

**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL  
BELI *ONLINE* DALAM PRESPEKTIF EKONOMI SYARIAH**

**SKRIPSI**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Institut Agama Islam Negeri IAIN Ambon

**Oleh :**

**CHAIRA HAMID  
NIM. 170105041**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON  
2021**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual-Beli *Online* Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”, yang disusun oleh Chairia Hamid, NIM.170105041, Mahasiswi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon, telah diuji dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah yang diselenggarakan pada hari kamis, tanggal 24 juni 2021 M, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana **Ekonomi Syariah (SE)**.

Ambon, 25 juni 2021 M  
14 Dzulkaidah 1442 H

#### DEWAN MUNAQASYAH

Ketua Sidang	: Dr. Eka Dahlan Uar, M.Si	(.....)
Sekretaris	: M. Umar Kelibia, M.Si	(.....)
Penguji I	: Dr. Abd Jabar Abduh, M.Pd	(.....)
Penguji II	: Rosna Kurnia, M.Ak	(.....)
Pembimbing I	: Hj. Thalbah, MA	(.....)
Pembimbing II	: Arizal Hamizar, M.Si	(.....)

Diketahui Oleh:  
Dekan Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam  
IAIN Ambon

**Dr. Djumadi, M.HI**  
NIP:19640910 198803 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Charia Hamid  
NIM : 170105041  
Tempat tanggal lahir : Tulehu 19 september 1999  
Alamat : Tulehu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari jurusan Ekonomi syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon, seluruhnya merupakan hasil karya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari beberapa hasil karya orang lain, dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Bila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari skripsi ini bukan hasil karya sendiri, atau adanya plagiasi dalam bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

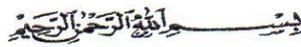
Ambon, 24 Mei 2021

Pemulis



Charia Hamid  
170105041

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa selalu mencukupi segala hal yang penulis pinta, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik tentunya dengan segala perbaikan. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi yang mulia Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tentunya banyak mendapat dukungan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak yang mendukung kelancaran skripsi ini.

Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

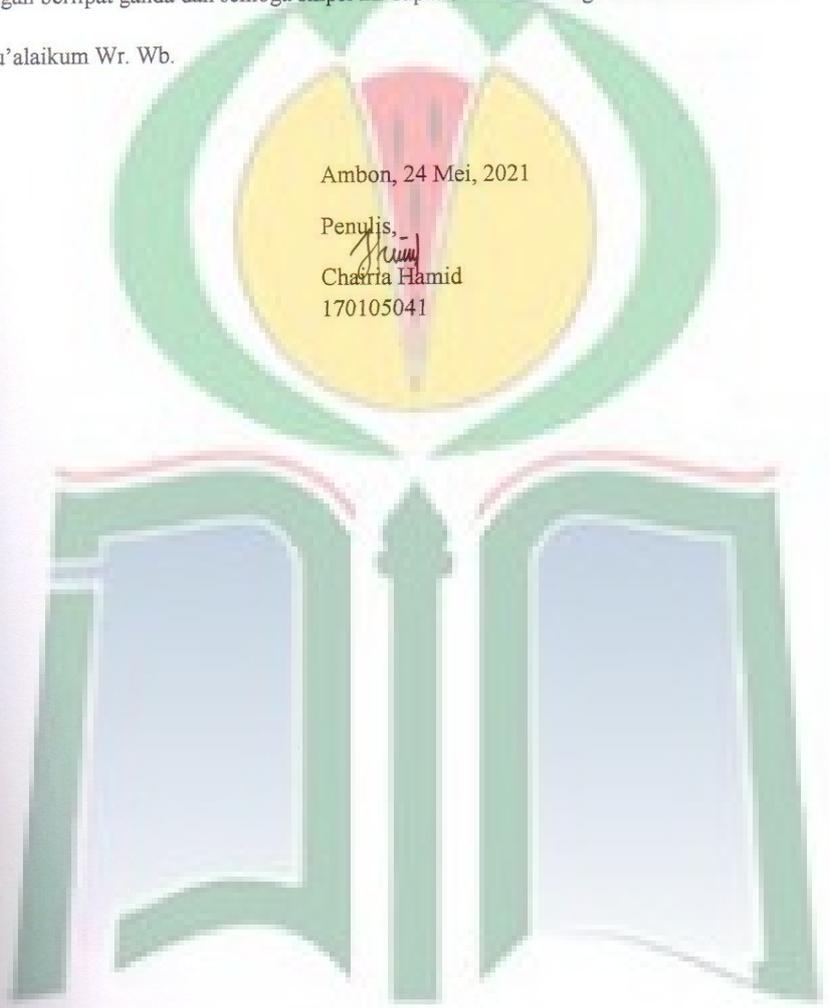
1. Bapak Dr. Zainal Rahawarin, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon beserta wakil Rektor 1 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Dr.H. Mohdar Yanlua, M.H, Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, dan Perencanaan Keuangan Dr. Ismail DP., M.Pd dan Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Lembaga Dr. Abdullah Latuapo, M.Pd.i.
2. Bapak Dr. Djumadi Junaidi, M.HI, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Wakil Dekan I, Dr. Nasaruddin Umar, MH, Wakil Dekan II, Dr. Roswati Nurdin, M. HI, Wakil Dekan III, Dr. Ahmad Lonthor, MH
3. Bapak Darwis Amin, M.Si., Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Ibu Nahria Latuconsina M.Si Selaku Sekertaris Jurusan Ekonomi Syariah.
4. Ibu Thalhah, MA, Selaku Pembimbing I, dan Bapak Arizal Hamizar, M.SI Selaku Pembimbing II yang telah sabar membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Abdul Jabar Abduh, Mpd, Selaku Penguji I, dan Ibu Rosna Kurnia, M.Ak Selaku Penguji II, yang telah mengarahkan dan memberi masukan yang sifatnya membangun.
6. Seluruh Staf Dosen dan Pegawai Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta Civitas Akademika IAIN Ambon yang telah membekali penulis dengan ilmu dan memberikan pelayanan dengan baik selama mengikuti proses perkuliahan.

7. kepala perpustakaan IAIN ambon yang telah menyediakan fasilitas keperluan studi.
8. Kepada Orang Tuaku Tercinta, Bapak Hamid Lambulusy dan Ibunda tersayang sejagat raya Khadijah yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayangnya tiada tara kepada saya.
9. Terima Kasih kepada kakakku Baharuddin Lambulussy dan Istrinya Dewi Sri yang saya sayangi, yang turut membantu dan membimbing saya serta memberikan dukungannya kepada saya dalam penyelesaian skripsi, serta kakakku yang lainnya Hardia hamid, dan suaminya, kaka Asria Hamid dan Arham Langsala, kaka Burhan dan kaka Hapsa, kaka Sahlan Hamid, Sarwan Hamid dan Adik Afrizal Hamid beserta Ponakan-ponakan tersayang yang selama ini telah sabar dalam menghadapi sikap saya, yang juga memberikan dukungan dan doa kepada saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terima Kasih kepada Marlina Wally. Mpd, yang turut membantu dan mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi.
11. Terima Kasih kepada kaka Rosani Masiri terkasih, terbawel, tersetia yang selalu saya recokin buat dianterin bimbingan dan pengurusan selama ini. Yang selalu support saya dan menjadi teman curhat ter ngeselin, serta kak Nur Sani yang selalu memberikan support nya selama ini yang juga menemani saya peengurusan dan menjadi teman curhat juga.
12. Kepada Mr. Special yang selama ini sudah sangat kejam sama saya, karena selalu meledek saya, menyakitinya dengan perkataannya yang kalem tapi nyakitin namun dengan perkataannya itu sehingga membuat saya menjadi pribadi yang mandiri dan bukan menjadi pribadi yang manja. Dan tentunya dia juga yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya, yang udah sabar banget menghadapi sikap saya selama ini yang sedikit bawel dan nyebalin.
13. Kepada Penasehat Akademik, bapak, Dr. H. Anang Kabalmay, M.H
14. Kepada prodi jurusan syariah yang turut membantu dalam pengurusan.
15. Kepada Ma'had Al jami'ah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada saya.
16. Kepada Bunda Dian Walang yang udah baik banget sama saya yang selalu memberikan semangat buat saya juga.
17. Kepada Bau Atika sahabat saya yang paling baik yang selalu support saya
18. Terima Kasih kepada Lily yang baik sama saya, dan juga menjadi sang motivator terbaik bagi teman-temannya.

19. Terima Kasih kepada Almamater tercinta.
20. Terima Kasih kepada teman-teman seangkatan kelas A dan B.
21. Terima Kasih kepada Keluargaku semuanya.

Dengan ungkapan terima kasih saya semoga Allah Swt membalas kebaikan semuanya dengan berlipat ganda dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

ssalamu'alaikum Wr. Wb.



Ambon, 24 Mei, 2021

Penulis,  
  
Chastria Hamid  
170105041

## ABSTRAK

Nama : Chairia Hamid  
Nim : 170105041  
JudulSkripsi : “Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana konsumen mendapatkan perlindungan konsumen pada transaksi belanja *online* dalam menimbulkan kepuasan dan untuk mengetahui pandangan Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual-beli *online*.

Penelitian ini termasuk dalam studi kepustakaan dan penelitian lapangan, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan perlindungan konsumen dalam menimbulkan kepuasan pada transaksi belanja *online* dalam hal ini wawancara dengan 15 orang informan penelitian, terbagi menjadi 4 klasifikasi, yang pertama konsumen yang sadar tentang UUPK dan merasa puas, yang kedua, konsumen yang sadar tentang UUPK dan tidak puas, yang ketiga konsumen yang tidak sadar tentang UUPK dan merasa puas, yang keempat konsumen tidak sadar tentang UUPK dan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa dalam klasifikais pertama konsumen tau tentang hak-hak dan kewajibannya sebagai konsumen, pada klasifikasi kedua konsumen tau tentang UUPK, tapi tidak ingin mempermasalahkan ketika kosnumen mengalami kerugian, pada klasifikasi ketiga konsumen merasa puas karena mereka tidak pernah mengalaami kerugian saat bertransaksi *online*. Dan yang terakhir konsumen tidak tau dan tidak puas karena minimnya pengetahuan konsumen tentang hak dan kewajiba penjual dan pembeli padahal sudah ada hak-hak dan kewajibannya, (2) Untuk mengetahui pandangan ekonomi syariah terhadap jual-beli online merupakan hal yang sangat penting dimana seorang pedagang harus berlaku jujur terhadap kondisi barang yang diperdagangkan, agar hubungan konsumen dan produsen selalu berjalan dengan baik dan mendapatkan keberkahan.

**Kata kunci : E-Commerce, perlindungan konsumen, Kepuasan.**

## DAFTAR ISI

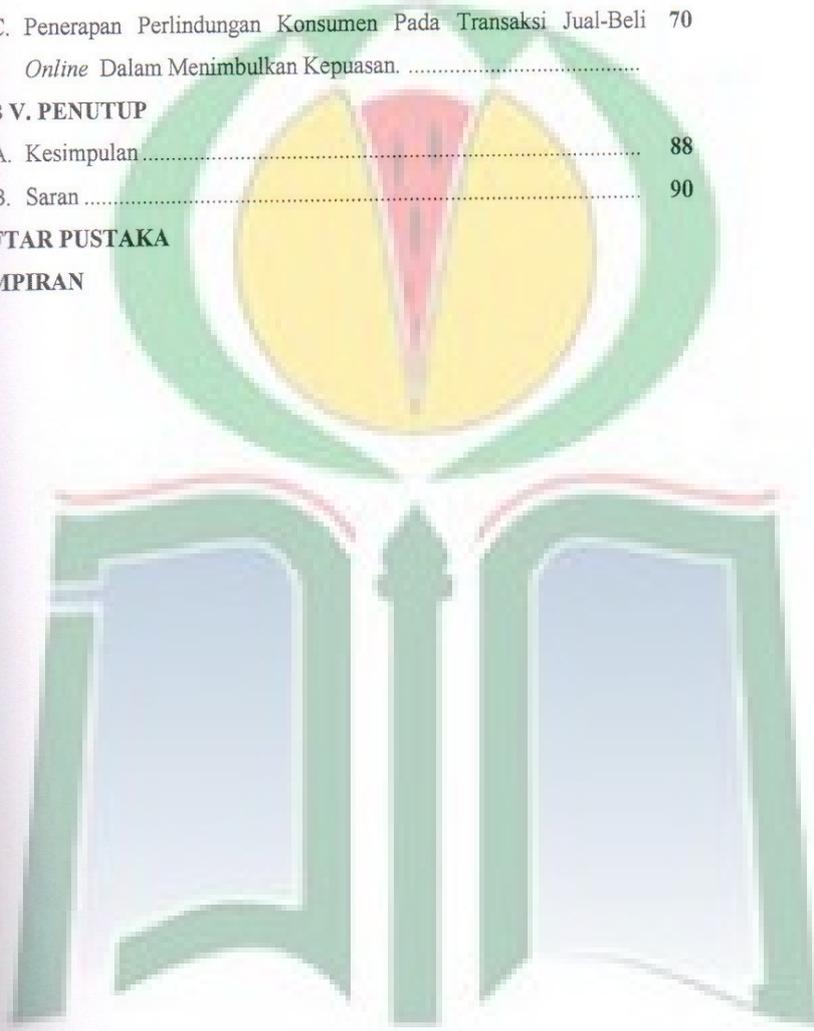
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
Daftar Tabel.....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan dan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Variabel dan Indikator.....	7
F. Definisi Operasional Judul.....	
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Perlindungan Konsumen.....	9
B. Pelaku Usaha.....	17
C. Kepuasan Konsumen.....	20
D. Jual-Beli <i>Online</i> Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.....	33
<b>BAB III. METEDOLOGI PANALITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	54
C. Informan Penelitian.....	55
D. Teknik Pengumpulan Data.....	55
E. Sumber Data.....	57
F. Teknik Pengolahan Dan Analisa Data.....	57

**BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 60
- B. Model dan Akad Transaksi Jual-Beli *Online* di Fakultas Syariah  
IAIN Ambon ..... 67
- C. Penerapan Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual-Beli  
*Online* Dalam Menimbulkan Kepuasan. .... 70

**BAB V. PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 88
- B. Saran ..... 90

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## ^BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini telah memberikan kemajuan dalam kehidupan. Salah satunya yaitu dengan berkembangnya teknologi informasi dan telekomunikasi, yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi apapun dari belahan dunia manapun. Jaringan komunikasi global dengan fasilitas teknologi sangat mempengaruhi corak kegiatan perekonomian masyarakat, misalnya perdagangan yaitu dengan terciptanya perdagangan berbasis internet yang disebut sebagai *Electronic Commerce (e-commerce)*. *Electronic Commerce* merupakan perniagaan elektronik yakni jual beli secara *online* atau jual beli yang menggunakan jaringan internet, baik melalui computer maupun *smartphone*.

*Electronic commerce* memiliki beberapa kelebihan dibanding perdagangan secara konvensional. Pertama, *electronic commerce* sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Kedua, dari segi daya jangkau *electronic commerce* memiliki daya jangkau yang tidak hanya lokal tetapi juga bersifat global. Melalui transaksi perdagangan ini, konsep perdagangan yang telah ada dapat berubah menjadi konsep telemarketing,

yaitu perdagangan jarak jauh dengan menggunakan internet.<sup>1</sup> Selain itu dengan konsep tersebut dapat diketahui kualitas dan kuantitas barang dan jasa yang digunakan meski secara virtual dan tanpa dibatasi oleh wilayah.

Ketiga, perdagangan *electronic commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *electronic commerce* dirancang untuk menandatangani kesepakatan secara elektronik. Perdagangan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.<sup>2</sup>

Namun di samping itu, *electronic commerce* juga memiliki kekurangan. Salah satu kekurangan yang sering terjadi dalam transaksi jual beli secara *online* yaitu ketidaksesuaian ukuran, model, bahan, dan sebagainya pada gambar dengan barang yang dikirimkan kepada konsumen. Hal ini tentu saja memberikan kerugian kepada konsumen, sebab produk/barang yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga tidak memberikan kepuasan bagi konsumen. Faktor penyebabnya bisa berasal dari produsen, bisa juga berasal dari konsumen. Faktor yang berasal dari produsen misalnya karena unsur kelalaian produsen yang tidak menjelaskan keadaan produk yang ditawarkan secara mendetail. Selain itu, juga dapat disebabkan karena unsur kesengajaan yang

---

<sup>1</sup>Didik M.Arief & Elisatris Gultom, *Cyber Law* ( Aspek Hukum Teknologi Informasi ) (Bandung : Refika Aditam, 2005), h. 144

<sup>2</sup>Abdul Halim Barkatullah dan Tegu Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005). 7

dilakukan produsen. Sedangkan faktor yang berasal dari konsumen dapat disebabkan karena konsumen kurang teliti dalam memilih produk dikarenakan konsumen pada umumnya tertarik pada gambar yang ditampilkan oleh iklan dan tidak membaca informasi serta detail produk dengan baik. Selain itu, juga disebabkan kurangnya pemahaman dan pengetahuan konsumen tentang produk, misalnya mengenai jenis-jenis bahan yang digunakan dalam suatu produk pakaian, jilbab, sepatu, dan sebagainya, sehingga sering terjadi kesalahan dalam memilih produk.

Masalah lainnya yang sering muncul dalam *electronic commerce* adalah lamanya waktu konsumen memperoleh barang. Dalam prakteknya, terdapat produsen yang meminta konsumen melakukan pembayaran dimuka. Setelah melakukan pembayaran, penyerahan barang terlambat dari waktu yang disepakati antara produsen dan konsumen. Di samping itu, tidak ada jaminan yang diberikan oleh produsen mengenai penyerahan barang setelah konsumen melakukan pembayaran dimuka.

Salah satu contohnya adalah Bau Atika, mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon yang menjadi konsumen pada salah satu toko *online* di Makassar. Dalam wawancaranya dengan peneliti, informan menjelaskan pernah membeli produk kecantikan/kosmetik (make up) secara online dengan sistem pembayaran dimuka. Namun produk yang diterimanya telah rusak dan tidak dapat digunakan karena palsu. Ketika informan melakukan konfirmasi kepada produsen mengenai keadaan barang yang diterimanya yang tidak sesuai dengan gambar serta informasi yang pernah diterima, produsen menolak untuk

mengembalikan uang yang telah dibayarkan serta memblokir informan dari whatsapp yang menjadi sarana komunikasi antara keduanya.<sup>3</sup>

Masalah yang dialami Bau Atika sebagai konsumen dalam *electronic commerce* merupakan masalah yang sering dialami oleh konsumen. Dalam hal tersebut konsumen mengalami kerugian karena keadaan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan serta produk palsu. Artinya, dengan menjual produk yang rusak dan palsu, produsen telah menipu konsumen.

Guna mengantisipasi hal tersebut, maka perlu adanya pemberlakuan perlindungan konsumen sebagaimana dalam jual beli secara umum. Perlindungan konsumen merupakan upaya menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari perdagangan sebab perlindungan konsumen akan mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban diantara konsumen dan produsen yang dimaksudkan untuk menghindari adanya kerugian dari salah satu pihak.

Perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 6, pasal 7, pasal 8, pasal 9, pasal 10, pasal 13 ayat (1), pasal 15, pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, ayat (2) dan pasal 18.<sup>4</sup> Undang-undang ini merupakan payung hukum untuk melindungi terpenuhinya hak dan kewajiban produsen dan konsumen, serta menghindari dari berbagai hal yang dapat merugikan kedua belah pihak.

---

<sup>3</sup> Bau Atika, Mahasiswa Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon, Hasil Wawancara Pada Tanggal 25 Februari 2021

<sup>4</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999, *gatrik.esdm.go.id*, Diakses Pada Tanggal 20 Februari 2021

Dengan mendapatkan perlindungan, maka konsumen dapat memperoleh jaminan untuk mendapatkan produk sesuai yang diinginkan dalam transaksi. Hal ini akan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas tentu akan berminat untuk melakukan transaksi jual beli kembali pada waktu yang lain.

Dari uraian di atas maka penulis melakukan penelitian ini guna menganalisis secara lebih mendalam tentang penelitian yang berjudul “Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Dalam Perspektif Ekonomi Syariah”.

## **B. Rumusan dan Batasan Masalah**

### **1. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana penerapan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online* dalam menimbulkan kepuasan ?
- b. Bagaimana pandangan Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* ?

### **2. Batasan Masalah**

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terfokus, maka penulis membatasi permasalahannya dalam penelitian ini terbatas pada perlindungan konsumen dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dan pandangan Ekonomi Syariah dalam berbelanja secara *online*.

### **C. Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan perlindungan konsumen pada transaksi jual beli *online* dalam menimbulkan kepuasan.
2. Untuk mengetahui pandangan Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai studi untuk menambah wawasan tentang analisis perlindungan konsumen pada transaksi jual beli online dalam prespektif Ekonomi Syariah.
2. Sebagai bahan acuan atau bahan referensi bagi kalangan akademisi dalam menunjang penelitian selanjutnya bagi pihak yang membutuhkannya.

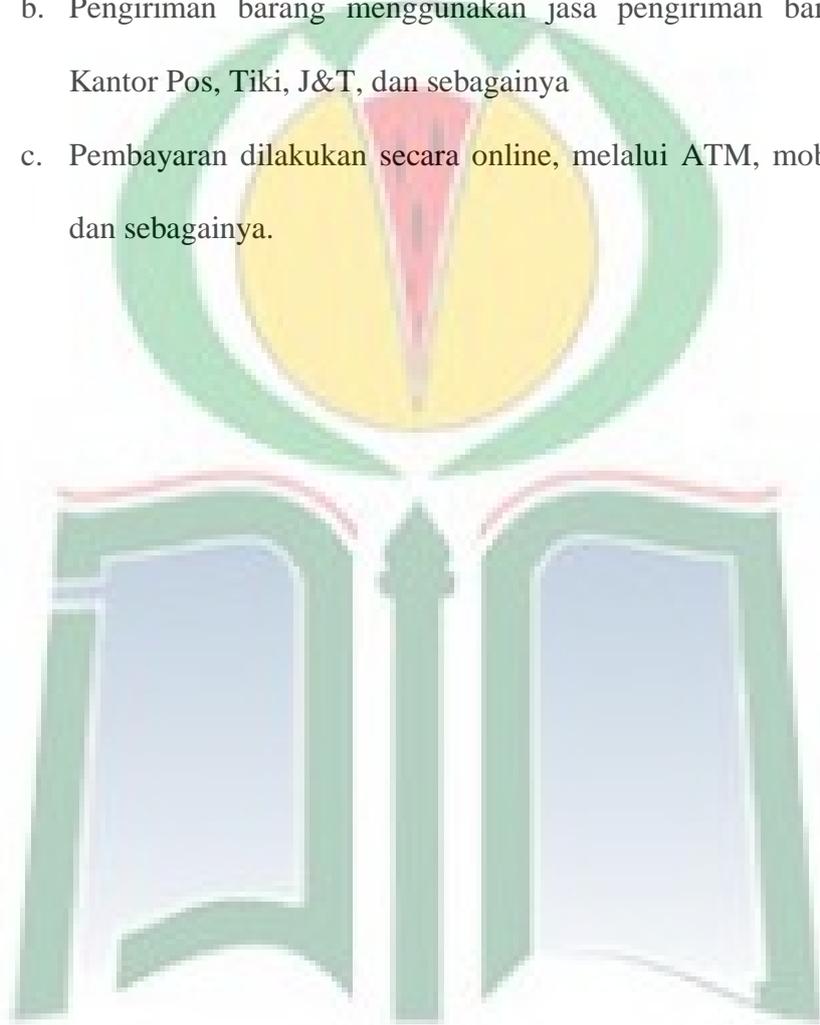
### **E. Variabel dan Indikator**

Variabel dan indikator dalam penelitian ini yaitu :

1. Perlindungan konsumen, indikatornya yaitu :
  - a. Konsumen memperoleh hak-haknya sesuai kesepakatan antara konsumen dan produsen
  - b. Konsumen mendapatkan jaminan dalam transaksi berupa penyerahan barang
  - c. Konsumen memperoleh perlindungan dalam transaksi

2. Jual beli *online*, indikatornya yaitu :

- a. Transaksi dilakukan secara virtual atau melalui internet dengan menggunakan aplikasi Facebook, Whatsapp, Instagram, dan lain sebagainya
- b. Pengiriman barang menggunakan jasa pengiriman barang, seperti Kantor Pos, Tiki, J&T, dan sebagainya
- c. Pembayaran dilakukan secara online, melalui ATM, mobile banking, dan sebagainya.



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti menggunakan pendekatan ini karena metode ini cukup mudah dalam menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. Deskriptif adalah suatu pendekatan dalam meneliti objek, kondisi peristiwa yang terjadi sekarang ini, sedangkan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa hasil wawancara dari orang dan perilaku yang diamati.<sup>53</sup> Jadi pendekatan kualitatif deskriptif adalah suatu keadaan yang mengungkapkan kejadian atau fakta, fenomena, keadaan, yang terjadi saat penelitian berlangsung dan yang akan datang.

#### **B. Lokasi dan Waktu penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang berlokasi di Jalan Dr.Tarmizi Taher, Kebun Cengkeh, Batu Merah, Sirimau, Kota Ambon.

---

<sup>53</sup> Lexi Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosda Karja1997), h. 6

## 2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan mulai sejak dibuatnya proposal penelitian serta surat ijin penelitian sampai dengan selesai, yaitu pada bulan April 2021 sampai dengan bulan Mei 2021

### C. Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah mahasiswi Fakultas Syariah IAIN Ambon Jurusan Ekonomi Islam semester akhir.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena t

eknik ini menghasilkan data-data yang real yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun tekhnik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Teknik *Library Research* ( studi kepustakaan )

Adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitiannya. Ia merupakan suatu penelitian yang memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh data penelitiannya. Teknik ini digunakan oleh

peneliti karena peneliti menggunakan study kepustakaan dan buku-buku serta tulisan-tulisan ilmiah yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.<sup>54</sup> Dalam hal ini peneliti banyak mempelajari masalah-masalah yang terkait kemudian mengutip beberapa teori atau pendapat yang sesuai dengan judul permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini.

## 2. Teknik *Field Research* ( studi lapangan )

Penelitian lapangan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang tidak memerlukan pengetahuan mendalam akan literatur yang digunakan dan kemampuan tertentu dari pihak peneliti. Penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan ke arah mana penelitiannya berdasarkan konteks. Teknik ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang kongkrit yang berhubungan dengan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data diantaranya :

### a. Wawancara.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara peneliti dan narasumber. Peneliti mengadakan wawancara bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lisan antara narasumber dan responden dengan peneliti selaku pewawancara dengan cara tatap

---

<sup>54</sup>Cunseolu G. Sevilla, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta : UI-Press, 1993), h. 71

muka mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online.

b. Observasi.

Observasi adalah salah satu pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti.<sup>55</sup> Peneliti menggunakan penelitian ini dilakukan untuk meniadakan keraguan-keraguan pada data yang dikumpulkan karena diamati berdasarkan kondisi nyata dilapangan.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga diperoleh data yang lengkap.

## E. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari orang pertama) seperti hasil interviu (wawancara), pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menentukan narasumber yang akan diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan (*purposive sampling*) narasumber tersebut terdiri dari konsumen dan produsen yang berbelanja pada situs *online*.

---

<sup>55</sup>W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta : PT. Widiararana Indonesia, 2000), h. 23

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang telah tersedia yang berupa dokumen-dokumen, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk skripsi, jurnal, tesis, serta peraturan perundang-undangan.

### F. Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Teknik pengolahan dan analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Langkah-langkah yang dilakukan adalah menajamkan analisis, menggolongkan atau pengkategorisasian ke dalam tiap permasalahan melalui uraian singkat, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sehingga dapat ditarik dan diverifikasi.<sup>56</sup> Data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan penelitian. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks dan rumit. Oleh karena itu, reduksi

---

<sup>56</sup> Syaodih Nana Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Rosdakarya, 2008), h. 43

data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

## 2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.<sup>57</sup> Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisaikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antar kategori serta diagram alur. Penyajian data dalam bentuk tersebut mempermudah peneliti dalam memahami apa yang terjadi. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang didapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab masalah penelitian.

## 3. Menarik Kesimpulan Atau Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan

---

<sup>57</sup> *Ibid* 44

kesimpulan atau verifikasi selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk narasi. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Transaksi jual beli online merupakan transaksi yang dilakukan melalui jaringan internet yang dilakukan dengan cara pemesanannya menggunakan media elektronik berupa handphone. Pandangan ekonomi islam mengenai hukum jual beli secara online atau menggunakan media sosial sebagai sarana telekomunikasi anatar si penjual dan si pembeli harus memenuhi rukun dan syarat jual beli, apabila rukun dan syarat jual beli tersebut terpenuhi maka transaksi secara online dibolehkan.

Kesimpulan yang diperoleh peneliti setelah melakukan analisis terhadap data yang diperoleh bahwa pelaksanaan yang dilakukan oleh Mahasiswa Fakultas Syariah belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah karena pertama, terdapat unsur gharar, dimana penjual tidak menyebutkan barang yang diperdagangkan secara spesifik sehingga konsumen tidak mengetahuinya dan hanya bisa berpatokan pada gambar yang tertera. Kedua, terdapat unsur spekulatif dimana barang yang diperdagangkan tidak dapat dipastikan kualitasnya, ketiga tidak ada hak khiyar bagi pembeli jika ternyata barang yang diterima terdapat kecacatan atau tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan, dan keempat, pelrangan bathil dimana konsumen yang merasa kecewa terhadap produk yang dipesan tidak sesuai, sementara dalam

islam jual beli harus dilakukan dengan suka sama suka tanpa ada yang terdzolimi.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan penelitian dalam penelitian ini, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Hendaklah pemerintah mensosialisasikan peraturan mengenai perlindungan konsumen yang dapat disalurkan melalui media cetak, internet, maupun audio visual lainnya, hal tersebut bertujuan agar terwujudnya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha sehingga tidak ada yang merasa dirugikan salah satu pihak.
2. Untuk penjual pastikan menjual barang harus benar-benar memperhatikan kualitas produk sebelum diperdagangkan agar tidak merugikan konsumen
3. Terhadap konsumen dalam belanja online diharapkan untuk lebih teliti dalam melihat produk yang ingin dibeli, jika terdapat penipuan didalamnya segera laporkan kepada pihak yang berwajib.

### DAFTAR PUSTAKA

- Al Asqalani, Al Hafidh Ibnu Hajar. 1995. *Bulughul Maram Min Adillatil Ahkam*. penerjemah Achmad Sunarto. Cetakan Pertama. Jakarta : Pustaka Amani.
- Ad-Dimasyq, Syaikh al-Allamah Muhammad bin Abdurrahman.2013. *Fiqih Empat Mazdhab*. Diterjemah oleh Abdullah Zaki Alkaf. Bandung : Hasyimi.
- Al-Jazairy, Abdurrahman. 1990. *Khitabul Fiqih 'Alal Madzahib al-Arba'ah*. Juz II. Beirut: Darul Kutub Al-Ilmiah.
- Al-Sijistani, Abu Dawud Sulaiman Bin al-As'as. Tth. *Sunan Abi Dawud*. Juz III. Beirut : Dar al-Kutub.
- Arief, Didik M. &Elisatris Gultom. 2005. *Cyber Law* Aspek Hukum Teknologi Informasi. Bandung : Refika Aditam.
- Az-Zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*. jilid 5 Jakarta : Gema Insani
- Barkatullah, Abdul Halim dan Tegu Prasetyo. 2005. *Bisnis E-Commerce:Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- ...2008. *Hukum Perlindungan Konsumen kajian teoritis dan perkembangan pemikiran*. Bandung : Nusa Media.
- Dewi, Gemala. dkk. 2005. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Ed 5 ; Jakarta : Kencana.
- Gulo, W. 2000. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Widiasarana Indonesia.
- Hamka, Haji Abdul Malik Abdul Karim Amrullah.tt.*Tafsir Al-Azhar*. Juzu' 1-2-3. ttp : Yayasan Nurul Islam.
- Ja'far, A.Khumed. 2015. *Hukum Perdata Islam di Indonesia Aspek Hukum Keluarga dan Bisnis*. cet1. Bandar Lampung : tp.
- Mas'ud, Ibnu. et al. 1992. *Fiqih Madzhab Syafi'i Edisi Lengkap Muamalah. Munakahat. Jinayat*. Bandung : CV. Pustaka Setia.
- Moleong, Lexi. 1997. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karja
- Muhammad dan Alimin. 2004. *Etika Dan Perlindungan Kosumen Dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFÉ.
- Muhammad bin Idris, Imam Syafi'i Abu Abdullah. 2013. *Ringkasan kitab Al Umm*. penerjemah: Imron Rosadi. Amiruddin dan Imam Awaluddin. Jilid 2. Jakarta: Pustaka Azzam.

Lembaran Negara Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*

Pasribu, Chairuman, 1996. *Hukum Perjanjian Dalam Islam*. Cet-2 : Sinar Grafika.

Saliman, Abdul R. 2015. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh kasus*. Jakarta : Kencana.

Sevilla, Cunseolu G. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : UI-Press.

Shihab, M. Qurash. 2000. *Tafsir Al- Misbah (Pesan, Kesan, dan Keserasian Al- Qur'an)*. Get. Ke-1. Jakarta : Penerbit Lentera hati.

Siahan, N.H.T.2005. *Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*. Bogor : Grafika Mardi Yuana.

Suhendi, Hendi. 2010. *Fiqih Muamalah*, Jakarta : Rajawali Pers.

Syafei,Rachmat. 2001. *Fiqih Muamalah*. Bandung : Pustaka Setia.

Ya'qub, Hamzah. 1992. *Kode Etik Dagang Menurut Hukum Islam*. Bandung : CV Diponegoro.

Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana.

Hediana,Runto & Dasuki, Aly Ahmad. *Jurnal Transaksi Jual- Beli Online Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon*

Kadir, Amalia, Risky. *Skripsi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual-Beli Online Di Tinjau Dalam Hukum Islam*. Tahun 2010.

Darmayanti, Kadek, Ni. *Jurnal Hukum Upaya Perlindungan Konsumen Online Di Indonesia*.

## Lampiran I

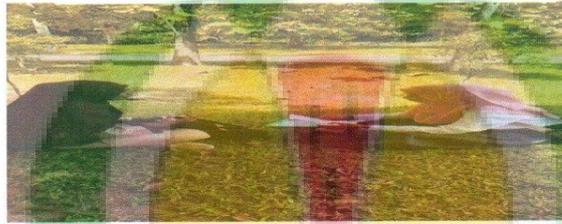
## Daftar Wawancara

## Untuk Mahasiswa Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Online

1. Apakah anda mengetahui kualitas barang yang dipesan saat berbelanja *online*?
2. Apakah anda merasa puas dengan produk yang dipesan saat belanja *online*?
3. Jika barang yang anda pesan sesuai dengan kualitasnya yang ditawarkan, apakah anda berniat melakukan pemesanan Kembali?
4. Apakah anda pernah mengalami kejadian seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan yang digambarkanya oleh konsumen?
5. Pernahkah anda mengklaim barang kemudian ketika barang tersebut diganti apakah anda puas?
6. Kemudian jika barang tersebut tidak diganti apakah anda puas?
7. Ketika bertransaksi *online* akad apa yang anda gunakan?
8. Apakah anda mengetahui hak-hak konsumen?
9. Apakah anda mengetahui kepada siapa konsumen harus memperjuangkan hak-haknya?
10. Apakah anda mengetahui bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian saat bertransaksi *online*?

**LAMPIRAN II****DOKUMENTASI**

1. Wawancara dengan Rajiati, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanja *online*, 02 Mei 2021



2. Wawancara dengan Atia lewatka, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanja *online*, 30 April 2021



3. Wawancara dengan Numas Rumeon, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanja *online*, 30 April 2021



### HASIL WAWANCARA

4. Wawancara dengan Samsiati Rumbou, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanaja *online*, 30 April 2021.



5. Wawancara dengan Sunaria Kaisupy, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanaja *online*, 30 April 2021



6. Wawancara dengan Rumiati, mahasiswa FSEI sebagai Konsumen belanaja *online*, 29 April 2021





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON**  
 Jl. Dr. H. Tarmizi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas - Ambon 97128  
 Telp. (0911) 344816 - Fax. (0911) 344315 Email :research\_iainambon@yahoo.co.id

Nomor : B- 590 /In.09/1/1-d/PP.00.9/04/2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : Izin Penelitian

Ambon, 23 April 2021

Kepada Yth ;  
**Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

*Assalamu'alikum Wr.Wb*

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon , Nomor; B-144/In.09/2/2.a/TL.00/04/2021 tanggal 15 April 2021, perihal **Permohonan Izin Penelitian** terhadap mahasiswa:

Nama : Chairia Hamid  
 NIM : 170105041  
 Semester /Prodi : VIII (Delapan)/ Ekonomi Syariah  
 Judul Penelitian : **"Analisis Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Ekonomi Syariah"**  
 Lokasi Penelitian : **Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Ambon**  
 Waktu Penelitian : **22 April 2021 s/d 22 Mei 2021**

Dengan ini kami menyetujui dan mengizinkan kegiatan penelitian mahasiswa tersebut dalam rangka penyelesaian Skripsi sebagai tugas akhir studi dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Menjunjung tinggi Etika, Moral dan Budaya Akademik Perguruan Tinggi
2. Mentaati semua ketentuan/Peraturan yang berlaku serta memperhatikan keamanan dan ketertiban umum
3. Melaporkan hasil kegiatan penelitian setelah selesai pelaksanaan penelitian sesuai waktu yang ditentukan

Demikian surat Izin Penelitian ini dibuat dan diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

*Wassalamu'alikum Wr.Wb*



Kepala Biro AUAK,

Dr. Drs. H. Marwan Razak, M.Pd. I

Tembusan:  
 - Rektor sebagai laporan  
 - Ketua Prodi Ekonomi Syariah  
 - Mahasiswa bersangkutan  
 - Arsip