

Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan e-Commerce melalui Sistem COD: Elaborasi dalam Kerangka Hukum Islam

Illah Nabilah

STAI Ma'had Ali Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

Euis Fajriyah

STAI Ma'had Ali Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

Firdaus

STAI Ma'had Ali Cirebon, Jawa Barat, Indonesia

Received: 17 September 2022

Revised: 31 January 2023

Accepted: 7 February 2023

Abstrak

Jual beli *online* merupakan bentuk kegiatan jual beli yang mempunyai karakteristik tersendiri, yang memanfaatkan internet. Kondisi tersebut sangat menguntungkan konsumen pada satu sisi, karena memberikan kesempatan untuk memiliki banyak pilihan dalam mendapatkan barang dan jasa. Bagaimanapun, pelanggaran akan hak-hak konsumen mungkin terjadi. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam jual beli *online*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hak konsumen dalam layanan e-Commerce melalui sistem COD di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon dan elaborasinya dalam hukum Islam. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Perlindungan hak konsumen dalam transaksi e-commerce melalui sistem COD yang dilakukan di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon telah sesuai dengan hukum Islam di mana terdapat hak *khiyar* yaitu pengembalian barang dan dana. pengiriman barang dengan sistem COD di mana sudah dilakukan sesuai prosedur bagi pelanggan yang memesan online.

Kata kunci: Hukum Islam, Perlindungan Konsumen, COD

Abstract

Online buying and selling are a form of buying and selling activity that has its own characteristics, which utilizes the internet. Such conditions are very favorable to consumers on the one hand, because they provide an opportunity to have many choices in obtaining goods and services. After all, violations of consumer rights are possible. Therefore, it is necessary to protect consumer rights in buying and selling *online*. This study aims to analyze the protection of consumer rights in e-Commerce services through the COD system at JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon and its elaboration within the framework of Islamic law. This research is a qualitative research with data collection using observation techniques, documentation, and interviews. Protection of consumer rights in e-commerce transactions through the COD system carried out at JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon is basically in accordance with Islamic law because there are *khiyar* rights, namely the return of goods and funds. delivery of goods with the COD system where it has been carried out according to the procedure for customers who order online.

Keywords: Islamic Law, Consumer Protection, COD

PENDAHULUAN

Ekonomi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Seiring dengan majunya teknologi, proses jual beli dapat dilakukan melalui media internet. Inovasi dalam bidang teknologi informasi mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Perkembangan perangkat teknologi tersebut berimplikasi pada berbagai bidang dan aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali aktifitas ekonomi dan bisnis. Berbagai kegiatan banyak dilakukan dengan menggunakan perangkat teknologi modern agar menjadi lebih cepat, efektif dan lebih efisien. Penggunaan perangkat teknologi ini mulai dari proses penawaran, transaksi dan proses pengiriman barang (Mustofa, 2013).

Seseorang dapat menawarkan dan transaksi tanpa harus saling berhadapan secara fisik. Bahkan barang yang ditawarkan pun tidak perlu ada secara fisik di hadapan orang yang menawar. Efektifitas dan efisiensi menjadi sebuah prioritas utama yang harus dipertimbangkan oleh para pihak yang melakukan jual beli, begitu pula untuk para pelaku ekonomi seperti pihak perusahaan, karena dengan semakin efektif dan efisien suatu pekerjaan dilakukan, maka keuntungan juga akan semakin banyak didapatkan. Dalam bidang ekonomi, pelaku ekonomi akan berusaha untuk mencari keuntungan semaksimal mungkin dengan mengeluarkan pengorbanan yang seminimal mungkin. (Mustofa, 2012).

Hal tersebut mendorong para pelaku ekonomi melakukan transaksi jual beli secara *online*. Jual beli *online* memanfaatkan kecanggihan teknologi melalui media internet. Kondisi tersebut sangat menguntungkan konsumen pada satu sisi, karena memberikan kesempatan untuk memiliki banyak pilihan dalam mendapatkan barang dan jasa. Namun, di sisi lain memungkinkan terjadinya pelanggaran akan hak-hak konsumen. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dalam jual beli *online*. Agama islam sendiri telah mengatur kegiatan jual beli. Perlindungan hak-hak konsumen diatur dalam UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan transaksi jual beli *online* diatur dalam UU No.11 Tahun 2008 tentang Informatika dan Transaksi Elektronik. Undang- undang ini diharapkan dapat menjamin kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli *online*.

Jual beli dalam istilah fikih disebut dengan *al-bai'* yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lain (Shobirin, 2015). Berdasarkan kajian hukum islam, dasar hukum jual beli adalah Al-Qur'an dan Hadits. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam QS Al-Baqarah:275.

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”.

Selanjutnya H.R. Al-Al-Bazzar dan disahihkan oleh alHakim (al-Shan'ani, t.th: 4).

Dari Rif'ah Ibn Raf, sesungguhnya Rasulullah pernah ditanya “usaha apa yang paling baik? Rasulullah SAW menjawab “Usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang *mabrur* (jujur)”.

Adapun rukun jual beli menurut jumhur ulama (Shobirin, 2015) adlah sebagai berikut. Pertama adalah akad (Ijab Qobul). Kedua adalah orang yang berakad (Subjek). Dua pihak terdiri dari *bai'*(penjual) dan *mustari* (pembeli). Disebut juga aqid, yaitu orang yang melakukan akad dalam jual beli, dalam jual beli tidak mungkin terjadi tanpa adanya orang yang melakukannya, dan orang yang melakukan harus:

- 1) Beragama Islam, syarat orang yang melakukan jual beli adalah orang Islam, dan ini disyaratkan bagi pembeli saja dalam benda-benda tertentu. Misalnya, seseorang

- dilarang menjual hamba sahaya yang beragama islam sebab besar kemungkinan pembeli tersebut akan merendahkan abid yang beragama islam.
- 2) Berakal, yang dimaksud dengan orang yang berakal disini adalah orang yang dapat membedakan atau memilih mana yang terbaik baginya. Maka orang gila atau bodoh tidak sah jual belinya, sekalipun miliknya sendiri.
 - 3) Dengan kehendaknya sendiri, yang dimaksud dengan kehendaknya sendiri yaitu bahwa dalam melakukan perbuatan jual beli tidak dipaksa.
 - 4) Baligh, baligh atau telah dewasa dalam hukum Islam batasan menjadi seorang dewasa bagi laki-laki adalah apabila sudah bermimpi atau berumur 15 tahun dan bagi perempuan adalah sesudah haid.
 - 5) Keduanya tidak mubazir, yang dimaksud dengan keduanya tidak mubazir yaitu para pihak yang mengikatkan diri dalam perjanjian jual beli tersebut bukanlah manusia yang boros (mubazir).

Kemudian ketiga adalah *Ma'kud 'alaih* (Objek). Untuk menjadi sahnya jual beli harus ada *ma'qud alaih* yaitu barang menjadi objek jual beli atau yang menjadi sebab terjadinya perjanjian jual beli. Barang yang dijadikan sebagai objek jual beli ini harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- 1) Bersih barangnya, maksudnya yaitu barang yang diperjual belikan bukanlah benda yang dikualifikasikan ke dalam benda najis atau termasuk barang yang digolongkan diharamkan.
- 2) Dapat dimanfaatkan, maksudnya yaitu barang yang diperjualbelikan harus ada manfaatnya sehingga tidak boleh memperjualbelikan barang-barang yang tidak bermanfaat.
- 3) Milik orang yang melakukan aqad, maksudnya bahwa orang yang melakukan perjanjian jual beli atas sesuatu barang adalah pilihan sah barang tersebut dan atau telah mendapat izin dari pemilik sah barang tersebut.
- 4) Mengetahui, maksudnya adalah barang yang diperjualbelikan dapat diketahui oleh penjual dan pembeli dengan jelas, baik zatnya, bentuknya, sifatnya dan harganya. Sehingga tidak terjadi kekecewaan diantara kedua belah pihak.
- 5) Barang yang diakadkan ada di tangan, maksudnya adalah perjanjian jual beli atas sesuatu barang yang belum di tangan (tidak berada dalam kekuasaan penjual) adalah dilarang, sebab bisa jadi barang sudah rusak atau tidak dapat diserahkan sebagaimana telah diperjanjikan.

Rukun yang terakhir adalah mampu menyerahkan, maksudnya adalah keadaan barang haruslah dapat diserahkan. Ada nilai tukar pengganti barang, nilai tukar pengganti barang, yaitu sesuatu yang memenuhi tiga syarat; bisa menyimpan nilai (*store of value*), bisa menilai atau menghargakan suatu barang (*unit of account*) dan bisa dijadikan alat tukar (*medium of exchange*). Empat rukun yang dijelaskan tersebut memuat beberapa syarat yang harus di penuhi dalam jual beli (bisnis), yaitu syarat sahnya *ijab qobul* disebutkan minimal ada tiga; (a) Tidak diselingi dengan kata-kata lain antar *ijab qobul*, (b) Orang – orang yang berakad (penjual dan pembeli) dan (c) Tidak ada yang memisahkan maksudnya penjual dan pembeli masih ada interaksi tentang *ijab qobul*. Syarat sahnya penjual dan pembeli sebagai berikut; (a) *baligh* berakal, (b) beragama Islam, (c) ada benda atau barang yang diperjualkan belikan (*ma'kud alaih*) dan (d) tidak *mubazir* (pemborosan) dan kehendak sendiri tidak ada paksaan dari pihak lain. Syarat sahnya barang yang dijual belikan diantaranya; (a) harus suci dan tidak terkena dengan najis, (b) tidak boleh mengkaitkan dengan sesuatu, (c) tidak boleh dibatasi waktunya, penjual tidak boleh mensyaratkan atau ketentuan untuk membayar tetapi hak itu merupakan hak dari pembeli karena itu salah satu sebab kepemilikan, (d) barang dapat diserahkan setelah kesepakatan akad, (e) barang yang diperjual belikan milik sendiri, akad jual beli tidak akan sah apabila barang tersebut hasil mencuri atau barang titipan yang tidak diperintahkan untuk menjualkan, (f) barang yang diperjual belikan dapat diketahui (dilihat), (g) barang yang diperjual belikan harus diketahui kualitasnya, beratnya, takarannya dan ukurannya, supaya tidak menimbulkan keraguan.

Ditinjau dari segi benda yang dijadikan obyek jual beli dapat dikemukakan pendapat Imam Taqiyuddin (Shobirin, 2015) bahwa jual beli dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu jual beli (1) jual beli benda yang kelihatan, (2) jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya

dalam janji dan (3) jual beli benda yang tidak ada. Jual beli benda yang kelihatan ialah pada waktu melakukan akad jual beli benda atau barang yang diperjual belikan ada di depan penjual dan pembeli, hal ini lazim dilakukan masyarakat banyak, seperti membeli beras di pasar dan boleh dilakukan. Jual beli yang disebutkan sifat-sifatnya dalam perjanjian ialah jual beli *salam* (pesanan). Menurut kebiasaan para pedagang, *salam* adalah untuk jual beli yang tidak tunai (kontan), *salam* pada awalnya berarti meminjamkan barang atau sesuatu yang seimbang dengan harga tertentu, maksudnya ialah perjanjian sesuatu yang penyerahan barang-barangnya ditangguhkan hingga masa tertentu, sebagai imbalan harga yang telah ditetapkan ketika akad. Jual beli benda yang tidak ada serta tidak dapat dilihat ialah jual beli yang dilarang oleh agama Islam, karena barangnya tidak tentu atau masih gelap, sehingga dikhawatirkan barang tersebut diperoleh dari curian atau barang titipan yang akibatnya dapat menimbulkan kerugian salah satu pihak. Di samping itu, ada beberapa syarat lain berkaitan dengan jual beli, yaitu berkaitan dengan akad *salam* (pesanan) (a) sifatnya harus memungkinkan dapat dijangkau pembeli untuk dapat ditimbang atau diukur, (b) dalam akad harus disebutkan kualitas dari barang yang akan diperjual belikan, (c) barang yang di serahkan sebaiknya barang yang diperjualbelikan di pasar dan (d) harga hendaknya disetujui pada saat ditempat akad berlangsung. Apabila dalam akad *salam* (pesanan) penjual dan pembeli tidak melaksanakan salah satu syarat yang telah ditentukan maka akad jual beli itu belum dikatakan sah dalam syara' yang berlaku.

Wong (2010: 33) menyatakan bahwa e-commerce adalah "Pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti televisi, radio dan jaringan komputer atau internet." Sedangkan menurut Menurut E. Turban, David K, J. Lee, T. Liang, D. Turban (dalam Hasan & Reza, 2021: 115) e-commerce adalah "Perdagangan elektronik (electronic commerce, disingkat EC, atau ecommerce) mencakup proses pembelian, penjualan, transfer, atau pertukaran produk, layanan atau informasi melalui jaringan komputer, termasuk internet.

Beberapa penelitian telah mengkaji lingkup yang serupa. Penelitian oleh Khadafi (2016) mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sosial media Instagram. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha selama ini menggunakan peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun Undang-Undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*. Dengan kata lain, konsumen sulit menggugat pelaku usaha *e-commerce* dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha *e-commerce* sangat sulit dijangkau.

Penelitian yang dilakukan oleh Hamsinar (2019) menganalisis perlindungan hak konsumen terhadap transaksi *e-commerce* menurut hukum islam dan hukum positif (studi pada Shopee). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Upaya perlindungan hukum konsumen dalam transaksi Shopee telah tertera pada persyaratan dan ketentuan layanan, upaya perlindungan konsumen di fokuskan pada pengembalian barang (*return*), pengembalian dana (*refund*); (2) Perlindungan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Shopee pada dasarnya telah sesuai dengan hukum islam dimana didalamnya terdapat hak *khiyar* yaitu pengembalian barang dan dana. Berdasarkan hukum positif bentuk perlindungan hak konsumen sebagian besar aturannya telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tetapi masih ada aturan yang tidak sesuai yaitu terkait dengan pemberian informasi yang jelas kepada konsumen, hal ini berkaitan dengan pengembalian barang dan dana yang masih terdapat aturan yang prosedurnya sulit.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2022) tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce menunjukkan bahwa Pengaturan *e-commerce* dalam UU ITE telah memberikan kepastian dan kesepahaman mengenai apa yang dimaksud dengan perdagangan melalui sistem elektronik dan memberikan perlindungan dan kepastian kepada pedagang, penyelenggara dan konsumen dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik. Perlindungan hukum bagi para pihak dalam perjanjian jual beli melalui media internet meliputi perlindungan hukum dalam perjanjian yaitu perlindungan hukum yang dibuat

oleh merchant dalam bentuk aturan yang telah disepakati kedua belah pihak dan perlindungan hukum yang berasal dari UU ITE Pasal 25 yang mengatur tentang *privacy* berupa data pribadi *merchant* dan *customer*. Upaya hukum yang dapat ditempuh bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi *e-commerce* yang terjadi di Indonesia yang dapat diselesaikan melalui dua jalur yakni jalur non-litigasi melalui Lembaga Swadaya Masyarakat (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen Disperindag, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha. Kemudian jalur kedua adalah melalui jalur litigasi dengan gugatan ke pengadilan atau laporan ke polisi.

Peneliti membandingkan referensi terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan penelitian-penelitian sebelumnya sehingga penjelasannya masih relevan terhadap penelitian saat ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hak konsumen dalam layanan e-Commerce melalui sistem *Cash on Delivery* (COD) di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon dan elaborasinya dalam kerangka hukum Islam. Temuan penelitian ini mampu berkontribusi dalam kajian hukum bisnis Islam khususnya implementasi hukum Islam dalam praktik berbisnis online yang dilakukan di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik pengumpulan data diperkuat dengan sumber pelengkap seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hukum Islam, Buku Hukum Perlindungan Konsumen, kamus dan internet. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang dialami. Creswell (2014) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di JNE Jl. Urip Sumoharjo Galagamba - Ciwaringin - Cirebon dengan sumber data penelitian yang diperoleh dari tempat penelitian dan beberapa pelengkap seperti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Hukum Islam, Buku Hukum Perlindungan Konsumen (Ahmadi Miru & Sutarman Yodo), kamus dan internet.

Adapun teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Interview atau wawancara, merupakan suatu proses yang dilakukan agar dapat memperoleh keterangan untuk tujuan suatu penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada responden yaitu pihak Agen JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon dan juga para konsumen yang melakukan transaksi layanan E-Commerce melalui layanan COD sendiri. Wawancara dilaksanakan oleh peneliti dengan terjun langsung ke lapangan secara lisan dan bertatap muka secara individual dengan Agen JNE tersebut, sedangkan untuk wawancara konsumen peneliti menggunakan google form dan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang sesuai didalam rumusan masalah.
- 2) Observasi dalam penelitian merupakan suatu bagian dari pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan melalui pengamatan. Proses observasi dimulai dengan cara mengidentifikasi tempat yang akan diteliti, lalu melakukan pemetaan, sehingga dapat diperoleh mengenai gambaran umum sasaran penelitian (Anggito & Setiawan, 2022).
- 3) Dokumentasi merupakan informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga, organisasi maupun dari perorangan.

Selanjutnya, data yang diperoleh diperkuat oleh dokumen dari berbagai buku dan Undang-Undang, di antaranya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam. Analisis data yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif. Adapun tahapan yang dilakukan adalah: (1) pengumpulan data; (2)

reduksi dan kategorisasi data; (3) penampilan data; dan (4) penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan interview, observasi, dan dokumentasi. Reduksi dan kategorisasi dilakukan melalui pemilihan data, pemusatan dan penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dan data-data lapangan. Kategorisasi data dilakukan melalui pengelompokan data berdasarkan tanggal dan karakteristik informan. Selanjutnya penampilan data dilakukan dengan membuat matriks data kualitatif, dan terakhir dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Sebagian ahli ekonomi berpendapat bahwa bisnis adalah aktivitas ekonomi manusia yang bertujuan mencari keuntungan semata-mata. Karena itu cara apapun boleh dilakukan demi meraih tujuan tersebut. Konsekuensinya bagi pihak ini, aspek moralitas tidak bisa dipakai untuk menilai bisnis dan bahkan dianggap membatasi aktivitas bisnis. Berlawanan dengan kelompok pertama, kelompok lain berpendapat bahwa bisnis bisa disatukan dengan etika. Kalangan ini beralasan bahwa etika merupakan alasan-alasan rasional tentang semua tindakan manusia dalam semua aspek kehidupannya, tidak terkecuali aktivitas bisnis (Yusri, 2011).

Selanjutnya Yusri (2011) juga menyampaikan hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang perlindungan konsumen, yang merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah hak konsumen dalam islam disebut dengan hak khiyar, yaitu hak pilih bagi konsumen ataupun pelaku usaha. Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan dengan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis.

Hukum Ekonomi Islam telah mengatur tentang Perlindungan Konsumen, yang merupakan suatu syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah hak konsumen dalam islam disebut dengan hak khiyar, yaitu hak pilih bagi konsumen ataupun pelaku usaha. Khiyar menurut Imam Syafi'i dibagi menjadi 3 kategori yaitu: 1) Khiyar Majlis, adalah hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi saat penjual dan pembeli masih berada ditempat. 2) Khiyar Syarat, Adalah hak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, Batas waktu inilah yang menjadi syarat terjadinya jual beli. 3) Khiyar 'Aib, adalah hak untuk memilih melanjutkan transaksi atau membatalkannya jika ditemukan kecacatan pada barang yang telah dipesan. Ketika penjual dan pembeli terpisah setelah melakukan transaksi dan pembeli menemukan kecacatan, pembeli berhak membatalkan dengan cara mengembalikan barang tersebut.

Allah swt mencintai siapa saja yang melakukan kebaikan, sebagaimana difirmankanNya dalam QS. Al-Baqarah/2:195.

Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.

Berdasarkan aspek hukum islam, jual beli hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh syara. Terdapat sejumlah ayat Al-Quran yang berbicara tentang jual beli, di antaranya bahwa jual beli menurut islam berpedoman pada Al-Quran dan Hadits. Dasar hukum jual beli dalam Alquran dan Hadits sebagaimana disebutkan dalam QS An-Nisa:29.

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

Para imam mazhab sepakat bahwa jual beli itu dianggap sah jika dilakukan oleh orang yang sudah balig, berakal, kemauan sendiri, dan berhak menjalankan hartanya. Oleh karena itu jual beli itu tidak sah jika dilakukan oleh orang gila. Para imam mazhab berbeda pendapat mengenai jual beli yang dilakukan oleh anak kecil. Menurut pandangan Imam Maliki dan Syafi'i, tidak sah. Imam Hanafi dan Hambali berpendapat, sah jika iya telah *mumayyis* (dapat membedakan mana yang baik dan mana yang buruk). Menurut Imam Hanafi mensyaratkan harus ada izin terlebih dahulu dari walinya, dan dengan izin itu dibenarkan lagi sesudah penjualan Imam Hambali juga mensyaratkan demikian. Menurut pendapat tiga imam mazhab, jual beli yang dipaksa hukumnya tidak sah, sedangkan pendapat Imam Hanafi, sah (Syaikh Al-Alamah Muhammad bin Abdurrahman ad-Dimasyqi (Yunita, 2022). Dalam jual beli tidak luput dari kata antara penjual dan pembeli dalam masalah harga, dan keduanya mempunyai bukti atas pengakuan masing-masing, hendaknya mereka bersumpah. Demikian menurut pendapat imam Mazhab. Orang yang disumpah pertama kali adalah penjual, demikian menurut pendapat yang paling sahih dalam Mazhab Imam Syafi'i sedangkan menurut Imam Hanafi: hendaknya yang pertama kali disumpah adalah pembeli.

Barang yang dibeli sudah rusak, lalu terjadi perselisihan soal harganya, keduanya disumpah. Demikian menurut Imam Syafi'i. kemudian jual belinya dibatalkan. Jika barang tersebut dijual, hendaknya diberikan bandingannya itu oleh pembeli. Demikian juga Imam Hambali dan Maliki. Sedangkan pendapat Imam Hanafi, jika barang sudah rusak, tidak perlu disumpah, dan perkataan atau pengakuan yang dibenarkan adalah pengakuan pembeli. Demikian juga pendapat Imam Maliki dan Hambali dalam riwayat lainnya. Zufar dan Abu Tsawr berpendapat, dalam keadaan demikian, yang dibenarkan adalah pengakuan pembeli. Syafi'i dan Ibn Suraij berpendapat: yang dibenarkan adalah pengakuan si penjual. Perselisihan yang terjadi antara ahli waris si penjual dan ahli waris si pembeli hukumnya disamakan dengan ini (Syaikh Al-Alamah Muhammad bin Abdurrahman ad-Dimasyqi (Yunita, 2022).

Imam Hanafi berpendapat bahwa jika barang yang dijual berada di tangan ahli waris si penjual, keduanya disumpah. Adapun jika sudah berada ditangan ahli waris si pembeli, diterimalah pengakuannya dengan sumpah. Perselisihan adalah masalah syarat penangguhan pembayaran atau jangka waktunya, atau masalah syarat khiyar atau jangka waktunya, keduanya sumpah. Demikian menurut Imam Syafi' dan Maliki. Sedangkan pendapat Imam Hanafi dan Hambali, tidak ada sumpah dalam syarat-syarat ini, dan pengakuan yang diterima adalah pengakuan yang meniadakan. manusia lain, dan hubungan manusia dengan benda dalam masyarakat serta alam sekitarnya.

Perlindungan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem COD (*Cash On Delivery*) yang dilakukan di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon pada dasarnya telah sesuai dengan hukum islam dimana di dalamnya terdapat hak *khiyar* yaitu pengembalian barang dan dana. Dalam hal ini, pengembalian barang dan dana dapat dilakukan setelah dinyatakan menerima pesanan. Tentu saja hal ini harus melalui komunikasi dengan penjual barang.

Hukum Perlindungan Konsumen pada Layanan E-Commerce Dalam Sistem COD

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 poin 1, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen ini merupakan proses untuk melindungi konsumen terhadap praktik promosi dari pelaku usaha atau penjual jika terjadi kerusakan atau produk cacat dan hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen pada jual beli *online*, guna melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan produsen yang hanya memikirkan keuntungan semata dan tidak terlepas untuk melindungi produsen yang jujur.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (selanjutnya disebut undang-undang perlindungan konsumen /UUPK) tersebut memadai. kalimat yang menyatakan "segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai

banteng untuk meniadakan Tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. oleh karena itu, agar hukum perlindungan ditentukan dengan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen. Baik dalam hukum privat (perdata) maupun bidang hukum publik (hukum pidana administrasi negara).

Layanan *e-commerce* bisa dimanfaatkan untuk para pengguna internet khususnya dalam jual beli *online*. Karena setelah dipahami lebih lanjut untuk perlindungan layanan *e-commerce* khususnya penjual dan pembeli sudah ada sangat jelas sudah ada dalam UUPK (Undang-Undang perlindungan konsumen) Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 poin 1, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya Undang-Undang untuk para Pengguna layanan *e-commerce* harus bisa berhati-hati dan jeli dalam menggunakan layanan *e-commerce* dan rasa saling percaya baik dari produk yang di promosikan maupun untuk pembeli yang membeli barang dari penjual. Dalam Pasal 76 KHEs (Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah) barang yang diperjualbelikan harus diketahui oleh pembeli, kekhususan barang yang diperjualbelikan harus diketahui (KHEs, 2010).

Hukum perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. kalimat yang menyatakan "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum", diharapkan sebagai banteng untuk meniadakan Tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Hukum Perlindungan yang sudah ada harus ditegaskan lagi khususnya untuk penjual dan Agen JNE yang salah satunya membantu atau ikut serta dalam pengiriman barang. Di JNE Desa Galagamba sudah ada beberapa ketentuan yang menyatakan bahwa semua ketentuan sudah diatur dalam JNE yang memiliki konsekuensi diantaranya:

- a) Asuransi Klaim, asuransi yang sudah ada pada ketentuan setiap Agen JNE yang membuka layanan ekspedisi yaitu dengan mengasuransikan 106 kiriman paket dan dokumen berharga jika nilai dari paket tersebut diatas 10 kali biaya pengiriman.
- b) Pemeriksaan kiriman, yang sudah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2009 Tentang POS yang terdapat pada pasal 29, pasal 32, pasal 47, ketentuan tersebut berlaku apabila pengirim tidak memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku.
- c) Standar syarat ketentuan pengiriman barang, apabila syarat dan ketentuan dalam barang pengiriman tidak sesuai maka pengiriman wajib dibatalkan.
- d) Barang berbahaya, jaminan atas keselamatan barang yang berisi barang berbahaya tidak akan diterima dan diantarkan. Dengan ini penjual maupun pembeli bisa terjamin akan perlindungan hukum yang sudah ada pada layanan *e-commerce* dengan sistem COD maupun layanan *e-commerce* lainnya.

Adapun alur layanan *e-commerce* dalam pengiriman barang menggunakan sistem COD (*Cash on Delivery*) di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon sudah ditentukan dalam prosedur bagi pelanggan yang memesan barang secara *online* dan apabila ada sesuatu yang tidak diinginkan seperti cacatnya barang atau tidak sesuai maka barang dapat dikembalikan lagi pada penjual.

SIMPULAN

Perlindungan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem COD (*Cash On Delivery*) yang dilakukan di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon pada dasarnya telah sesuai dengan hukum Islam di mana terdapat hak *khiyar* yaitu pengembalian barang dan dana. Dalam hal ini, pengembalian barang dan dana dapat dilakukan setelah dinyatakan menerima pesanan. Tentu saja hal ini harus melalui komunikasi dengan penjual barang.

Penelitian ini tentu berimplikasi praktis kepada objek penelitian yang diteliti yaitu di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon di mana hukum perlindungan yang sudah ditegakkan perlu ditegaskan lagi khususnya untuk penjual dan Agen JNE yang salah satunya membantu atau ikut serta dalam pengiriman barang. Dalam pengiriman barang menggunakan sistem COD (*Cash On Delivery*) di JNE Galagamba-Ciwaringin-Cirebon sudah dilakukan sesuai prosedur bagi pelanggan yang memesan barang secara online dan apabila ada sesuatu yang tidak diinginkan seperti cacatnya barang atau tidak sesuai maka barang dapat dikembalikan lagi kepada penjual. Di samping itu, penelitian ini dapat menjadi informasi bagi masyarakat tentang perlindungan hukum bagi konsumen.

Bagi penelitian lanjutan, topik penelitian ini dapat dilanjutkan dengan studi kasus pada beberapa objek dalam rangka atas kesesuaian implementasi konsep yang dibangun. Selanjutnya, penelitian ini tentu dapat dikaji lebih luas dengan melibatkan informan pengguna jasa online. Hal ini tentu memberikan keselarasan informasi antara penyedia dan pengguna online.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, A. & Setiawan, J. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cirebon: CV Jejak.
- Anggota IKAPI. (2010). *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Bandung: FOKUSMEDIA
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Departemen Agama RI. (2005). *Al-Quran dan Terjemahannya*. Cirebon : CV JART.
- Hamsinar. (2019). *Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-commerce Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)*. Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Hasan, A., & Reza, S. (2021). *Analisis Penerapan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Cod) Untuk Meningkatkan Penjualan Bisnis Online Pada Aplikasi Marketplace Toko Deals Of The Day*. *JAMBIS*, 1 (2), 114-118.
- Joni, Y. (2019). *Ekonomi Islam Menurut Pandangan Muhammad Baqir al-Shadr*. Bukittinggi: Wade Group.
- Mustofa, I. (2012). Transaksi Elektronik (E-Commerce) dalam Perspektif Fiqih. *Jurnal Hukum Islam*, 10 (2), 157-158.
- Mustofa, I. (2013). *Ijtihad Kontemporer Menuju Fiqih Kontekstual*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Putra, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce. *Jurnal Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Riau*, 4(3), 287-309.
- Shobirin. (2015). Jual Beli dalam Pandangan Islam. *BISNIS*. 3(2), 239-261. <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v3i2.1494>
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Wong, Jony. 2010. *Internet Marketing for Beginners*. Jakarta: Elex Media Komputind
- Yunita, D. (2022). *Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Pada Website Online Ditinjau Dari Aspek Hukum Islam 2016*. Skripsi.
- Yusri, M. (2011). *Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam*. *Ulumuddin*, V:7