabiskan waktu datang ke lokasi belanja. Selain perubahan pada pola berbelanja, belanja online juga menyebabkan perubahan gaya hidup konsumen, yang mana pada awalnya berbelanja hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok saja, kini konsumen berbelanja karena tergiur dan ingin mencoba sesuatu yang baru dan disukai.

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

Di Indonesia sendiri ada beberapa jenis transaksi jual beli online yang biasa dilakukan oleh konsumen jual beli online, seperti transfer pembayaran antara Bank. Transaksi ini merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha atau penjual online. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di cek oleh penerima dana atau penjual. Prosesnya adalah pertama-tama konsumen mengirim dana yang telah disepakati lalu setelah dana masuk dan diverifikasi oleh pihak penjual baru kemudian barang dikirim dengan menggunakan jasa pengiriman barang. Dalam beberapa hari ke depan sesuai dengan kesepakatan pada aplikasi pembelian online barang yang telah dipilih, dibeli dan dibayar akan diterima oleh konsumen.

Dalam konteks ini pun pembeli dapat memilih jenis jasa pengiriman barang yang sesuai dengan keinginannya yang umumnya disesuaikan dengan biaya ongkos pengiriman. Jika pembeli menginginkan barang cepat sampai, maka ongkos kirim yang patut dibayarkan umumnya akan lebih besar. Namun jika pembeli ingin barang yang dikirimkan tidak terlalu cepat, maka ongkos kirim yang dibayarkan tidak terlalu besar. Dengan demikian sulit untuk dimungkiri jika online shop telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat saat ini.

### Kelebihan dan Kekurangan Jual Beli Online

Bagi Konsumen yang melakukan pembelian secara online ada beberapa kelebihan yang bisa didapat, di antaranya:<sup>8</sup>

1. Home shopping. Pembeli dapat melakukan transaksi dari rumah sehingga dapat menghemat waktu, menghindari kemacetan, dan menjangkau toko-toko yang jauh dari lokasi. Contohnya, konsumen hanya memesan barang yang diinginkan melalui media online di mana pun dan kapan pun, meskipun konsumen hanya berada di rumah.
2. Mudah dilakukan sehingga tidak perlu pelatihan khusus untuk bisa belanja atau melakukan transaksi secara online. Contohnya, konsumen hanya mencari sebuah situs online penjualan barang kemudian memesan barang yang ada pada gambar.
3. Pembeli memiliki pilihan yang sangat luas dan dapat membandingkan produk maupun jasa yang ingin dibelinya. Contohnya, konsumen dapat melihat-lihat foto barang-barang yang diposting oleh pelaku usaha, baik itu pelaku usaha a, b, maupun c. Setelah sesuai pembeli dapat melakukan transaksi terhadap barang yang ingin dibelinya.
4. Tidak dibatasi oleh waktu. Pembeli dapat melakukan transaksi kapan saja selama 24 jam per hari. Contohnya, konsumen dapat melakukan transaksi jual beli kapan saja tanpa harus takut toko pelaku usaha tertutup. Dalam jual beli yang dilakukan secara online tidak ada kata tutup dalam melakukan transaksi barang yang ingin dibeli.
5. Pembeli dapat mencari produk yang tidak tersedia atau sulit diperoleh di outlet atau pasar tradisional. Contohnya, konsumen ingin membeli makanan khas suatu daerah, akan tetapi makanan khas tersebut tidak terdapat di wilayah tempat tinggal konsumen, sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan secara online.

Selain kelebihan yang didapatkan oleh konsumen dalam melakukan transaksi online, konsumen juga sering menghadapi masalah-masalah yang berkenaan dengan haknya. Hal ini bisa dikatakan sebagai kekurangan saat melakukan transaksi jual beli online, seperti:<sup>9</sup>

1. Konsumen tidak dapat langsung mengidentifikasi, melihat, atau menyentuh barang yang akan dipesan. Contohnya, konsumen

---

<sup>8</sup> Rif'ah Roihanah, "Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)", dalam *Justicia Islamica: Jurnal Kajian Hukum dan Sosial*, Vol. 8, No. 2, 2011, h. 112.

<sup>9</sup> Rif'ah Roihanah, "Perlindungan Hak Konsumen...", h. 113.

hanya melihat foto barang yang diinginkan melalui postingan pelaku usaha, meskipun terkadang foto barang jauh lebih bagus daripada barang aslinya.

2. Ketidakjelasan informasi tentang barang yang ditawarkan. Contohnya, konsumen tidak dapat mengetahui secara jelas apakah barang tersebut berkualitas a atau b, karena hanya melihat foto barangnya saja. Bahkan tidak jarang barang yang datang ke tangan pembeli adalah yang tidak berkualitas atau kualitasnya buruk.
3. Tidak jelasnya status subjek hukum dari si pelaku usaha. Contohnya, penjual selaku pelaku usaha tidak memberikan jaminan kepastian agar konsumen tidak merasa dirugikan. Tidak sedikit pula pembeli sering dirugikan dalam melakukan transaksi barang secara online.
4. Tidak ada jaminan keamanan bertransaksi dan privasi, serta penjelasan terhadap resiko-resiko yang berkenaan dengan sistem yang digunakan, khususnya dalam hal pembayaran secara elektronik, baik dengan credit card maupun electronic cash. Contohnya, konsumen yang melakukan transaksi pembayaran melalui electronic cash tidak dijamin keamanannya dari para hacker.
5. Pembebanan resiko yang tidak berimbang, karena umumnya terhadap jual beli diinternet, pembayaran telah lunas dilakukan dimuka oleh konsumen, sedangkan barang belum tentu diterima atau akan menyusul kemudian karena jaminan yang ada adalah jaminan pengiriman. Contohnya, konsumen yang mentransfer uang terlebih dahulu kepada pelaku usaha saat membeli suatu produk, dan produk tersebut baru dikirim kepada konsumen setelah konsumen mentransfer uangnya kepada pelaku usaha.

### **Hak-Hak Konsumen dalam Hukum Islam**

Dalam hukum Islam upaya untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen berupa hak istimewa disebut dengan khiyar atau hak-hak yang diberikan kepada pihak-pihak yang melakukan transaksi untuk meneruskan atau membatalkannya. Di antaranya:<sup>10</sup>

1. Khiyar Majelis. Dalam khiyar ini penjual dan pembeli boleh memilih melanjutkan jual beli atau akan membatalkannya. Selama keduanya masih ada dalam satu tempat (majelis), khiyar majelis boleh dilakukan dalam berbagai jual beli. Rasulullah saw.

---

<sup>10</sup> H. Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Depok: RajaGrafindo Persada, 2019), Cet. 12, h. 83.



bersabda: <sup>11</sup> Diriwayatkan dari Ibnu Umar ra., sesungguhnya Rasulullah saw. pernah bersabda: "Penjual dan pembeli, masing-masing mempunyai hak khiyar, yaitu kesempatan berpikir selagi mereka belum berpisah melainkan jual beli khiyar.

2. Khiyar 'Aib. Khiyar ini berupa hak pilih dari kedua belah pihak yang melakukan akad, apabila terdapat suatu cacat pada benda yang diperjualbelikan dan cacat itu tidak diketahui pemilikinya pada saat akad berlangsung. Dalam jual beli ini disyaratkan kesempurnaan benda-benda yang dibeli, seperti seseorang berkata; "saya beli mobil itu dengan harga sekian, bila mobil itu ada cacatnya akan saya kembalikan," seperti yang diriwayatkan oleh Ahmad dan Abu Dawud dari Aisyah r.a. bahwa seseorang membeli budak, kemudian budak tersebut disuruh berdiri didekatnya, didapatinya pada diri budak itu kecacatan lalu diadukannya kepada Rasul, maka budak itu dikembalikan pada penjual. Hal ini juga sebagaimana sabda Rasulullah saw. dari Uqabah bin Amir bahwa seorang muslim adalah saudara muslim lainnya. Tidak halal bagi seorang muslim menjual sesuatu kepada saudaranya, sementara didalamnya terdapat cacat, kecuali ia menjelaskannya (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Tabrani).<sup>12</sup>
3. Khiyar Syarat. Khiyar ini ditetapkan bagi salah satu pihak yang berakad atau keduanya, apakah meneruskan atau membatalkan akad selama dalam tanggung waktu yang disepakati bersama. Seperti seseorang berkata: "Saya beli barang ini dari engkau dengan syarat saya berhak memilih meneruskan atau membatalkan akad selama tiga hari." Sebagaimana Rasulullah saw. bersabda yang artinya: "Kamu boleh khiyar pada setiap benda yang telah dibeli selama tiga hari tiga malam." (HR. Baihaqi)<sup>13</sup> Selama waktu tersebut, jika pembeli menginginkan, ia bisa melaksanakan jual beli tersebut atau membatalkannya. Syarat ini juga boleh bagi kedua pihak yang berakad secara bersama-sama dan juga boleh bagi salah satu pihak saja jika ia mempersyaratkannya.
4. Khiyar at-Ta'yin. Khiyar ini berupa hak pilih bagi pembeli dalam menentukan barang yang berbeda kualitas dalam jual beli. Misalnya, dalam pembelian keramik ada yang berkualitas super dan sedang. Akan tetapi, pembeli tidak mengetahui secara pasti mana keramik yang berkualitas A dan mana keramik yang berkualitas B.

---

<sup>11</sup> Imam Bukhari, *Shahih Bukhari* (t.tp: Darut Tauqin Najat, 1422 H), Cet. 1, h. 64.

<sup>12</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), Cet. 1, h. 60.

<sup>13</sup> H. Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, h. 85.

Untuk menentukan pilihan tersebut ia memerlukan bantuan ahli keramik atau arsitek. Misalnya juga, seseorang membeli empat ekor kambing dari sekumpulan binatang, maka pembeli diberi hak khiyar ta'yin, sehingga ia dapat menentukan empat ekor kambing yang ia inginkan di antara sekumpulan kambing itu.<sup>14</sup>

5. Khiyar ar-Ru'yah. Khiyar ini berupa hak pilih bagi pembeli untuk menyatakan berlaku atau batalnya jual beli yang dilakukannya terhadap suatu objek yang belum dilihatnya saat berlangsungnya akad. Jika pembeli kemudian melihat barang tersebut dan tidak berhasrat terhadapnya, atau pembeli melihat barang tersebut tidak sesuai dengan keinginannya, maka pembeli berhak menarik, membatalkan diri dari akad jual beli tersebut. Rasulullah saw. bersabda yang artinya: "Siapa yang membeli sesuatu yang belum ia lihat, maka ia berhak khiyar apabila telah melihat barang itu." (HR. Daruqutni dari Abu Hurairah).

### **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Online Di Indonesia.**

Kegiatan jual beli secara online merupakan cara baru yang cukup berkembang saat ini, sebab dapat memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhan berbelanja. Transaksi online menjadi pilihan karena memiliki keunggulan, antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapanpun selama memiliki koneksi internet, namun di sisi lain memiliki dampak negatif yaitu timbulnya permasalahan hukum yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Di sisi lain, kemungkinan terjadinya kasus penipuan juga begitu besar, disebabkan oleh kurangnya informasi yang seringkali diterima oleh konsumen. Walaupun secara keabsahan proses transaksi sudah dijelaskan pada Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHP) yang menyebutkan, jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, seketika setelahnya orang-orang ini mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut dan harganya, maupun harganya belum dibayar."<sup>15</sup>

Jelas ini menjadi pekerjaan tambahan untuk memberi rasa nyaman untuk kedua belah pihak baik penjual maupun konsumen. Oleh karena itu, maka keperluan adanya perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi online sangat diperlukan.<sup>16</sup> Karena konsumen memiliki hak secara universal harus dilindungi, yakni hak atas keamanan dan keselamatan serta hak atas informasi yang benar.

---

<sup>14</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, h. 62.

<sup>15</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Maniyati, *Aspek Hukum Transaksi Online* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2000), h. 41.

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 16.

Di Indonesia saat ini belum ada undang-undang khusus yang mengatur mengenai transaksi online. Begitu pula dengan Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang belum dapat digunakan sebagai dasar menangani kasus penipuan dalam transaksi online di Indonesia. Undang-undang di Indonesia saat ini yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) karena bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, meskipun di dalamnya tidak secara khusus mengatur transaksi online.

Beberapa pasal yang dapat dijadikan pedoman dalam menyelesaikan kasus penipuan pada transaksi online adalah Pasal 8 ayat (1) huruf d, e, dan f yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan mutu, kondisi maupun janji sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan, iklan maupun promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Pasal 16 huruf a dan b yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan serta dilarang untuk tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Berdasarkan yang sudah diuraikan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perlu adanya kepastian hukum terhadap perlindungan bagi konsumen yang melakukan transaksi online. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak-hak yang penting untuk ditegakkan, tetapi juga demi menumbuhkan kesadaran pelaku usaha agar tidak melakukan penipuan terhadap konsumen. Dengan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen, setidaknya dapat tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Dalam hal ini di samping keberadaan UUPK, regulasi yang secara khusus mengatur tentang kegiatan jual beli online diperlukan, karena tidak hanya dapat memberikan perlindungan bagi konsumen tetapi juga bagi pelaku bisnis online.

## **Penutup**

Dalam masyarakat ada bermacam-macam golongan penerima pendapatan (income receivers) yang secara nominal berbeda satu sama lain. Ini tentu menimbulkan pola pemenuhan kebutuhan (need fulfilment) yang berbeda juga. Ajaran Islam datang untuk mengubah gaya hidup yang berlebihan menjadi gaya hidup yang sederhana, bersahaja dan zuhud. Gaya hidup yang ditawarkan oleh Islam tidak memungkinkan pelakunya mengeksploitasi sumber-sumber daya alam secara berlebihan.

Gaya hidup masyarakat saat ini lebih bercorak pada gaya hidup yang konsumtif. Kemunculan belanja online saat ini selain merupakan inovasi baru dalam aktivitas belanja, juga dapat memberikan perubahan gaya hidup masyarakat, selain perubahan pada pola berbelanja, belanja online juga menyebabkan perubahan gaya hidup konsumen, yang mana pada awalnya berbelanja hanya untuk memenuhi kebutuhan pokok saja, kini konsumen berbelanja karena tergiur dan ingin mencoba sesuatu yang baru dan disukainya.

Perubahan gaya hidup yang ditimbulkan oleh belanja online merupakan bagian dari sifat konsumtif masyarakat. Dalam menyikapi perkembangan teknologi informasi yang pesat ini kita harus lebih teliti dalam hal pemanfaatan. Sebab di lain sisi dapat menimbulkan dampak negatif bila dalam pemanfaatannya tidak diawasi dan disikapi dari sisi hukum. Di Indonesia belum ada peraturan perundang-undangan yang secara khusus mengatur tentang kegiatan transaksi jual beli online. Adapun salah satu produk hukum yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam hal ini adalah UUPK. Meskipun demikian masih sangat diperlukan undang-undang terhadap kasus penipuan dalam transaksi online, sebab selain dapat memberikan perlindungan terhadap hak konsumen juga melindungi pelaku bisnis online yang beritikad baik dalam melakukan usaha jual beli online.

### Daftar Pustaka

- Qardhawi, Yusuf, *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainal Arifin, Jakarta: Gema Insani Press. 1997.
- Qal'ahji, Muhammad Rawwas, *Ensiklopedi Fiqih Umar bin Khathab R.A.*, alih bahasa M. Abdul Mujieb A S, Jakarta; Raja Grafindo Persada, 1999.
- Sarigah, Hoga, dan Rizky Ramdhany, "Pengaruh Intensi Pelanggan dalam Berbelanja Online Kembali Melalui Media Teknologi Informasi Forum Jual Beli (FJB) Kaskus" dalam *Journal of Information System*, Vol. 8, Issue 2, Oktober 2012.
- Magfirah, Ester Dwi, *Perlindungan Konsumen dalam E-Commerce*. Jakarta: Grafikatama Jaya, 2009.
- Basri, Ikhwan Abidin, *Menguak Pemikiran Ekonomi Ulama Klasik*. Solo: Aqwam, 2019.
- al-Ghazali, Abu Hamid, *Ihya 'Ulumuddin*. Beirut: Daar Ibn Hazm, 1986.
- Roihanah, Rif'ah, "Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik (E-commerce)", dalam *Justicia Islamica: Jurnal Kajian Hukum dan Sosial*, Vol. 8, No. 2, 2011.
- Suhendi, H. Hendi, *Fiqh Muamalah*. Depok: RajaGrafindo Persada, 2019.
- Bukhari, Imam, *Shahih Bukhari*. t.tp: Darut Tauqin Najat, 1422 H.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Syawali, Husni dan Maniyati, Neni Sri, *Aspek Hukum Transaksi Online*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2000.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.