

ANALISIS PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI MASA KINI DITINJAU DALAM PERSPEKTIF ISLAM

(Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone)

Muh. Arhanul Ilham¹, Haslindah², Muh. Arafah³
mhmdarhnl@gmail.com¹, putrileo0202@gmail.com², rafhli1987@gmail.com³
Institut Agama Islam Negeri Bone

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online di Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone, dan meninjau hal tersebut dari perspektif Islam. Rumusan masalah yang diangkat adalah: 1. Bagaimana perlindungan hak konsumen pada transaksi jual beli online di Kecamatan Tanete Riattang, yang berfokus pada hak konsumen meliputi: kenyamanan dalam bertransaksi, respon yang didapatkan terhadap masalah yang dilaporkan, dan pengembalian uang atau kompensasi jika barang bermasalah. 2. Bagaimana perspektif Islam mengenai pelaksanaan perlindungan hak konsumen di Kecamatan Tanete Riattang, yang berfokus pada penerapan perlindungan hak konsumen dalam perspektif Islam meliputi: penerapan perlindungan hak konsumen dalam perspektif Islam, hukum transaksi Online dalam Islam, dan etika dan prinsip dalam bertransaksi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan studi pada pengguna online shop di Kecamatan Tanete Riattang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hak konsumen belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, meskipun ada upaya untuk meningkatkan perlindungan tersebut. Masih terdapat berbagai pelanggaran, terutama terkait pengiriman barang yang tidak sesuai dan lambatnya respon terhadap komplain. Perspektif Islam menekankan pentingnya keadilan, transparansi, dan tanggung jawab dalam transaksi jual beli, serta menekankan bahwa kedua belah pihak harus menjaga etika bertransaksi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Perspektif Islam.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi melalui internet telah mengubah unsur-unsur dunia fisik ke dunia maya (cyberspace). Berbagai perubahan yang demikian cepatnya dalam bidang teknologi juga membawa pengaruh yang cukup signifikan pada kegiatan perdagangan yang semula dilakukan melalui kontak secara fisik, kini kegiatan perdagangan sudah banyak yang dilakukan secara elektronik atau dikenal dengan Electronic Commerce (E-commerce), yaitu transaksi perdagangan melalui media elektronik. Kemampuan internet saat ini tidak hanya membuka informasi sebesar-besarnya, namun juga sebagai lahan masyarakat untuk menghasilkan keuntungan, melalui bisnis online.

Kepentingan dalam hal jual beli adalah proses pertukaran benda yang satu dengan benda yang lain menjadi penggantinya. Akibat hukum jual beli adalah terjadinya perpindahan hak milik seseorang kepada orang lain atau dari penjual kepada pembeli, maka jual beli terdapat persetujuan/perjanjian yang saling mengikat antara penjual (pihak yang menyerahkan/menjual barang) dan pembeli (pihak yang membayar atau membeli barang yang dijual). Islam dalam kajian kitab-kitab Fiqh telah menentukan aturan-aturan hukum dalam hal jual beli seperti yang telah diungkapkan oleh para ulama, baik mengenai syarat, rukun maupun bentuk-bentuk jual beli yang tidak diperbolehkan bertujuan untuk memberikan manfaat bagi yang bersangkutan, dikarenakan prakteknya masih ditemukan

penyimpangan dari aturan hukum yang telah ditetapkan.

Salah satu fenomena mu'amalah dalam bidang ekonomi adalah transaksi jual beli yang menggunakan media elektronik, perkembangan teknologi telah memacu perubahan kebiasaan individu termasuk salah satunya dalam hal melakukan transaksi jual beli. Peningkatan Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone, merupakan bagian dari wilayah yang turut mengalami peningkatan penggunaan layanan belanja online. Masyarakat di wilayah ini telah mulai beralih dari transaksi konvensional ke transaksi online sebagai alternatif untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Perekonomian yang pesat, telah menghasilkan beragam jenis dan variasi barang dan/atau jasa. Kondisi seperti ini, pada satu sisi menguntungkan konsumen, karena kebutuhan terhadap barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi dengan beragam pilihan. Sisi lain, fenomena tersebut menempatkan kedudukan konsumen terhadap produsen menjadi tidak seimbang, karena konsumen berada pada posisi yang lemah. Karena konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraih keuntungan yang besarnya melalui promosi dan cara penjualan yang merugikan konsumen.

Jual beli merupakan salah satu aktivitas dalam ruang lingkup perdata ekonomi. Sering sekali jual beli yang dilakukan dalam masyarakat, memunculkan adanya permasalahan permasalahan dalam segala transaksinya. Transaksi yang dilakukan oleh para pihak dalam melakukan jual beli, secara tidak langsung akan menimbulkan akibat hukum didalamnya.

Permasalahan yang sering dijumpai dalam kasus ini yaitu kualitas barang yang dipesan tidak sama dengan yang dijanjikan oleh pelaku usaha diawal, waktu pengiriman barang juga kerap tidak sesuai dengan waktu yang disepakati.

Tindakan Wanprestasi yang umum terjadi dalam transaksi Tiktok Shop, di mana pembeli memesan barang yang tidak sesuai dengan yang ia beli. Modus operandinya adalah ketika pembeli memesan suatu barang, namun yang diterima bukanlah produk yang sebenarnya diinginkan atau sangat berbeda jauh dari yang ditampilkan dalam aplikasi Tiktok Shop. Contohnya adalah ketika Zulkifli, seorang kurir JNT express di Jakarta Barat, menghadapi kasus serupa. Ia sering menjumpai pengiriman barang yang tidak sesuai dengan yang diharapkan, seperti ketika seharusnya barang yang dipesan adalah termos, namun yang diterima hanya kertas tipis yang dibungkus seolah-olah itu adalah paket yang sebenarnya. Meskipun barang yang diterima tidak sesuai, masih ada opsi bagi pembeli untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan pengiriman tersebut.

Kasus selanjutnya yakni, Berkedok Jual Beli Mobil, Warga Kolaka Tertipu Puluhan Juta di Sidrap dan Diintimidasi. Berbagai trik dilakukan para pelaku kejahatan untuk memperdaya korbanya demi memperkaya diri tanpa harus bekerja keras, seperti dialami korban bernama Ancong (sapaanya). Asal Kecamatan Barebbo, Kabupaten Bone yang berdomisili di Kabupaten Kolaka. Niat membeli mobil bekas untuk memperlancar usaha yang digelutinya, justru berujung apes. Uang senilai 87 juta rupiah raib. Hal ini diceritakan Ancong kepada [batarapos.com](https://www.batarapos.com) di kediamannya. Desa Corawali, Kecamatan Barebbo, Kabupaten Bone, rabu (13/09/2023).

Berawal saat itu, Ancong melihat postingan pemilik akun Facebook Indar Sari, yang memposting kendaraan roda empat jenis Daihatsu Granmax Pick Up warna hitam nomor polisi DD 8208 SB. Ancong kemudian menghubungi pemilik akun Facebook tersebut dan diarahkan langsung kerumahnya di jalan lasagoni, Dusun Tanete, Desa Timoreng Panua, Kecamatan Panca Tijing, Kabupaten Sidrap, Sulawesi Selatan.

Konsumen tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak bebas untuk membeli atau tidak membeli. Konsumen harus dilindungi, karena konsumen itu adalah pengguna atau penikmat barang atau jasa dari pelaku usaha dan jika konsumen

tidak dilindungi oleh hukum maka pelaku usaha akan semena-mena dalam bertindak ataupun berbuat dan jika pelaku usaha telah semena-mena dalam perbuatannya secara tidak langsung konsumen telah dirugikan oleh pihak pelaku usaha tersebut. Undang-undang yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen adalah Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Namun faktanya meskipun ada peningkatan keamanan dalam transaksi online, masyarakat Kecamatan Tanete Riattang masih menghadapi tantangan terkait keamanan dalam bertransaksi, seperti risiko penipuan dan ketidakamanan data pribadi. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan perlindungan hukum bagi konsumen online di wilayah tersebut.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Dalam pergaulan di masyarakat apalagi menyangkut bisnis yang menggunakan E-commerce, dimana kita hidup ditengah orang yang berbeda tabiat dan kepentingan, kita pasti tidak akan bisa sama sekali tidak berhadapan dengan perselisihan atau persengketaan, Dalam perselisihan/persengketaan transaksi bisnis yang menggunakan E-commerce itu disebabkan oleh adanya Wanprestasi dari para pihak baik berkaitan dengan tidak memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tapi tidak sesuai dengan yang diharapkan/salah memenuhi prestasi dan terlambat dalam memenuhi prestasi. Hubungan hukum yang terjadi antara pihak penyedia barang dan/ atau jasa dengan pihak konsumen pada akhirnya melahirkan suatu hak dan kewajiban yang mendasari terciptanya suatu tanggung jawab.

Hambatan-hambatan ini memberikan pandangan tentang tantangan yang dihadapi generasi milenial dalam mengadopsi belanja online. Seperti pada Masyarakat Pengguna Online Shop: Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone, yang kini lebih memilih untuk berbelanja secara online karena kemudahan, kenyamanan, dan pilihan produk yang lebih luas. Ini juga memungkinkan mereka untuk melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun, tanpa terbatas oleh waktu dan lokasi fisik toko.

Perusahaan E-commerce perlu mengatasi kekhawatiran keamanan dengan mengadopsi langkah-langkah perlindungan data yang kuat. Selain itu, upaya untuk memberikan informasi yang jelas dan terperinci tentang produk, termasuk gambar dan deskripsi, dapat membantu mengurangi ketidakpastian mengenai kualitas produk. Namun faktanya bahwa masih banyak konsumen yang dipandang sebelah mata haknya. Ketidakpercayaan terhadap kualitas produk yang ditawarkan masih menjadi penghambat utama bagi sebagian konsumen di Kecamatan Tanete Riattang, dalam bertransaksi online..

Sejauh ini sudah banyak penelitian sebelumnya yang membahas tentang perlindungan konsumen dalam transaksi E-commerce, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Nurmia Noviantri, hasil penelitian menunjukkan bahwa, saat ini telah terdaftar beberapa jual beli online yang telah menggunakan peraturan-peraturan yang berunsurkan syariah, diantaranya: Shopee, Tamasia (aplikasi jual beli emas syariah, OLX (jual beli barang bekas) dan lain sebagainya. penggunaan unsur syariah pada sistem mereka bukan tanpa alasan, faktor terbesar yang memengaruhinya adalah perihal kepercayaan, kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan online maupun offline.

Terdapat pula penelitian yang dilakukan oleh Ido Wisnu Utomo. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, di era modern, belanja online telah menjadi tren baru yang digemari oleh masyarakat Indonesia. Salah satu keuntungan dari belanja online adalah tersedianya voucher, diskon, dan gratis ongkos kirim yang ditawarkan oleh pasar online seperti Shopee. Namun, ketidaksesuaian produk dapat terjadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, barang yang salah dikirim, atau ukuran produk yang tidak sesuai.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Elisa Siti Widyastuti, Tiya Rissa Kamila,

dan Panji Adam Agus Putra. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hukum Islam pemerintah bertanggung jawab untuk melindungi konsumen diberikan pada Lembaga Alhisbah. Semua peraturan telah disebutkan untuk perlindungan konsumen. Namun karena undang-undang ini sebagai pelindung dalam skala nasional, maka perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli secara online sesungguhnya belum terakomodasi secara keseluruhan.

Dengan latar belakang ini, penelitian mengenai analisis perlindungan hak konsumen pada transaksi jual beli online di masa kini dalam perspektif Islam di Kecamatan Tanete Riattang, Kabupaten Bone, akan menjadi kontribusi penting dalam memahami dinamika E-commerce lokal dan implementasi nilai-nilai Islam dalam aktivitas ekonomi sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenisnya penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian eksplorasi. Penelitian eksplorasi adalah jenis penelitian yang tujuannya menemukan ilmu pengetahuan baru atau terapan, serta masalah-masalah baru dalam bidang yang berkaitan. Peneliti berusaha mencari hubungan gejala-gejala yang hendak diteliti dan mencoba mengetahui bentuk dari hubungan tersebut. Dalam hal ini belum ada suatu perencanaan formal untuk melakukan penelitian. Biasanya pelaksanaan penelitian tergantung pada daya imajinasi dan kemauan penelitiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hak Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online di Kecamatan Tanete Riattang

A. Hak atas kenyamanan

Transformasi pelayanan publik menuju sistem online di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone, memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses. Sistem transaksi online mempermudah masyarakat untuk mengakses berbagai layanan dan produk tanpa harus terikat oleh waktu dan tempat. Namun, meskipun banyak keuntungan yang dirasakan, masih terdapat tantangan seperti ketidakcocokan kualitas barang, keterlambatan pengiriman, dan kekhawatiran mengenai keamanan data serta pembayaran.

Faktor-faktor yang mendukung kenyamanan berbelanja online sangat penting dalam perlindungan hak konsumen. Kepercayaan terhadap platform, pengalaman pengguna yang baik, transparansi informasi, kecepatan, kemudahan proses, serta layanan pelanggan yang responsif merupakan elemen kunci yang memengaruhi kenyamanan konsumen. Namun, pelanggaran terhadap hak kenyamanan konsumen masih sering terjadi, terutama dalam bentuk layanan pelanggan yang kurang memadai, informasi yang menyesatkan, dan proses pengembalian yang rumit.

Platform online dan toko-toko yang beroperasi di dalamnya memiliki peran penting dalam memastikan kenyamanan konsumen. Penyediaan antarmuka yang intuitif, deskripsi produk yang akurat, sistem pembayaran yang aman, serta layanan pelanggan yang baik merupakan faktor-faktor yang dapat membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen. Meski demikian, beberapa aspek seperti pengembalian barang dan keamanan data masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, inovasi berkelanjutan diperlukan untuk meningkatkan pengalaman berbelanja online dan memenuhi ekspektasi konsumen di era digital ini.

Menurut teori kepuasan konsumen oleh Kotler dan Keller tahun 2009 menyatakan bahwa, Kepuasan Konsumen tercapai ketika harapan konsumen terhadap suatu produk atau layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Dalam konteks transaksi online di

Kecamatan Tanete Riattang, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan yang ditawarkan oleh sistem online. Namun, ketidakcocokan kualitas barang, keterlambatan pengiriman, dan masalah keamanan data menunjukkan bahwa masih ada gap antara harapan konsumen dan realitas yang mereka alami, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Ahmad Fathoni tahun 2020, yang menyatakan bahwa risiko-risiko seperti penipuan, produk yang tidak sesuai, dan keamanan data menjadi perhatian utama bagi konsumen Indonesia saat berbelanja online. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk meningkatkan sistem keamanan, kekhawatiran konsumen terhadap risiko tersebut masih tinggi.

Hal ini juga sesuai dengan temuan dalam penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Zurohman, Achmad, and Eka Rahayu 2019. Di mana konsumen menyatakan keprihatinan tentang keamanan data dan ketidakcocokan produk sebagai tantangan utama dalam transaksi online.

Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Pendapat konsumen terhadap pelayanan yang di dapatkan selama melakukan transaksi online.

Pendapat konsumen terhadap pelayanan yang mereka dapatkan selama melakukan transaksi online sangat beragam dan berpengaruh besar pada kepuasan serta loyalitas mereka. Konsumen cenderung menilai pelayanan berdasarkan responsivitas, kemudahan proses transaksi, kecepatan pengiriman, serta kualitas produk yang diterima. Pelayanan yang cepat, ramah, dan solutif biasanya mendapat respons positif, sedangkan pengalaman negatif seperti keterlambatan pengiriman, barang yang tidak sesuai, atau kurangnya dukungan pelanggan dapat mengakibatkan keluhan dan penurunan kepercayaan. Oleh karena itu, penyedia layanan online perlu memastikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas untuk menjaga kepuasan konsumen.

Menurut teori Perlindungan Konsumen. Teori ini menguraikan pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk dalam transaksi online, untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dari praktik perdagangan yang tidak adil. Penelitian ini menekankan perlunya transparansi, kejujuran, dan keadilan dalam setiap transaksi untuk mencegah kerugian konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Achmad Zurohman and Eka Rahayu 2019, yang menyatakan bahwa pentingnya perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Keduanya menekankan bahwa perlindungan konsumen, transparansi, kejujuran, dan keadilan adalah elemen penting dalam memastikan hak-hak konsumen terlindungi dari praktik perdagangan yang tidak adil. Dalam perspektif hukum Islam, prinsip-prinsip ini sejalan dengan ajaran Islam yang menuntut keadilan dan kejujuran dalam setiap transaksi ekonomi, termasuk jual beli online.

2) Faktor-faktor yang membuat konsumen merasa nyaman.

Faktor-faktor yang membuat konsumen merasa nyaman meliputi kualitas produk yang konsisten, layanan pelanggan yang responsif, dan lingkungan yang mendukung pengalaman berbelanja. Produk berkualitas tinggi memenuhi harapan konsumen, sementara layanan pelanggan yang cepat dan ramah meningkatkan kepercayaan serta loyalitas. Selain itu, lingkungan fisik maupun digital yang rapi, mudah diakses, dan aman juga penting karena menciptakan suasana yang menyenangkan dan minim stres bagi konsumen. Kombinasi dari ketiga elemen ini berperan penting dalam membangun kenyamanan dan kepuasan konsumen.

Menurut teori Kualitas Pelayanan menekankan bahwa kualitas pelayanan adalah

kunci utama dalam mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan konsumen. Menurut teori ini, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi utama: Tangibility (bukti fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Ketika semua dimensi ini terpenuhi dengan baik, konsumen akan merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan 2022, yang menyatakan bahwa pentingnya keandalan dan jaminan bagi konsumen. Keduanya menekankan bahwa kepercayaan dan kepuasan konsumen tercapai melalui pelayanan yang konsisten dan jaminan hukum yang melindungi hak-hak konsumen, sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang aman dan nyaman.

3) Bentuk-bentuk pelanggaran yang sering dialami konsumen.

Bentuk-bentuk pelanggaran yang sering dialami konsumen meliputi penipuan produk, di mana barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang dijanjikan. Konsumen juga sering mengalami praktek penjualan yang tidak transparan, seperti adanya biaya tersembunyi atau informasi yang menyesatkan. Selain itu, pelanggaran lain yang umum terjadi adalah penolakan garansi atau layanan purna jual yang tidak memadai, di mana konsumen kesulitan mendapatkan perbaikan atau penggantian produk yang rusak. Pelanggaran privasi juga semakin menjadi perhatian, di mana data pribadi konsumen disalahgunakan tanpa izin.

Menurut teori dalam Etika Bisnis, pentingnya integritas, transparansi, dan tanggung jawab dalam praktik bisnis, perusahaan harus memastikan bahwa semua informasi terkait produk dan layanan disampaikan secara jujur dan tidak menyesatkan konsumen. Penipuan produk, biaya tersembunyi, dan penolakan garansi merupakan bentuk-bentuk pelanggaran yang tidak hanya merugikan konsumen secara materiil, tetapi juga menurunkan kepercayaan publik terhadap praktik bisnis secara umum. Selain itu, pelanggaran privasi dengan penyalahgunaan data pribadi tanpa izin konsumen bertentangan dengan prinsip-prinsip etika bisnis, yang mengharuskan perusahaan untuk melindungi data konsumen dan menghormati hak-hak mereka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mabarroh Azizah 2022, yang menyatakan bahwa Di toko online seperti Shopee, etika bisnis Islam menekankan kejujuran, keadilan, dan perlindungan hak konsumen. Dengan demikian, ada banyak kesamaan antara etika bisnis yang menekankan integritas, transparansi, dan tanggung jawab dalam praktik bisnis. Menurut ajaran Islam, penjual harus menghindari praktik yang dapat merugikan pelanggan dan memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang barang atau jasa yang mereka jual. Oleh karena itu, baik teori etika bisnis konvensional maupun Islam menekankan bahwa kejujuran, transparansi, dan perlindungan hak konsumen sangat penting untuk menjaga kepercayaan dan keberlanjutan bisnis.

4) Pendapat konsumen mengenai peran platform online dalam memastikan kenyamanan konsumennya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan konsumen dalam berbelanja online meliputi kepercayaan terhadap platform, pengalaman pengguna yang baik, transparansi informasi, serta kecepatan dan kemudahan proses transaksi. Konsumen merasa lebih nyaman ketika situs belanja mudah digunakan, informasi produk jelas, proses transaksi cepat, dan layanan pelanggan responsif. Meskipun ada perbedaan dalam prioritas faktor-faktor ini, keseluruhannya menunjukkan bahwa penyedia layanan harus memperhatikan berbagai aspek untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan konsumen saat berbelanja online.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Dewi (2020), faktor-faktor seperti

kepercayaan terhadap platform, kemudahan penggunaan situs web, dan transparansi informasi sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen saat berbelanja online. Penelitian ini menemukan bahwa konsumen merasa lebih nyaman dan puas ketika platform belanja online memberikan pengalaman pengguna yang baik, informasi yang jelas, serta proses transaksi yang cepat dan efisien. Hasil penelitian ini menggarisbawahi pentingnya perhatian terhadap berbagai aspek layanan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Elisa Siti Widyastuti, Tiya Rissa Kamila, Panji Adam Agus Putra 2022, yang menyatakan bahwa konsumen merasa lebih nyaman ketika platform belanja online menyediakan pengalaman pengguna yang baik, informasi yang jelas, serta proses transaksi yang cepat dan efisien. Keduanya menegaskan pentingnya perhatian terhadap berbagai aspek layanan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan konsumen dalam berbelanja online.

5) Pendapat konsumen tentang kenyamanan berbelanja di toko platform online yang mereka gunakan.

Dalam transaksi E-commerce, tidak semua masalah konsumen dapat diselesaikan dengan baik, sering kali karena kurangnya respons dari penjual atau platform terkait. Berdasarkan wawancara dengan beberapa individu, sebagian konsumen memilih untuk pasrah dan tidak melanjutkan keluhan mereka ketika tidak mendapat tanggapan yang memadai, seperti yang dialami oleh beberapa konsumen yang telah diwawancarai oleh peneliti. Namun, ada juga konsumen yang tetap berusaha memperjuangkan hak mereka. Ini menunjukkan bahwa respons konsumen terhadap masalah di E-commerce dapat bervariasi, tergantung pada keinginan dan kemampuan mereka untuk memperjuangkan hak-hak mereka.

Menurut teori Perceived Justice dalam layanan konsumen menekankan tiga dimensi keadilan yang mempengaruhi kepuasan konsumen: 1) Distributif (hasil), 2) Prosedural (proses), dan 3) Interaksional (perlakuan). Dalam E-commerce, persepsi keadilan ini mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk melanjutkan atau menghentikan keluhan mereka. Keadilan yang dirasakan mendorong konsumen untuk memperjuangkan hak-hak mereka, sementara ketidakadilan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan keengganan untuk menindaklanjuti masalah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Risca Selfeny 2022, dalam tinjauan hukum Islam dan hukum perdata, ada kesamaan dalam penekanan pada pentingnya keadilan bagi konsumen. Studi tersebut juga membahas bagaimana ketidakadilan dalam praktik jual beli, seperti ketidakjelasan produk atau ketidaksesuaian informasi, dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan konsumen. Keduanya menggarisbawahi bahwa baik dalam kerangka hukum Islam, hukum perdata, maupun teori konsumen modern, keadilan adalah faktor kunci yang menentukan kepuasan dan kepercayaan konsumen dalam transaksi online.

B. Respon yang diterima terhadap masalah yang dilaporkan

Respons cepat dan efektif dari pihak penjual dan platform E-commerce merupakan faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa didengar dan dilayani dengan baik cenderung memiliki pengalaman berbelanja yang lebih positif, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap platform atau penjual tertentu. Namun, hasil wawancara mengungkapkan bahwa kualitas respons yang diterima konsumen bervariasi, dengan beberapa konsumen mengalami layanan yang memuaskan, sementara yang lain menghadapi keterlambatan dan kurangnya solusi. Variasi ini menunjukkan bahwa kecepatan dan kualitas respons masih menjadi tantangan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepercayaan konsumen secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi konsumen saat melaporkan masalah dalam transaksi online. Kendala-kendala tersebut, seperti kurangnya informasi, proses pelaporan yang rumit, dan ketidakpercayaan terhadap sistem penanganan keluhan, sering kali menghalangi konsumen untuk mendapatkan solusi yang memadai. Pengalaman para responden menunjukkan bahwa meskipun ada konsumen yang berhasil menyelesaikan masalah melalui pelaporan, banyak juga yang merasa tidak mendapatkan dukungan yang cukup dari penjual atau platform, sehingga mereka memilih untuk mengabaikan masalah yang dihadapi. Hal ini menyoroti perlunya peningkatan transparansi dan efektivitas dalam mekanisme penanganan keluhan untuk memberikan perlindungan yang lebih baik bagi konsumen.

Penelitian ini menyoroti pentingnya kesadaran konsumen akan hak-hak mereka dalam transaksi online serta langkah-langkah yang bisa mereka ambil untuk melindungi diri dari potensi masalah, seperti penipuan atau ketidaksesuaian informasi. Beberapa konsumen secara proaktif menilai kredibilitas penjual sebelum bertransaksi dengan memeriksa ulasan, rating, dan kebijakan pengembalian. Namun, ada pula konsumen yang, meskipun menghadapi masalah, tidak tahu bagaimana melanjutkan keluhan mereka ketika penjual atau platform tidak responsif. Ini menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut dan penguatan mekanisme pelaporan agar konsumen dapat dengan percaya diri menyuarkan keprihatinan mereka dan memastikan hak-hak mereka terlindungi.

Teori perlindungan konsumen (Consumer protection theory) menekankan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen, terutama dalam transaksi online yang sering kali rentan terhadap penipuan dan ketidaksesuaian informasi. Menurut teori ini, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan dapat dipercaya, serta hak untuk menyuarkan keluhan mereka dan mendapatkan solusi yang memadai. Penelitian ini menunjukkan bahwa banyak konsumen yang menghadapi kendala dalam menuntut hak-hak mereka karena kurangnya informasi dan ketidakmampuan untuk mengakses saluran pelaporan yang efektif. Hal ini menyoroti perlunya penguatan sistem perlindungan konsumen dan edukasi yang lebih baik tentang hak-hak konsumen, agar mereka dapat dengan percaya diri melaporkan masalah dan memastikan keadilan dalam transaksi online.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Andri Irawan dan Tri Indra Wijaksana tahun 2020 yang menyatakan bahwa bahwa kualitas pelayanan yang baik, termasuk respons terhadap keluhan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan dengan penelitian peneliti bahwa respons cepat dan efektif mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Pendapat konsumen terhadap pelayanan yang di dapatkan selama melakukan transaksi online.

Kecepatan dan kualitas respons dalam transaksi online memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan dan kenyamanan konsumen. Pengalaman konsumen bervariasi, dengan beberapa mengeluhkan respons yang lambat dan kurang solutif, sementara yang lain merasa puas dengan layanan yang cepat dan efektif. Hal ini menunjukkan bahwa konsistensi dalam memberikan pelayanan yang baik masih menjadi tantangan bagi banyak platform online.

Menurut teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory), khususnya dimensi Kecepatan Respons dan Reliabilitas, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kecepatan dan reliabilitas layanan. Dalam konteks transaksi online, kecepatan dan kualitas respons merupakan bagian dari dimensi reliabilitas yang sangat mempengaruhi persepsi konsumen

terhadap layanan yang diberikan. Jika sebuah platform online mampu memberikan respons yang cepat dan solutif secara konsisten, ini akan meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen, yang pada gilirannya dapat memperkuat loyalitas mereka terhadap platform tersebut.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Hajrina Ismi 2020. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pembatalan transaksi sepihak oleh konsumen sering terjadi karena kurangnya kepercayaan terhadap platform dan ketidakpastian layanan yang diberikan, termasuk dalam sistem dropship. Jika platform dropship tidak mampu memberikan respons yang cepat dan reliabel, ini menciptakan ketidaknyamanan dan keraguan bagi konsumen, yang pada akhirnya memicu pembatalan transaksi. Dalam perspektif hukum Islam, aspek keadilan dan keterbukaan dalam transaksi juga sangat penting, yang berarti kecepatan dan reliabilitas dalam melayani konsumen dapat membantu mencegah terjadinya sengketa atau ketidakpuasan. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik sesuai teori ini menjadi kunci untuk menjaga kepercayaan dan meminimalisir pembatalan sepihak dalam transaksi online.

2) Kendala yang sering dialami konsumen dalam melaporkan masalahnya.

Konsumen sering menghadapi kendala dalam melaporkan masalah yang mereka alami, seperti prosedur pelaporan yang rumit, kurangnya informasi yang memadai, serta ketidakpercayaan terhadap efektivitas sistem penanganan keluhan. Ketakutan akan pembalasan dari penjual dan keterbatasan akses ke saluran pelaporan juga menjadi faktor penghambat. Masalah ini berisiko membuat konsumen enggan untuk menyuarakan keluhan mereka, sehingga menghalangi penyelesaian yang adil dan peningkatan layanan. Oleh karena itu, diperlukan sistem pelaporan yang lebih sederhana, transparan, dan dapat diandalkan untuk melindungi hak-hak konsumen.

Menurut teori Keadilan Prosedural, yang menekankan pentingnya proses yang adil dan transparan dalam penanganan keluhan konsumen. Keadilan prosedural berfokus pada bagaimana konsumen diperlakukan selama proses penyelesaian sengketa, termasuk kemudahan akses, kejelasan informasi, dan kepercayaan terhadap sistem yang ada. Ketika prosedur pelaporan dianggap rumit, tidak transparan, atau tidak adil, konsumen cenderung enggan melaporkan masalah mereka, yang akhirnya dapat menghambat upaya penyelesaian dan perbaikan layanan. Oleh karena itu, penerapan keadilan prosedural melalui penyederhanaan dan peningkatan transparansi sistem pelaporan sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen terlindungi dan mereka merasa percaya diri untuk menyuarakan keluhan mereka.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Sriayu Aritha Panggabean dan Azriadi Tanjung 2022, yang menekankan bahwa menekankan bahwa transaksi online harus memenuhi prinsip keadilan sesuai hukum negara dan Islam, transparan, transparan dan jujur. Hal ini sejalan dengan Teori Keadilan Prosedural yang menekankan proses adil dalam penanganan keluhan konsumen. Prosedur pelaporan yang mudah dan transparan penting untuk melindungi hak konsumen dan membangun kepercayaan terhadap sistem hukum dalam transaksi online, sesuai dengan prinsip hukum negara dan Islam.

3) Hal yang dilakukan konsumen ketika keluhannya tidak direspon baik oleh penjual.

Ketika keluhan konsumen tidak direspon dengan baik oleh penjual dalam transaksi online, konsumen memiliki berbagai langkah untuk menyelesaikan masalah. Mereka dapat melaporkan keluhan ke platform E-commerce, atau menggunakan media sosial untuk menyuarakan ketidakpuasan, atau mencari bantuan dari lembaga perlindungan konsumen. Selain itu, konsumen sering kali menulis ulasan negatif atau mengajukan pengembalian dana. Tindakan ini bertujuan untuk menyelesaikan masalah dan mencegah pengalaman

serupa terjadi pada konsumen lain. Menyimpan bukti transaksi dan komunikasi juga dianggap penting sebagai bentuk perlindungan diri.

Menurut teori Justice Theory (Teori Keadilan) membahas mengenai keadilan. Teori ini dapat dihubungkan dengan perilaku konsumen ketika keluhan mereka tidak direspon dengan baik oleh penjual. Menjelaskan respon konsumen terhadap ketidakadilan dalam layanan pelanggan. Ketika keluhan tidak ditangani dengan baik, konsumen merasa keadilan distribusi, prosedural, dan interaksional terpenuhi. Akibatnya, mereka mungkin melaporkan ke platform E-commerce, menyuarakan ketidakpuasan di media sosial, atau mencari bantuan lembaga perlindungan konsumen. Ulasan negatif dan permintaan pengembalian dana adalah upaya memulihkan keadilan dan mencegah pengalaman serupa di masa depan. Menyimpan bukti transaksi menjadi langkah pencegahan penting.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Eka Uswatun Hasanah, Nasaruddin, Rafiuddin 2023, ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau terjadi masalah lain, konsumen mungkin merasa proses pengembalian atau penyelesaian sengketa tidak adil. Hal ini dapat mendorong mereka untuk mengambil langkah proaktif, seperti menyuarakan ketidakpuasan di media sosial, melaporkan masalah ke platform E-commerce, atau bahkan meminta bantuan lembaga perlindungan konsumen. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya transparansi dan keadilan dalam akad Istishna sebagai mekanisme untuk mencegah ketidakpuasan konsumen, sejalan dengan langkah konsumen yang berusaha memulihkan keadilan melalui ulasan negatif atau permintaan pengembalian dana.

4) Cara konsumen menilai suatu toko dalam sebuah platform online.

Konsumen cenderung memiliki kemampuan untuk menilai toko sebelum melakukan transaksi online guna menghindari penipuan atau ketidaksesuaian informasi. Mereka biasanya memeriksa ulasan, rating, lama operasional, jumlah transaksi, kualitas foto, deskripsi produk, serta kebijakan pengembalian dan garansi. Selain itu, verifikasi toko, konsistensi harga, kecepatan respons penjual, dan kehadiran di media sosial atau situs web juga menjadi faktor penting. Langkah-langkah ini membantu konsumen merasa lebih aman dan mengurangi risiko dalam berbelanja online.

Menurut teori dari penelitian yang dilakukan oleh Ima Nurmanah, Edi Suswardji Nugroho (2021). Menurut penelitian ini konsumen cenderung lebih berhati-hati dalam memilih toko online dengan memeriksa ulasan dan rating dari konsumen lain, lama operasional toko, serta melihat aspek visual seperti kualitas foto dan deskripsi produk. Penelitian ini menekankan bahwa kepercayaan konsumen terbentuk dari kombinasi berbagai faktor tersebut, yang pada akhirnya mempengaruhi keputusan pembelian online. Teori ini pun terbukti bukan hanya di Bukalapak akan tetapi disemua platform belanja online.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Kurniawati, Lia 2023, yang menekankan pentingnya kejelasan informasi dan transparansi dalam proses jual beli, sebagaimana diatur dalam fiqih muamalah. Dan juga menyoroti bahwa konsumen lebih cenderung bertransaksi dengan pihak yang dapat dipercaya, baik melalui platform E-commerce atau media sosial, karena keterbukaan informasi menjadi landasan pembentukan kepercayaan dalam jual beli online.

5) Respon yang diberikan konsumen terhadap penjual ketika keluhannya tidak ditanggapi.

Dalam transaksi online tentunya tidak lepas dari masalah, ketika keluhan konsumen dalam transaksi E-commerce tidak ditanggapi oleh penjual atau platform, respon konsumen dapat bervariasi. Sebagian konsumen memilih untuk berdiam diri dan mengikhhlaskan masalahnya, sementara yang lain merasa kebingungan mengenai langkah

yang harus diambil. Namun, ada juga konsumen yang tetap memperjuangkan haknya dengan melibatkan pihak berwenang. Temuan ini menegaskan pentingnya edukasi mengenai hak-hak konsumen, karena masih banyak yang belum mengetahui cara menuntut pertanggungjawaban ketika menghadapi masalah dalam transaksi online.

Dalam E-commerce, kenyamanan berbelanja di platform online sangat dipengaruhi oleh responsivitas penjual atau platform terhadap keluhan konsumen. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kurniawan (2021) dalam penelitiannya kenyamanan berbelanja online sangat dipengaruhi oleh responsivitas terhadap keluhan konsumen. Kualitas layanan purna jual, terutama penanganan keluhan, adalah faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan konsumen dalam E-commerce. Ketidakpuasan terhadap layanan ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan mempengaruhi perilaku konsumen dalam transaksi online.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Nurmia Noviantri 2019, pentingnya perlindungan konsumen dalam jual beli online, khususnya pada platform seperti Shopee, dengan menekankan bahwa dalam perspektif hukum Islam, perlindungan konsumen adalah hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh penjual. Responsivitas terhadap keluhan konsumen dan jaminan perlindungan hak konsumen merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan kenyamanan konsumen, serta menjaga kepercayaan dalam transaksi E-commerce. Ketidakpuasan atau pelanggaran hak konsumen, menurut kedua penelitian tersebut, dapat berdampak negatif pada loyalitas konsumen dan reputasi platform.

C. Pengembalian uang atau kompensasi jika barang bermasalah

Pengembalian uang atau kompensasi untuk barang bermasalah adalah aspek penting dalam E-commerce yang berfungsi untuk melindungi konsumen dan membangun kepercayaan. Namun, implementasi kebijakan ini seringkali bervariasi antar platform, yang dapat memengaruhi pengalaman konsumen secara signifikan. Secara umum, kebijakan pengembalian yang baik haruslah jelas, transparan, dan mudah diakses. Konsumen perlu memahami kebijakan ini sebelum melakukan transaksi untuk menghindari risiko kerugian yang dapat timbul akibat perbedaan kebijakan antar platform.

Masalah dalam proses klaim, terutama ketika penjual tidak kooperatif, merupakan tantangan utama yang dihadapi konsumen. Jika penjual menolak memberikan kompensasi, langkah-langkah yang dapat diambil termasuk komunikasi tegas dengan bukti yang kuat, pelaporan ke platform E-commerce, dan jika perlu, melibatkan lembaga perlindungan konsumen atau menggunakan media sosial untuk mencari solusi. Hal ini menekankan pentingnya bagi konsumen untuk memahami mekanisme pengembalian dan menyimpan bukti transaksi guna mendukung klaim mereka.

Perbedaan proses pengembalian uang antara transaksi online dan offline juga signifikan. Proses pengembalian uang dalam transaksi online seringkali lebih kompleks dan memakan waktu karena melibatkan verifikasi tambahan dan prosedur yang lebih rumit. Sebaliknya, transaksi offline biasanya lebih cepat dengan kebijakan yang lebih sederhana asalkan bukti transaksi tersedia. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami kebijakan pengembalian dari setiap platform atau toko sebelum melakukan transaksi, guna mengelola ekspektasi dan menghindari potensi masalah.

Dalam konteks E-commerce, Teori Perlindungan Konsumen menjelaskan pentingnya regulasi dan kebijakan yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen selama transaksi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan pengembalian uang dan kompensasi yang bervariasi antar platform E-commerce mencerminkan penerapan prinsip-prinsip teori ini. Platform yang menyediakan kebijakan pengembalian uang yang jelas dan transparan cenderung menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bagi konsumen.

Sebaliknya, platform yang tidak konsisten dalam penerapan kebijakan ini dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Haryanto, et all. yang menyatakan bahwa konsumen sering kali menghadapi kesulitan dalam mengklaim ganti rugi karena kurangnya informasi dan transparansi kebijakan di beberapa platform E-commerce di Indonesia. Temuan ini konsisten dengan penelitian ini yang menekankan bahwa hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi atau kompensasi harus diatur secara adil dan transparan. Hal ini juga mencerminkan pentingnya pemahaman konsumen mengenai kebijakan pengembalian uang dan kompensasi untuk menghindari kerugian.

Perlindungan hak konsumen pada transaksi jual beli online di Kecamatan Tanete Riattang, yang menekankan perlunya perbaikan dalam kebijakan dan mekanisme penanganan keluhan, sejalan dengan temuan dalam jurnal "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam" oleh Elisa Siti Widyastuti, Tiya Rissa Kamila, dan Panji Adam Agus Putra. Jurnal tersebut menggarisbawahi pentingnya perlindungan hak konsumen dalam konteks E-commerce dari perspektif hukum Islam, yang menekankan perlunya regulasi yang adil dan transparan untuk melindungi konsumen dan memastikan kepuasan mereka.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem E-commerce telah membawa manfaat signifikan, seperti efisiensi waktu dan kemudahan akses, tantangan terkait kualitas barang, keterlambatan pengiriman, dan keamanan data masih menjadi isu utama. Hal ini mencerminkan perlunya kebijakan yang lebih baik dan mekanisme penanganan keluhan yang efektif. Pentingnya menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen secara adil, sesuai dengan standar hukum Islam, untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi dengan baik. Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Peraturan atau kebijakan yang diterapkan sebuah platform mengenai pengembalian uang atau kompensasi.

Kebijakan pengembalian uang atau kompensasi untuk barang bermasalah merupakan elemen penting dalam E-commerce yang bertujuan melindungi konsumen dan membangun kepercayaan. Namun, implementasinya bervariasi antar platform, sehingga konsumen perlu memahami aturan ini sebelum bertransaksi. Platform yang baik memiliki kebijakan yang jelas, transparan, dan mudah diakses, dengan proses yang cepat serta layanan pelanggan yang responsif. Meski ada tantangan dalam proses klaim, kebijakan ini tetap penting untuk menjamin kepuasan dan keamanan konsumen dalam berbelanja online.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yusuf, Novi 2021. Terdapat teori yang mengatakan bahwa kebijakan pengembalian uang dan kompensasi memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap platform E-commerce. Penelitian ini terkait dengan penelitian peneliti bahwa kebijakan yang transparan dan proses pengembalian yang cepat sangat berkontribusi pada kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Achmad Zurohman and Eka Rahayu 2019. Dalam konteks jual beli online, hukum Islam menekankan pentingnya prinsip kejujuran, keadilan, dan perlindungan hak-hak konsumen, termasuk hak untuk mendapatkan barang sesuai spesifikasi yang dijanjikan atau hak untuk mendapatkan pengembalian jika ada ketidaksesuaian. Mereka menekankan bahwa transaksi online harus dijalankan dengan transparansi, kejujuran, dan sesuai dengan akad (perjanjian) yang telah disepakati, sejalan dengan prinsip-prinsip dasar hukum Islam.

2) Peraturan atau kebijakan yang diterapkan oleh penjual dalam sebuah platform mengenai pengembalian uang atau kompensasi.

Konsumen harus memahami prosedur pengembalian uang atau kompensasi yang berlaku pada platform penjual online agar tidak merasa dirugikan jika barang yang

diterima bermasalah. Protes atau klaim dari konsumen tidak selalu berhasil, terutama jika instruksi dari penjual tidak diikuti. Setiap platform memiliki aturan yang berbeda terkait proses pengembalian atau kompensasi, sehingga penting bagi konsumen untuk selalu mematuhi ketentuan yang ada. Kewaspadaan dan kepatuhan terhadap aturan dalam transaksi online sangat diperlukan untuk menghindari kerugian.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Alfani Atikah Daliya (2016). Terdapat teori yang mengatakan bahwa etidakpuasan konsumen sering timbul ketika keluhan tidak ditanggapi dengan baik oleh penjual, yang dapat memicu kemarahan dan berdampak negatif pada kepuasan keseluruhan. Strategi pemulihan layanan yang tepat sangat penting untuk mengelola respons negatif konsumen. Pemahaman dan kepatuhan konsumen terhadap prosedur pengembalian atau kompensasi di platform penjualan online meningkatkan kemungkinan keberhasilan klaim dan kepuasan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memahami dan mengikuti ketentuan yang berlaku.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan 2022. Respons penjual dan kepastian hukum berperan penting dalam pengalaman dan kepuasan konsumen. Strategi layanan pemulihan akan lebih efektif jika didukung oleh hukum yang kuat, sementara kepastian hukum saja tidak cukup jika penjual tidak responsif. Keduanya perlu dipadukan untuk menjaga hak dan kepuasan konsumen dalam transaksi online.

3) Cara konsumen menghadapi penjual yang menolak memberikan kompensasi.

Masalah penolakan kompensasi oleh penjual dalam transaksi jual beli online masih menjadi tantangan yang dapat mengurangi kepercayaan konsumen terhadap E-commerce. Konsumen sering kali harus mengambil langkah proaktif, seperti melakukan negosiasi ulang dengan bukti-bukti yang ada, melaporkan masalah ke platform E-commerce, atau mencari bantuan dari lembaga perlindungan konsumen. Selain itu, beberapa konsumen memanfaatkan media sosial atau komunitas online untuk mencari solusi. Namun, efektivitas dari tindakan-tindakan tersebut belum sepenuhnya terukur, dan peran pakar hukum atau perlindungan konsumen bisa memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menangani masalah ini.

Teori dari salah satu skripsi yang relevan dengan masalah penolakan kompensasi oleh penjual dalam transaksi online. Dalam skripsi oleh Andriani (2020), dibahas bahwa penolakan kompensasi oleh penjual sering kali terjadi akibat kurangnya regulasi yang ketat dan minimnya penegakan hukum dalam E-commerce. Konsumen yang menghadapi situasi ini biasanya mencoba menyelesaikan masalah dengan mengumpulkan bukti transaksi dan bernegosiasi ulang dengan penjual. Namun, jika upaya ini gagal, konsumen sering kali mengadukan masalahnya ke lembaga perlindungan konsumen atau mencari keadilan melalui jalur hukum. Penelitian ini juga menyoroti bahwa meskipun langkah-langkah seperti melaporkan ke platform atau memanfaatkan media sosial efektif dalam beberapa kasus, masih diperlukan peran lebih aktif dari pemerintah dan penyedia layanan E-commerce untuk melindungi hak-hak konsumen secara lebih baik.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mabarroh Azizah 2020, yang menekankan pentingnya penerapan etika bisnis Islam dalam transaksi online, seperti di platform Shopee, yang mengedepankan prinsip kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab. Penerapan etika bisnis ini berpotensi mengurangi konflik seperti penolakan kompensasi, karena penjual yang menerapkan etika tersebut akan lebih mengutamakan hak-hak konsumen dan keadilan dalam bertransaksi, sejalan dengan regulasi yang lebih baik.

4) Hambatan yang dialami konsumen dalam proses pengembalian uang atau kompensasi.

Terdapat perbedaan pengalaman konsumen dalam proses pengembalian dana di platform E-commerce. Beberapa konsumen merasa bahwa prosedur refund rumit dan kebijakan platform terlalu ketat, sementara yang lain menemukan proses yang mudah dan fleksibel. Perbedaan ini mencerminkan adanya variasi kebijakan di antara platform E-commerce, yang dapat membingungkan konsumen dan menimbulkan hambatan dalam mendapatkan kompensasi atau pengembalian uang.

Teori yang terkait dengan hambatan konsumen dalam proses pengembalian uang atau kompensasi dikemukakan dalam penelitian oleh Billyarta, Glaudensius Whimphie, and Eka Sudarusman (2021). Penelitian ini mengungkapkan bahwa perbedaan prosedur pengembalian dana di berbagai platform E-commerce dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan konsumen. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap hambatan ini termasuk kebijakan yang tidak konsisten antar-platform, kurangnya transparansi informasi, serta prosedur yang rumit dan memakan waktu. Setyowati juga menekankan bahwa pengalaman konsumen sangat bergantung pada bagaimana platform mengelola proses ini, dengan beberapa platform memberikan pengalaman yang lebih positif melalui kebijakan yang lebih fleksibel dan dukungan pelanggan yang responsif.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Elisa Siti Widyastuti, Tiya Rissa Kamila, Panji Adam Agus Putra 2022, yang mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi E-commerce dari perspektif hukum Islam. Keduanya menekankan pentingnya perlindungan konsumen dan perlunya platform E-commerce untuk memberikan prosedur yang jelas, adil, dan mudah dipahami guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen.

5) Perbedaan belanja online dan offline dalam hal kompensasi.

Terdapat perbedaan signifikan antara proses kompensasi dalam belanja online dan offline. Belanja online umumnya lebih rumit dan memakan waktu lebih lama karena melibatkan proses verifikasi yang panjang. Sebaliknya, belanja offline dianggap lebih sederhana dan cepat karena cukup memberikan bukti kerusakan barang kepada penjual. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem kompensasi online memiliki kelemahan yang dapat menyulitkan konsumen dibandingkan dengan belanja offline yang lebih langsung dan efisien.

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan oleh Astuti (2021). Astuti mengidentifikasi bahwa proses kompensasi pada belanja online sering kali lebih kompleks dan memerlukan waktu yang lebih lama karena adanya tahapan verifikasi dari pihak penjual dan platform E-commerce. Sementara itu, belanja offline memungkinkan konsumen untuk langsung mendapatkan kompensasi, seperti penggantian atau pengembalian uang, dengan hanya menunjukkan bukti kerusakan barang di tempat. Temuan ini menyoroti kelemahan dalam sistem kompensasi online yang dapat menjadi faktor penghambat kepuasan konsumen dibandingkan dengan belanja offline yang lebih sederhana dan efisien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Risca Selfeny 2022, dalam penelitiannya mengenai praktik jual beli Mystery Box di marketplace Shopee mengungkapkan ketidakpastian dan risiko yang dihadapi konsumen dalam transaksi online, terutama terkait transparansi produk. Serta menunjukkan kelemahan dalam sistem belanja online yang dapat menghambat kepuasan konsumen, baik melalui proses kompensasi yang lambat maupun risiko ketidakjelasan produk, yang jika dibandingkan dengan transaksi offline yang lebih langsung dan transparan.

Tinjauan Perspektif Islam mengenai Pelaksanaan Perlindungan Hak Konsumen di Kecamatan Tanete Riattang

A. Penerapan perlindungan hak konsumen menurut perspektif islam

Dalam Islam, hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online meliputi hak untuk

mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk, hak untuk menerima barang atau layanan sesuai dengan deskripsi tanpa penipuan, serta hak untuk mengembalikan barang atau menuntut ganti rugi jika ada ketidaksesuaian. Perlindungan terhadap praktik tidak adil seperti penipuan dan riba juga sangat penting. Selain itu, privasi dan keamanan data pribadi harus dihormati. Temuan penelitian menunjukkan bahwa masyarakat di Kabupaten Bone secara umum memahami pentingnya hak-hak ini, meskipun terdapat perbedaan dalam penerapan hak Khiyar (hak pilih) dan kebijakan pengembalian barang antara penjual dan konsumen.

Penerapan hak pilih dalam transaksi online sangat penting untuk memastikan keadilan dan transparansi. Meskipun ada peningkatan kesadaran tentang hak Khiyar di Kabupaten Bone, pandangan mengenai penerapannya masih bervariasi. Beberapa narasumber mengamati bahwa banyak penjual lokal yang menerapkan kebijakan pengembalian barang dalam waktu tertentu, sementara yang lain merasa bahwa pemahaman tentang hak Khiyar masih kurang dan sering dianggap sebagai strategi bisnis. Hal ini menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut dan pemahaman yang lebih mendalam tentang hak-hak konsumen sesuai prinsip syariah.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi online menurut hukum Islam harus berlandaskan prinsip keadilan dan kemaslahatan bersama. Proses dimulai dengan komunikasi langsung antara konsumen dan penjual (sulh), dan jika diperlukan, dilanjutkan dengan mediasi pihak ketiga (tahkim). Prinsip kejujuran, transparansi, dan pemenuhan akad sangat ditekankan, dengan kompensasi harus sesuai dengan prinsip 'Dhamaan' dalam fiqh muamalah. Meskipun kesadaran konsumen meningkat, tantangan dalam klaim kompensasi dan perlunya perbaikan sistem perlindungan konsumen masih menjadi perhatian, sehingga perlu adanya regulasi yang lebih jelas dan edukasi yang lebih baik untuk menciptakan ekosistem E-commerce yang adil dan sesuai syariah.

Hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online terkait erat dengan teori keadilan distributif, yang menekankan pembagian yang adil dari sumber daya dan manfaat. Menurut teori ini, konsumen harus diberikan hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk, serta hak untuk mengembalikan barang atau menuntut ganti rugi jika produk tidak sesuai dengan deskripsi. Prinsip ini selaras dengan ajaran Islam yang menekankan keadilan dan transparansi dalam transaksi. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan kesadaran akan hak-hak ini di Kabupaten Bone, pemahaman dan penerapan hak Khiyar (hak pilih) masih bervariasi, mencerminkan perlunya pemahaman lebih mendalam tentang prinsip keadilan distributif dalam praktik transaksi online di masyarakat.

Hal ini sejalan dengan temuan Takdir Rahmadi tahun 2011, yang mengemukakan bahwa meskipun teori penyelesaian sengketa alternatif (ADR) menawarkan metode yang adil dan efisien, tantangan dalam penerapannya menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih mendalam tentang prinsip keadilan distributif dalam transaksi online. Penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan edukasi dan pemahaman tentang hak-hak konsumen untuk menciptakan praktik transaksi yang lebih adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online menurut Islam.

Dalam Islam, hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk atau layanan, menerima barang sesuai deskripsi tanpa penipuan, serta hak untuk mengembalikan barang atau menuntut ganti rugi jika produk tidak sesuai. Konsumen juga dilindungi dari praktik tidak adil, seperti penipuan dan riba, serta dijamin privasi dan keamanan data pribadinya.

Pemahaman ini mencerminkan prinsip keadilan dan kejujuran dalam transaksi, yang merupakan bagian integral dari syariah.

Dalam literatur Indonesia, hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online menurut Islam diulas secara komprehensif dalam berbagai sumber. Misalnya, dalam penelitian yang dilakukan oleh Deery Anzar Susanti (2020) dalam jurnal berjudul “Jual Beli Online Menurut Hukum Islam”, disebutkan bahwa Transaksi itu bisa dikatakan sah jika akad tersebut benar disepakati kedua belah pihak. Dalam islam transaksi ini diperbolehkan selama transaksi yang dilakukan bukan barang terlarang, serta jika belum ada dalil yang melarangnya. Prinsip kejujuran juga harus dipegang teguh oleh kedua belah pihak, agar transaksi ini bisa dikatakansah menurut syariat. Artinya transaksi secara online sah-sah aja dalam islam, jika akad nya jelas dan memenuhi syarat yang sudah ditentukan oleh islam itu sendiri.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Hajrina Ismi 2020, yang membahas mengenai pentingnya kejelasan akad, khususnya dalam kasus pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem dropship. Dalam perspektif hukum Islam, pembatalan sepihak tanpa alasan yang jelas bisa bertentangan dengan prinsip akad yang sah, yang mengharuskan kesepakatan dan kejujuran kedua belah pihak. Keduanya menegaskan bahwa dalam transaksi online, prinsip akad yang jelas dan jujur menjadi syarat fundamental untuk keabsahan menurut Islam.

2) Penerapan hak Khiyar (hak pilih) dalam transaksi online yang terjadi di kabupaten bone.

Penerapan hak Khiyar dalam transaksi online di Kabupaten Bone menunjukkan adanya perbedaan pemahaman di kalangan masyarakat. Sebagian baik pelaku usaha dan konsumen mulai menyadari pentingnya hak Khiyar, terbukti dengan penerapan kebijakan pengembalian barang dalam waktu tertentu. Namun, masih banyak yang menganggap kebijakan tersebut sebagai strategi bisnis semata, tanpa memahami bahwa Khiyar merupakan hak yang berlandaskan pada prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman mengenai hak Khiyar di masyarakat masih beragam, sehingga diperlukan edukasi lebih lanjut.

Teori tentang penerapan hak Khiyar dalam transaksi online dibahas dalam skripsi Rohmawati, Riris (2022) dari IAIN Kediri. Penelitian ini menjelaskan bahwa hak Khiyar adalah instrumen penting dalam hukum jual beli Islam yang memberi kebebasan untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi setelah melihat barang. Meskipun beberapa pelaku usaha online mulai mengakui hak Khiyar, penerapannya masih belum optimal, dan banyak yang belum memahami bahwa ini adalah prinsip syariah, bukan sekadar kebijakan pengembalian barang. Edukasi lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Sriayu Aritha Panggabean, Azriadi Tanjung 2022, yang menyatakan bahwa jual beli online dari perspektif hukum Islam dan negara masih memerlukan pemahaman yang lebih mendalam, terutama dalam penerapan prinsip-prinsip syariah seperti hak Khiyar. Edukasi lebih lanjut sangat diperlukan untuk memperkuat pemahaman masyarakat dan pelaku usaha tentang pentingnya penerapan hak ini.

3) Pandangan ulama atau para ahli mengenai penerapan hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang jelas dan benar.

Berdasarkan pandangan para ahli, hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang produk dalam transaksi online yang terjadi di Kabupaten Bone telah terpenuhi. Banyak juga toko online kini memberikan deskripsi produk yang lebih lengkap dan foto-foto detail, sehingga konsumen dapat membuat keputusan yang

terinformasi. Langkah ini tidak hanya membantu menghindari potensi penipuan dan kesalahpahaman, tetapi juga memastikan transaksi yang adil dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan keadilan dan transparansi.

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online oleh Ahmad Hormaini, M. Zamroni, Hariadi Sasongko 2020. Dalam penelitian ini konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Hak ini merupakan manifestasi dari prinsip keadilan dalam Islam, di mana kejujuran dan transparansi merupakan pilar utama dalam transaksi. Fitria juga menekankan bahwa dalam praktiknya, banyak toko online yang kini mulai memberikan informasi produk yang lebih rinci serta gambar yang lebih jelas untuk mendukung hak konsumen tersebut. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam yang mendorong keadilan dalam setiap transaksi, sehingga dapat mencegah terjadinya penipuan dan memastikan bahwa transaksi berlangsung dengan adil.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Eka Uswatun Hasanah, Nasaruddin, Rafiuddin 2023, dalam penelitian ini, membahas bahwa sebelum transaksi dimulai harus disertai dengan akad yang jelas terlebih dahulu. Dan juga penelitian ini menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan informasi produk agar transaksi berjalan sesuai prinsip-prinsip syariah.

4) Pandangan ulama atau para ahli mengenai penerapan hak konsumen dalam mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dalam bertransaksi online.

Pandangan terkait penerapan hak konsumen dalam transaksi online di Kabupaten Bone menunjukkan adanya perbedaan pendapat. Meskipun kesadaran konsumen terhadap hak mereka meningkat, penerapan hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi masih menghadapi tantangan. Beberapa masalah yang dihadapi meliputi kurangnya informasi yang jelas tentang prosedur pengembalian barang, biaya pengiriman, dan lamanya proses refund. Di sisi lain, beberapa platform online dinilai telah memberikan jaminan perlindungan konsumen yang lebih baik melalui aturan ketat yang mengikat penjual dan pembeli. Perbedaan ini menyoroiti kompleksitas perlindungan hak konsumen di wilayah tersebut.

Teori yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh Wulandari, Yudha Sri 2018. Sebagian ulama menekankan pentingnya keadilan dalam setiap transaksi dan menyoroiti bahwa hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi harus dijamin sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Namun, dalam konteks transaksi online, tantangan yang dihadapi termasuk minimnya pemahaman konsumen terhadap prosedur pengembalian barang dan perbedaan dalam implementasi kebijakan refund antara platform satu dengan lainnya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kesadaran konsumen terhadap hak mereka meningkat, implementasi hak-hak tersebut masih kurang optimal.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Kurniawati, Lia 2023, menyoroiti aspek fiqih muamalah dalam transaksi online. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka meningkat, implementasi hak kompensasi dalam transaksi online masih belum optimal dan membutuhkan penyempurnaan baik dari segi kebijakan maupun edukasi.

5) Pandangan ulama atau para ahli mengenai penyelesaian sengketa dalam transaksi online menurut hukum islam.

Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi online menurut hukum Islam menekankan prinsip keadilan dan kemaslahatan bersama. Prosesnya dimulai dengan komunikasi langsung antara konsumen dan penjual (sulh), dan jika tidak mencapai kesepakatan, mediasi pihak ketiga (tahkim) dapat diterapkan. Prinsip-prinsip Islam seperti kejujuran, tanggung jawab penjual atas produk, dan penghindaran kerugian bagi salah satu

pihak sangat ditekankan. Selain itu, ganti rugi atau kompensasi harus diberikan sesuai dengan prinsip dalam fiqh muamalah, dengan tujuan memulihkan hak konsumen dan menjaga hubungan baik secara transparan dan adil.

Salah satu teori mengenai penyelesaian sengketa dalam transaksi online menurut hukum Islam dapat ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Aris Setiawan. Dalam penelitian ini, Setiawan mengemukakan bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi online harus mengacu pada prinsip-prinsip hukum Islam, seperti keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bersama. Proses penyelesaian sengketa dimulai dengan musyawarah atau negosiasi langsung antara pihak-pihak yang bersengketa (sulh). Jika tidak tercapai kesepakatan, maka mediasi oleh pihak ketiga yang netral (tahkim) dapat diterapkan sebagai solusi.

Setiawan juga menekankan pentingnya kejujuran dan tanggung jawab penjual dalam transaksi, serta kewajiban untuk memberikan ganti rugi yang adil sesuai dengan kaidah fiqh muamalah, dengan tujuan untuk menjaga hak-hak konsumen dan memastikan bahwa penyelesaian dilakukan secara adil dan transparan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Nurmia Noviantri 2019, menekankan pentingnya prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bersama dalam perlindungan konsumen. Dan juga menekankan penerapan perlindungan konsumen yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam, termasuk tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi yang adil sesuai dengan fiqh muamalah.

B. Hukum Transaksi Online dalam Islam

Dalam perspektif Islam, transaksi online harus mencerminkan maqashid syariah, yang meliputi perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Dalam konteks E-commerce, hal ini berarti bahwa transaksi harus menjaga privasi data konsumen, menyediakan informasi yang akurat dan edukatif tentang produk, serta melindungi konsumen dari penipuan. E-commerce diharapkan tidak hanya berfungsi sebagai sarana jual beli, tetapi juga harus mendukung pemberdayaan ekonomi umat dan memastikan bahwa transaksi berlangsung adil, sesuai dengan prinsip syariah.

Namun, penerapan prinsip-prinsip syariah dalam E-commerce menghadapi beberapa tantangan signifikan. Salah satunya adalah risiko Gharar, atau ketidakjelasan, yang sering terjadi dalam transaksi online. Kecepatan dan volume transaksi serta sifat virtual dari E-commerce menyulitkan verifikasi kehalalan produk dan transparansi informasi. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk memiliki pemahaman yang baik tentang cara kerja platform E-commerce, kebijakan penjual, dan hak-hak mereka untuk mengurangi risiko dan memaksimalkan manfaat dari transaksi online.

Tantangan lain termasuk perbedaan interpretasi hukum syariah dan kesulitan dalam penerapan konsep Khiyar (hak pilih) dalam konteks digital. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan kolaborasi antara ahli syariah, praktisi teknologi, dan regulator guna mengembangkan solusi inovatif yang sesuai dengan tuntutan era digital. Pendekatan ini harus fokus pada penciptaan sistem yang transparan, adil, dan sesuai dengan prinsip syariah, sambil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prinsip-prinsip syariah dalam E-commerce.

Pembahasan tentang penerapan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi online dapat dikaitkan dengan teori maqashid syariah. Teori ini menekankan bahwa setiap aktivitas ekonomi dalam Islam, termasuk transaksi jual beli, harus bertujuan untuk mencapai lima tujuan utama syariah: perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta.

Hal ini diterjemahkan dalam konteks E-commerce sebagai upaya untuk menjaga privasi data konsumen, menyediakan informasi produk yang akurat, melindungi konsumen dari penipuan, dan memastikan bahwa transaksi berjalan secara adil dan sesuai dengan

prinsip-prinsip syariah.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Arisha Khairunnisa tahun 2019 yang juga membahas bagaimana prinsip Maqashid Syariah harus diterapkan dalam transaksi E-commerce, dengan fokus pada perlindungan konsumen dari praktik yang merugikan dan ketidakadilan. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan Maqashid Syariah dalam E-commerce adalah dasar untuk menciptakan transaksi yang adil dan bermanfaat bagi kedua belah pihak.

Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Pandangan ulama atau para ahli mengenai hukum transaksi online.

Dalam pandangan Islam, transaksi online harus mencerminkan Maqashid Syariah, yaitu tujuan-tujuan hukum Islam yang mencakup perlindungan agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. E-commerce diharapkan menjaga privasi data, memberikan informasi yang akurat, melindungi konsumen dari penipuan, dan memastikan transaksi yang adil. Selain itu, transaksi dianggap sah apabila memenuhi syarat seperti kejelasan akad, barang yang diperjualbelikan, status halal produk, dan harga yang jelas. Jika syarat-syarat ini tidak terpenuhi, transaksi dapat dianggap tidak sah atau melanggar aturan agama.

Salah satu teori yang relevan dengan pandangan hukum Islam mengenai transaksi online dapat ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ubaidillah (2023). Dalam penelitiannya, Ubaidillah menegaskan bahwa transaksi online dalam perspektif Islam harus memenuhi prinsip-prinsip Maqashid Syariah, yaitu menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Ia menyebutkan bahwa transaksi online harus dilaksanakan dengan transparansi dan kejujuran, dimana penjual dan pembeli memahami sepenuhnya barang yang diperjualbelikan, harga yang disepakati, serta status halal produk yang ditransaksikan. Apabila terjadi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip tersebut, transaksi tersebut dapat dianggap tidak sah dalam pandangan hukum Islam.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Nurmia Achmad Zurohman and Eka Rahayu 2019, menekankan pentingnya prinsip transparansi dan kejujuran dalam jual beli online. Mereka menegaskan bahwa penjual dan pembeli harus memahami sepenuhnya hak dan kewajiban dalam transaksi, sehingga dapat menghindari praktik yang merugikan salah satu pihak. Penelitian ini juga menegaskan bahwa transaksi online yang melanggar prinsip-prinsip keadilan dan transparansi dapat dianggap tidak sah dalam perspektif hukum Islam.

2) Syarat-syarat yang harus dipenuhi agar transaksi online dianggap sah menurut hukum Islam.

Transaksi online menurut hukum Islam dianggap sah apabila memenuhi syarat-syarat yang sejalan dengan maqashid syariah, yaitu tujuan utama dari hukum Islam. Ini mencakup perlindungan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta. Dalam konteks E-commerce, hal ini diterjemahkan ke dalam bentuk penjagaan privasi data, pemberian informasi yang akurat, perlindungan dari penipuan, dan memastikan transaksi yang adil. Transaksi yang sah juga memerlukan kejelasan dalam akad, barang, harga, serta status halal produk. Selain itu, platform E-commerce diharapkan mendukung pemberdayaan ekonomi umat dan menghindari praktik yang merugikan masyarakat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Qanitah An Nabila A'yun, et all (2021). Syarat-syarat yang harus dipenuhi termasuk kejelasan akad, kejujuran dalam informasi produk, jaminan keamanan data pribadi, dan perlindungan dari penipuan. Transaksi juga harus menjamin kehalalan produk yang diperjualbelikan serta menghindari unsur Gharar (ketidakjelasan) dan riba. Selain itu, platform E-commerce yang digunakan diharapkan dapat mendukung pemberdayaan ekonomi umat serta menghindari praktik-praktik yang

merugikan masyarakat.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Arifin Abdullah & Almiftahul Ramadhan 2022, yang menekankan pentingnya transparansi dalam transaksi dan perlindungan konsumen dari praktik-praktik merugikan, seperti riba dan Gharar. Keduanya juga menekankan bahwa platform E-commerce seharusnya tidak hanya aman dan transparan, tetapi juga mendukung pemberdayaan ekonomi umat dengan meminimalkan risiko-risiko yang dapat merugikan masyarakat.

3) Cara memastikan bahwa barang yang dijual secara online tidak mengandung unsur ketidakjelasan (Gharar).

Perkembangan teknologi yang pesat telah memunculkan berbagai platform jual beli online, namun juga membawa risiko ketidakjelasan (Gharar) dalam transaksi. Untuk menghindari hal tersebut, masyarakat diimbau untuk memperluas pengetahuan sebelum bertransaksi secara online. Penting bagi konsumen untuk memahami cara kerja platform, kebijakan penjual, serta hak-hak konsumen. Dengan memeriksa deskripsi produk, keaslian barang, dan ulasan konsumen, pengguna dapat meminimalisir risiko dan mengoptimalkan manfaat transaksi online.

Penelitian yang dilakukan oleh Tina, Lina Mei 2022, berpendapat bahwa transaksi online dapat diminimalisir dengan meningkatkan literasi digital dan pemahaman mengenai prinsip-prinsip transaksi yang adil dalam Islam. Penelitian ini menekankan pentingnya transparansi informasi produk, kejelasan syarat dan ketentuan, serta adanya mekanisme pengembalian barang yang jelas sebagai langkah preventif untuk menghindari praktik Gharar. Pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dan kejelasan dalam komunikasi antara penjual dan pembeli menjadi kunci dalam memastikan transaksi online berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam dan menghindari unsur ketidakjelasan yang dapat merugikan salah satu pihak.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mabarroh Azizah 2020, yang membahas penerapan etika bisnis Islam di platform Shopee, di mana etika ini mencakup transparansi dan keadilan dalam transaksi jual beli daring. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang jelas antara penjual dan pembeli serta mekanisme pengembalian yang adil untuk menjaga transaksi sesuai prinsip syariah, menghindari ketidakpastian yang dapat merugikan salah satu pihak.

4) Hukum dalam Islam jika terjadi perbedaan antara deskripsi produk online dengan barang yang diterima pembeli.

Perbedaan antara deskripsi produk online dengan barang yang diterima dianggap sebagai pelanggaran dalam hukum perlindungan konsumen dan juga dalam perspektif Islam. Dalam Islam, perbedaan ini bisa dikategorikan sebagai Gharar, yang dilarang, dan memicu hak Khiyar bagi pembeli, khususnya Khiyar al-ru'yah, yang memungkinkan pembeli untuk membatalkan transaksi. Penjual memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat dikenakan sanksi jika melanggar. Penyelesaian masalah ini harus dilakukan secara adil dan toleran, dengan penjual wajib memberikan kompensasi atau penggantian sesuai dengan prinsip keadilan dan kemaslahatan.

Dalam konteks hukum Islam, perbedaan antara deskripsi produk online dengan barang yang diterima oleh pembeli dapat dianggap sebagai bentuk penipuan (tadlis) yang masuk dalam kategori Gharar, yakni ketidakjelasan atau ketidakpastian yang dilarang dalam transaksi. Hal ini memicu hak Khiyar al-ru'yah bagi pembeli, yang memberikan hak untuk membatalkan transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Penjual dalam hal ini memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai produk yang dijual.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Elisa Siti

Widyastuti, Tiya Rissa Kamila, Panji Adam Agus Putra 2022, yang menegaskan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi E-commerce harus diatur dengan memperhatikan perspektif hukum Islam, yang mengutamakan kejelasan dan keadilan dalam transaksi.

5) Tantangan dalam menerapkan prinsip-prinsip syariah pada transaksi online di era digital sekarang.

Penerapan prinsip-prinsip syariah dalam transaksi online di era digital menghadapi berbagai tantangan, seperti sulitnya mengimplementasikan konsep Khiyar, risiko terjadinya riba dan Gharar, serta kurangnya transparansi dalam transaksi virtual. Selain itu, perbedaan interpretasi hukum syariah dengan teknologi modern dan minimnya pemahaman masyarakat mengenai prinsip-prinsip syariah menjadi hambatan tersendiri. Oleh karena itu, dibutuhkan kolaborasi antara ahli syariah, praktisi teknologi, dan regulator untuk menciptakan solusi yang sejalan dengan tuntutan era digital, namun tetap mematuhi prinsip syariah.

Salah satu teori dalam penelitian Misbahul Ulum (2020). Menekankan bahwa bahwa dalam transaksi online, prinsip-prinsip syariah seperti Khiyar (opsi untuk membatalkan transaksi) seringkali sulit diimplementasikan karena sifat transaksi yang cepat dan tidak langsung. Selain itu, risiko terjadinya riba dan Gharar (ketidakpastian) meningkat karena kurangnya transparansi dan kesulitan dalam memverifikasi keaslian produk atau layanan secara online. Penelitian ini juga menekankan bahwa pemahaman masyarakat tentang transaksi syariah masih minim, terutama dalam konteks digital, yang menambah kompleksitas penerapan prinsip-prinsip ini.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Risca Selfeny 2022, yang juga menekankan bagaimana praktik tersebut menimbulkan ketidakpastian (Gharar) karena pembeli tidak mengetahui isi produk yang dibeli. Studi Selfeny meninjau praktik ini dari perspektif hukum Islam dan hukum perdata, menggambarkan kompleksitas dan tantangan dalam menyelaraskan praktik E-commerce modern dengan prinsip-prinsip syariah. Dan penelitian ini menekankan perlunya kolaborasi antara ahli syariah, praktisi teknologi, dan regulator untuk menciptakan solusi yang sesuai dengan tuntutan era digital namun tetap mematuhi prinsip syariah.

C. Etika dan Prinsip dalam Bertransaksi

Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip-prinsip Islam seperti kejujuran, keadilan, dan kemaslahatan bersama dalam transaksi online. Transparansi informasi produk menjadi sangat penting, di mana penjual harus memberikan deskripsi yang jujur dan lengkap, serta menghindari segala bentuk ketidakpastian (Gharar) dan riba. Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk menciptakan ekosistem E-commerce yang adil dan sesuai dengan syariah, yang melindungi hak konsumen dan penjual.

Selain itu, penerapan konsep 'Khiyar' sangat relevan dalam transaksi online. Khiyar memberi konsumen hak untuk membatalkan transaksi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau harapan. Kebijakan pengembalian barang ini dianggap penting untuk memastikan keadilan dan perlindungan konsumen, sehingga mereka dapat merasa aman dalam bertransaksi di platform E-commerce.

Etika promosi dan iklan juga menjadi perhatian utama, dengan penekanan pada kejujuran dan transparansi. Islam melarang praktik penipuan atau manipulasi dalam iklan, yang dapat menimbulkan Gharar. Penerapan etika promosi yang sesuai dengan syariah tidak hanya penting untuk menjaga integritas bisnis tetapi juga untuk membangun kepercayaan konsumen dan menciptakan pasar yang lebih adil dan berkelanjutan.

Teori Keadilan menekankan bahwa semua pihak dalam transaksi harus diperlakukan secara adil dan setara. Dalam konteks E-commerce, penjual harus menyediakan informasi yang akurat tentang produk, termasuk spesifikasi, kualitas, dan harga. Penerapan konsep

Khiyar, atau hak pilih, dalam transaksi online berperan penting untuk memastikan keadilan bagi konsumen. Keadilan dalam transaksi juga meliputi penghindaran dari praktik Gharar (ketidakpastian) dan riba (bunga), yang sejalan dengan prinsip Islam dan teori keadilan yang menekankan kejelasan dan keadilan dalam semua aspek transaksi.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Rusmawati Dianne, et. all, yang mengemukakan bahwa penerapan prinsip syariah dalam E-commerce menghadapi tantangan karena sifat virtual dan kompleksitas transaksi online. Eka Rusmawati Dianne menekankan perlunya kolaborasi antara ahli syariah dan praktisi teknologi untuk mengatasi tantangan ini dan menciptakan sistem yang sesuai dengan syariah. Temuan ini mencerminkan pembahasan tentang tantangan dalam penerapan prinsip syariah dalam E-commerce dan perlunya solusi inovatif untuk memastikan kesesuaian dengan ajaran Islam.

Penelitian ini menekankan pentingnya perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online dari perspektif Islam, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, hak Khiyar, serta perlindungan terhadap praktik penipuan dan riba. Temuan menunjukkan adanya variasi dalam penerapan hak Khiyar dan kebijakan pengembalian barang, serta tantangan dalam penyelesaian sengketa. Peningkatan kesadaran di masyarakat masih memerlukan dukungan lebih lanjut berupa edukasi dan regulasi yang lebih jelas untuk menciptakan ekosistem E-commerce yang sesuai dengan prinsip syariah.

Jurnal Mabarroh Azizah tahun 2020, membahas penerapan etika bisnis Islam dalam transaksi E-commerce di platform Shopee, menekankan prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan. Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian saat ini yang menekankan bahwa edukasi tentang prinsip-prinsip etika Islam dan penerapannya sangat penting untuk menghindari praktik penipuan dan Gharar.

Hal ini sesuai dengan pembahasan berikut:

1) Prinsip-prinsip utama dalam bertransaksi.

Prinsip-prinsip utama dalam transaksi online menurut perspektif Islam menekankan pada kejujuran, transparansi, dan keadilan. Dalam transaksi ini, penting untuk memberikan informasi produk yang akurat dan lengkap, serta memastikan adanya kerelaan antara penjual dan pembeli. Konsep 'Khiyar' atau hak pilih bagi konsumen juga harus diterapkan melalui kebijakan pengembalian barang, sementara produk yang diperjualbelikan harus halal dan bermanfaat. Prinsip-prinsip ini bertujuan menciptakan E-commerce yang etis dan sesuai syariah, melindungi hak konsumen dan penjual, seperti yang ditegaskan oleh para narasumber dalam wawancara.

Salah satu teori yang menyatakan prinsip-prinsip transaksi online dalam perspektif Islam dapat ditemukan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ghafur, Abdul (2018), yang menyatakan bahwa transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kejujuran, transparansi, dan keadilan. Penelitian ini menekankan pentingnya memberikan informasi produk yang akurat serta menjaga kerelaan antara pihak penjual dan pembeli, sesuai dengan prinsip Khiyar. Selain itu, Taher juga menekankan bahwa produk yang diperjualbelikan harus memenuhi kriteria halal dan memiliki manfaat, guna menciptakan ekosistem E-commerce yang etis dan sesuai dengan syariah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Hajrina Ismi 2020, yang menekankan pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem dropship dari sudut pandang hukum Islam. Ismi menekankan bahwa pembatalan sepihak oleh konsumen tanpa alasan yang jelas bisa melanggar prinsip keadilan dan transparansi, serta mengabaikan hak-hak penjual. Penelitian ini juga menyatakan pentingnya menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual untuk menciptakan transaksi yang adil, sesuai dengan nilai-nilai syariah.

2) Cara memastikan transparansi dalam sebuah transaksi menurut Islam.

Transparansi dalam transaksi online menurut ajaran Islam sangat penting untuk memastikan keadilan dan keberkahan bagi semua pihak. Prinsip-prinsip seperti kejujuran dalam informasi produk, ketepatan pengiriman, pengungkapan biaya tambahan, serta kejelasan akad transaksi syariah harus dijaga. Meski demikian, konsistensi penerapan prinsip-prinsip ini dalam E-commerce masih menjadi tantangan besar.

Dalam penelitian Syahrizal, Ahmad (2018), menegaskan bahwa transparansi dalam transaksi sangat penting dalam Islam untuk memastikan keadilan dan keberkahan. Dalam penelitian ini membahas E-commerce, transparansi meliputi pengungkapan informasi produk, kejelasan biaya, dan kepastian pengiriman. Meskipun demikian, tantangan penerapan prinsip ini masih sering terjadi, terutama terkait dengan perkembangan teknologi dan regulasi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Sriayu Aritha Panggabean, Azriadi Tanjung 2022, yang juga membahas jual beli online dari perspektif hukum Islam dan hukum negara, di mana transparansi dalam transaksi online juga ditekankan sebagai elemen penting dalam memastikan transaksi yang adil sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan hukum positif. Kedua penelitian ini menyoroti urgensi transparansi sebagai landasan bagi keadilan dalam transaksi, namun dihadapkan pada tantangan dalam implementasinya di era digital.

3) Pendapat ulama atau para ahli dalam menyaksikan pelanggaran etika yang terjadi pada konsumen dalam bertransaksi online.

Pelanggaran etika dalam transaksi online merupakan masalah serius yang sering dialami konsumen. Pelanggaran ini mencakup ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, biaya tersembunyi, keterlambatan pengiriman, serta pelanggaran privasi data. Meskipun ada penjual yang beroperasi secara profesional dan etis, persaingan pasar sering mendorong beberapa pihak untuk melakukan tindakan yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk selalu melakukan riset sebelum bertransaksi dan memberikan ulasan yang jujur guna mendorong praktik bisnis yang lebih baik.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fihartini, Yuniarti (2017). Membahas bahwa pelanggaran etika dalam transaksi online tidak hanya berdampak pada kepercayaan konsumen, tetapi juga dapat merusak reputasi penjual dan platform E-commerce. Penelitian ini juga menekankan pentingnya integritas dalam bisnis online, di mana para pelaku usaha harus berkomitmen untuk menjaga etika dengan menyediakan informasi yang akurat tentang produk, transparansi biaya, dan menjaga privasi konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Eka Uswatun Hasanah, Nasaruddin, Rafiuddin 2023, yang menekankan pentingnya integritas dalam transaksi online. Kedua penelitian ini juga menekankan bahwa menjaga etika dengan menyediakan informasi produk yang akurat, transparansi biaya, serta menjaga privasi konsumen adalah langkah esensial yang harus dilakukan oleh para pelaku usaha agar kepercayaan konsumen tetap terjaga dan reputasi bisnis dapat berkembang secara berkelanjutan.

4) Pendapat ulama atau para ahli mengenai etika dalam promosi dan iklan menurut Islam.

Etika promosi dan iklan produk online dalam Islam menunjukkan bahwa kejujuran, transparansi, dan keadilan adalah prinsip utama yang harus dijaga oleh penjual. Penjual harus memberikan informasi yang akurat tanpa melebih-lebihkan manfaat produk atau menyembunyikan kekurangan, sesuai dengan pandangan Islam. Namun, konsumen juga diharapkan lebih cerdas dalam menilai promosi agar terhindar dari penipuan, karena sering kali iklan tidak mencerminkan kondisi produk sebenarnya. Prinsip ini mendukung upaya membangun kepercayaan dan hubungan yang sehat antara penjual dan pembeli.

Salah satu teori dalam etika promosi dan iklan menurut Islam dapat dikemukakan dalam penelitian Syahputra, Angga (2019). Penelitian ini menekankan etika promosi dan iklan dalam Islam harus menekankan kejujuran, transparansi, dan keadilan. Penjual harus memberikan informasi yang akurat tanpa melebih-lebihkan atau menyembunyikan kekurangan produk. Konsumen juga harus bijaksana dalam menilai promosi untuk menghindari penipuan. Prinsip ini bertujuan membangun hubungan yang saling percaya antara penjual dan pembeli.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Kurniawati, Lia 2023, penerapan prinsip fiqh muamalah seperti kejujuran dalam menyampaikan kondisi barang preloved menjadi krusial untuk menjaga kepercayaan antara penjual dan pembeli, sejalan dengan prinsip etika promosi Islam yang diuraikan oleh Syahputra, serta penelitian ini juga menekankan pentingnya memberikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan konsumen.

5) Saran para ulama atau para ahli mengenai penerapan etika dalam promosi dan iklan sesuai syariat.

Etika promosi dan iklan dalam perspektif Islam menekankan pada kejujuran, keadilan, dan tanggung jawab sosial. Iklan harus menyampaikan informasi produk secara akurat tanpa melebih-lebihkan atau menyembunyikan kekurangan. Promosi diperbolehkan selama tidak mengandung unsur penipuan atau manipulasi yang merugikan konsumen, serta harus menjaga nilai moral dan menghindari ketidakpastian (Gharar) yang dapat menyesatkan konsumen. Islam mengakui fleksibilitas iklan asalkan dilakukan dengan cara yang adil dan bermanfaat bagi masyarakat luas.

Salah satu teori etika promosi dan iklan dalam perspektif Islam berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Estijayandono, Kristianto Dwi (2019). Dalam penelitiannya, disebutkan bahwa promosi harus menyampaikan informasi produk dengan benar tanpa berlebihan atau menutupi kekurangan, sesuai dengan syariat yang melarang praktik penipuan (tadlis) dan manipulasi. Selain itu, iklan dalam Islam harus menjaga keseimbangan antara keuntungan bisnis dan tanggung jawab sosial, menghindari unsur Gharar yang dapat menyesatkan konsumen.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Mabarroh Azizah 2020, yang dimana penelitian ini menemukan bahwa transparansi dan keadilan menjadi aspek penting dalam menjaga kepercayaan konsumen. Penelitian ini juga menekankan pentingnya keseimbangan antara keuntungan bisnis dan tanggung jawab sosial, serta menghindari unsur Gharar yang dapat menyesatkan konsumen dalam promosi dan transaksi online.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data serta observasi yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Perlindungan Hak Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online di Kecamatan Tanete Riattang

Kesimpulan Bab IV dari penelitian mengenai "Perlindungan Hak Konsumen pada Transaksi Jual Beli Online di Kecamatan Tanete Riattang" berfokus pada analisis terhadap perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi E-commerce di wilayah tersebut.

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun regulasi yang ada telah memberikan kerangka hukum untuk melindungi konsumen, implementasinya di Kecamatan Tanete Riattang masih menghadapi beberapa kendala. Konsumen di wilayah ini sering kali kurang menyadari hak-hak mereka, dan ada kekurangan dalam pengawasan serta penegakan hukum yang membuat perlindungan

tersebut tidak sepenuhnya efektif.

Tantangan lain yang diidentifikasi adalah rendahnya literasi digital di kalangan konsumen, yang sering kali mengarah pada situasi di mana konsumen tidak memahami ketentuan dan kondisi dari transaksi yang mereka lakukan. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang ada belum optimal dalam menangani keluhan terkait transaksi online.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online di Kecamatan Tanete Riattang, diperlukan upaya lebih lanjut dalam hal edukasi konsumen, peningkatan literasi digital, serta penguatan pengawasan dan penegakan hukum di sektor E-commerce.

2. Tinjauan perspektif islam mengenai pelaksanaan perlindungan hak konsumen di Kecamatan Tanete Riattang?

Kesimpulannya, pelaksanaan perlindungan hak konsumen dalam transaksi online di Kecamatan Tanete Riattang harus selaras dengan prinsip-prinsip Islam yang menekankan kejujuran, transparansi, dan keadilan. Islam mengajarkan pentingnya prinsip 'la dharar wa la dhirar', yang mengharuskan penjual menjamin keamanan dan kualitas produk.

Konsep 'Khiyar' atau hak pilih juga penting, memberikan konsumen hak untuk membatalkan transaksi jika produk cacat. Penyelesaian sengketa harus dilakukan melalui musyawarah dan mediasi, dengan komitmen terhadap prinsip keadilan dan transparansi. Meskipun ada kesadaran yang meningkat mengenai hak-hak konsumen, masih terdapat tantangan seperti ketidakpastian dalam transaksi online dan kurangnya pemahaman tentang konsep Khiyar. Oleh karena itu, masih diperlukan edukasi lebih lanjut dan sistem perlindungan yang lebih baik terkait penerapan transaksi online yang memenuhi prinsip syariah yang dapat melindungi hak konsumen secara efektif.

Saran

Setelah menyelesaikan penelitian dan analisis hasilnya, peneliti akan mengajukan saran terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.

1. Peningkatan Kesadaran Konsumen

Konsumen harus lebih waspada dan teliti dalam bertransaksi online, terutama dalam memastikan kredibilitas penjual dan kualitas barang yang dibeli. Penting bagi konsumen untuk memahami hak-hak mereka agar dapat melakukan tindakan yang tepat jika mengalami ketidakpuasan terhadap produk yang diterima.

2. Pemanfaatan Hukum yang ada

Masyarakat perlu lebih memahami dan memanfaatkan perlindungan hukum yang telah disediakan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen sebaiknya tidak ragu untuk melaporkan tindakan curang atau pelanggaran yang mereka alami.

3. Pemahaman Perspektif Islam:

Bagi masyarakat Muslim, penting untuk memahami transaksi jual beli online dalam perspektif Islam. Ini termasuk memastikan bahwa transaksi tersebut memenuhi syarat dan rukun yang telah ditetapkan, serta menjauhi praktik-praktik yang dilarang.

4. Pengembangan Kebijakan dan Regulasi

Pemerintah dan pihak terkait diharapkan terus memperbarui regulasi dan kebijakan yang melindungi konsumen dalam transaksi online. Ini termasuk memastikan adanya mekanisme pengawasan yang efektif dan pemberian sanksi yang tegas terhadap pelanggaran.

5. Edukasi Masyarakat

Perlunya peningkatan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen dalam transaksi online. Hal ini dapat dilakukan melalui kampanye kesadaran

publik, seminar, atau sosialisasi yang melibatkan berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, Qanitha An Nabila, et Al. 'Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada E-Commerce Populer Di Indonesia.' *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam* 1.2 (2021), h, 166-181.
- Abdullah, Arifin, and Almiftahul Ramadhan. 'Kepastian Hukum Terhadap Hak Konsumen Di Era Digital Pada Transaksi Jual Beli Online(Studi Kasus Pada Onlineshop Hadia Collection).' *Jurnal Al-Mudharabah* 4, No. 1 (2022), h, 1-14.
- Adzkiya, Ubbadul. 'Analisis Maqashid Al-Syariah Dalam Sistem Ekonomi Islam Dan Pancasila.' *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 10.1 (2020), h, 23-35.
- Andi Patimbangi & Rahma Hidayati Darwis. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet; III, D.I. Yogyakarta CV. Lintas Nalar, 2020).
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, and Panji Adam. 'Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli.' *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Jayakarta* 3.1 (2021), h, 12-18.
- Azizah, Mabarroh. 'Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Daring Di Toko Online Shopee.' *Humani (Hukum Dan Masyarakat Madani)* 10.1 (2020), h, 83-96.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Di Indonesia*. Diss. Universitas Islam Indonesia, 2006.
- Billyarta, Glaudensius Whimphie, and Eka Sudarusman. 'Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (e-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Market Place Shopee Di Sleman Diy.' *Jurnal Optimal* 18.1 (2021), h, 41-62.
- Chinsuvapala, Panida. 'Kotler, Philip and Keller Kelvin Lane.(2016). *Marketing Management*.(15th Global Edition) Edinburg: Pearson Education.(679 Pp).' *Kasem Bundit Journal* 18.2 (2017), h, 180-183.
- Daliya, Alfani Atikah. *Dampak Type Of Service Failure Dan Service Recovery Strategy Terhadap Anger Dan Customer Overall Satisfaction*. Diss. Universitas Airlangga, 2016.
- Dianne, Eka Rusmawati, ROHAINI ROHAINI, Yulia Yulia Kusuma Wardani, and Siti Nurhasanah Siti Nurhasanah. 'Penyelesaian Sengketa Pada Transaksi Bisnis Elektronik Melalui Arbitrase Online' (2022).
- Estijayandono, Kristianto Dwi. 'Etika Bisnis Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam.' *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 3.1 (2019), h, 53-68.
- Fatoni, Achmad Riza. *Pengaruh Lingkungan Toko, Nilai Yang Dirasakan Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Fashion Di Surabaya*. Diss. STIE Perbanas Surabaya, 2020.
- Fihartini, Yuniarti. 'Persepsi Perilaku Etis Online Retail Pada Kepercayaan Konsumen Dan Niat Pembelian Online.' *Seminar Nasional FISIP Unila*. 2017.
- Folger, Robert. 'Organizational Justice and Human Resource Management.' (Cet; I, Thousand Oaks Sage Publications, 1998).
- Ghafur, Abdul. 'Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam.' *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 4.1 (2018).
- Halawa, Reminiser, Marnia Rani, and Lia Nuraini. *Perlindungan Konsumen Terhadap Kegiatan Transaksi Jual Beli Online Melalui Aplikasi Tiktok Shop (Studi Pada Kecamatan Bukit Bestari)*. Diss. Universitas Maritim Raja Ali Haji, 2023.
- Haryanto, Niko Dwi, Pepi Zulvia, and Budi Setiawan. 'Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Kuadran Importance Performance Analysis (IPA) Dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) Pada Kantor Pos Purworejo 54100.' *Progress Conference*. Vol. 4. No. 1. 2021.
- Hasanah, Eka Uswatun, Nasaruddin Nasaruddin, and Rafiuddin Rafiuddin. 'Praktik Jual Beli Online Menggunakan Sistem Cash On Delivery (Cod) Ditinjau Dari Prespektif Akad Istishna Dalam Ekonomi Syariah (Studi Pelanggan Perusahaan Jasa Expres J&T Kota Bima.'
- Hidayat, Taopik, and Neng Sri Wulandari. 'Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Minat

- Beli Studi Kasus Pada Milk and Food Pom Saba Embe.' *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 11.04 (2022), h, 350-356.
- Himam, Naelul. *Perlindungan Konsumen Dalam Praktik Jual Beli Online Di Desa Tegalgubug Kecamatan Arjawinangun Kabupaten Cirebon*. Diss. S1 Hukum Ekonomi Syariah/Muamalah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2022.
- Hormaini, Ahmad, M. Zamroni, and Hariadi Sasongko. 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online.' *Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum* 3.1 (2020), h, 21-28.
- Indonesia, Republik. 'Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.' *Lembaran Negara RI Tahun 8 (1999)*, h, 36-37.
- Irawan, Andri, and Tri Indra Wijaksana. 'Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia.' *EProceedings of Management* 7.2 (2020).
- Ismi, Hajrina. *Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Dropship Dalam Perspektif Hukum Islam (Suatu Penelitian Di Kecamatan Syiah Kuala Banda Aceh)*. Diss. UIN AR-RANIRY, 2020.
- Khairunnisa, Arisha. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Platform Bukalapak*. BS Thesis. Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. "Manajemen Pemasaran" (Cet; XIII, Jakarta Erlangga 14, 2009).
- Kurniawan, Laura, and Djajasukma Tjahjadi. 'Analisis Kepuasan Pelanggan Tokopedia Dengan Model Analisis Jalur.' (2024).
- Kurniawati, Lia. *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Online Kosmetik Bekas Pakai Pada Marketplace Shopee Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Diss. UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023.
- Laksana, Tri Ginanjar. 'Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Pada Produk Kesehatan: Pembelajaran Pada Kejahatan Siber.' *Indo Green Journal* 2.1 (2024), h, 31-44.
- Lesmana, Teguh. 'Analisis Perilaku Konsumen Generasi Milenial Dalam Berbelanja Online.' *Jurnal EBI* 5.2 (2023), h, 46-56.
- Lind, E. Allan, and Tom R. Tyler. *The Social Psychology of Procedural Justice*. (Cet; II, Springer Science & Business Media, 1988).
- Muhamad, Lili Fadli, and Elkin Rilvani. 'Systematic Review: Perlindungan Konsumen Transaksi Online.' *Science and Education* 8.13 (2021).
- Nabillah, Illa, and Euis Fajriyah. 'Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan e-Commerce Melalui Sistem COD: Elaborasi Dalam Kerangka Hukum Islam.' *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2.1 (2023), h, 37-45.
- Noviantri, Nurmia. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Online Shopee Dan Perlindungan Konsumen Di Shopee Menurut Mahasiswa Uin Syahid Jakarta*. BS Thesis. Fakultas Syari'ah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2019.
- Nurmanah, Ima, and Edi Suswardji Nugroho. 'Pengaruh Kepercayaan (Trust) Dan Kualitas Pelayanan Online (E-Service Quality) Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Bukalapak.' *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen* 5.1 (2021), h, 11-21.
- Oktafiani, Robika Delvi. *Analisis Penerapan Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) Dalam Praktek Jual Beli Online Pada Toko Duo Sister Hijab Kota Bengkulu*. Diss. IAIN Bengkulu, 2021.
- Panggabean, Sriayu Aritha, and Azriadi Tanjung. 'Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Negara.' *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)* 5.2 (2022), h, 1504-1511.
- Parasuraman, Ananthanarayanan, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 'Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc.' *Journal of Retailing* 64.1 (1988), h, 12.
- Pos Batara. "Berkedok Jual Beli Mobil, Warga Kolaka Tertipu Puluhan Juta Di Sidrap Dan Diintimidasi." *Liputan* (2023). <https://Batapos.Com/Berkedok-Jual-Beli-Mobil-Warga-Kolaka-Tertipu-Puluhan-Juta-Di-Sidrap-Dan-Diintimidasi>.

- Pratama, Gama, et Al. 'Penerapan Prinsip-Prinsip Ekonomi Abu Yusuf Dalam Praktik Bisnis Dan Keuangan Modern.' *Jurnal Multidisiplin Indonesia* 2.8 (2023), h, 1975-1983.
- Prawijaya, Rohmat. 'Aturan Terkait Konsumen Dan Relevansinya Terhadap Pasar Bebas Perspektif Islam.' *Pro Justicia: Jurnal Hukum Dan Sosial* 4.1 (2024), h, 46-56.
- Rahmadi, Takdir. 'Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat.' *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum* 18.3 (2011).
- Razif, Muhammad. *Tinjauan Hukum Terhadap Praktik Jual Beli Melalui Marketplace Berdasarkan Hukum Islam (Studi Kasus Shopee)*. Diss. Universitas Sumatera Utara, 2021.
- Rohmawati, Riris. *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Hak Khiyar Dalam Jual Beli Sandal Online (Studi Kasus Tropic Official Store Kabupaten Mojokerto)*. Diss. Iain Kediri, 2022.
- Selatan, Badan Pusat Statistik Sulawesi. "Kecamatan Tanete Riattang Dalam Angka 2023." Dokumen Online (2023). <https://bonekab.bps.go.id/publication/2023/09/26/9de7a8bff5eb0b373380925c/kecamatan-tanete-riattang-dalam-angka-2023.html>
- Salma, Salma. *Analisis Hukum Ekonomi Islam Terhadap Jual Beli Undian Berhadiah (Studi Di Tiroang Kabupaten Pinrang)*. Diss. IAIN Parepare, 2019.
- Selfeny, Risca. *Implementasi Jual Beli Online Mystery Box Di Marketplace Shopee Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Perdata (Studi Kasus Pada Brand Beauteox)*. BS Thesis. Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Sen, Amartya. 'Development as Freedom.' (Cet; II, *The Globalization and Development Reader* 525, 1999).
- Setiawan, Lalu Beny, Aris Munandar, and Eduardus Bayo Sili. 'Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Hukum Positif Indonesia.' *Jurnal Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 9.5 (2022), h, 2766-2781.
- Sitepu, Yemima Br, Maryati Bachtiar, and Riska Fitriani. *Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Kepada Konsumen Terhadap Promosi Yang Tidak Benar Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen (Studi Kasus Di Toko Alfamart Kecamatan)*.
- Suryaningtiyas, Adhiva Nurul Amalia. 'Praktik Endorsement Oleh Influencer Tiktok Perspektif Akad Ijarah Dan Fatwa MUI Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Hukum Dan Pedoman Bermuamalah Melalui Media Sosial.' *Maliyah: Jurnal Hukum Bisnis Islam* 12.1 (2022), h, 69-96.
- Susanti, Deery Anzar. 'Jual Beli Online Menurut Hukum Islam.' *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 1.2 (2020), h, 180-203.
- Syahputra, Angga. 'Etika Berbisnis Dalam Pandangan Islam.' *Jurnal At-Tijarah* 1.1 (2019).
- Syahrizal, Ahmad. 'Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam.' *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 8.2 (2018), h, 101-116.
- Syaifitri, Mazzalifah. *Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kerusakan Barang Yang Diakibatkan Oleh Perusahaan Ekspedisi J&T Pangkalan Kerinci*. Diss. Universitas Islam Riau, 2022.
- Tax, Stephen S., Stephen W. Brown, and Murali Chandrashekar. 'Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing.' *Journal of Marketing* 62.2 (1998), h, 60-76.
- Tumbel, Trivena Gabriela Miracle. 'Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Dalam Era Digital 4.0.' *Lex Et Societatis* 8.3 (2020).
- Ubaidillah, Ubaidillah. 'Analisis Hukum Islam Terhadap Shopee Paylater Pada Sistem Jual Beli Online.' *Istidlal: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam* 7.1 (2023), h, 53-65.
- Ulum, Misbahul. 'Prinsip-Prinsip Jual Beli Online Dalam Islam Dan Penerapannya Pada E-Commerce Islam Di Indonesia.' *Jurnal Dinamika Ekonomi Dan Bisnis* 17.1 (2020).
- Utomo, Ido Wisnu. 'Hubungan Hukum Hak Kompensasi Pembeli Dengan Pemilik E-Commerce: Studi Platform Shopee.' *UMSIDA* (2023).
- Wahyuni, et All. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Cet. I; Rake Sarasin; 2022).

- Wahyu Simon Tampubolon, SH, MH. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen.” *Sociological Forum* 32, no. 3 (2017): 684–686.
- Wahyuni, Eka Sri. ‘Trend Jual Beli Online Melalui Situs Resmi Menurut Tinjauan Etika Bisnis Islam.’ *Baabu Al-Ilmi* 4.2 (2019), h, 189.
- Widyastuti, Elisa Siti, Tiya Rissa Kamila, and Panji Adam Agus Saputra. ‘Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi e-Commerce: Suatu Perspektif Hukum Islam.’ *Milkiyah: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 1.2 (2022), h, 43-50.
- Wulandari, Yudha Sri. ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce.’ *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum* 2.2 (2018), h, 199-210.
- Yusuf, Novi. *Loyalitas Pelanggan Di Pengaruhi Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi (Studi Pada Mahasiswa Iain Pengguna Handphone Merek Oppo)*. Diss. Universitas Muhammadiyah Palopo, 2021.
- Zurohman, Achmad, and Eka Rahayu. ‘Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam.’ *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 5.1 (2019), h, 21-32.