PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI FIQIH MUAMALAH

(Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya)

TESIS

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh

SYAMSUL FUAD HIDAYATULLAH

NIM. F14213021

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama	: Syamsul Fuad Hidayatullah
NIM	: F14213021
Program	: Magister (S-2)
Institusi	: Pascasarjana UIN Sunan Ampel Surabaya

dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa TESIS ini secara keseluruhan adalah hasil karya penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 25 April 2018

Saya yang menyatakan,

METERAI TEMPEL
TGL. 20
1709BAFF076749498
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Syamsul Fuad Hidayatullah

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis Syamsul Fuad Hidayatullah ini telah disetujui

Pada tanggal 25 April 2018

Oleh
Pembimbing

Dr. H. Iskandar Ritonga, M.Ag.
NIP. 196506151991021001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Tesis **Syamsul Fuad Hidayatullah** ini telah diuji

Pada Hari Selasa, 08 Mei 2018

Tim Penguji:

1. Prof. Masdar Hilmy, Ma. Ph.D. (Ketua Sidang) .....
2. Prof. Dr. H. Ahmad Zahro, MA (Penguji Utama).....
3. Dr. H. Iskandar Ritonga, M.Ag. (Sekretaris/Pembimbing).....

Surabaya, 08 Mei 2018

Direktur,

KEMENTERIAN AGAMA PASCASARJANA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA

Prof. Dr. H. Husein Aziz, M.Ag.
NIP. 195601031985031002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syamsul Fuad Hidayatullah
NIM : F14213021
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Syariah
E-mail address : syamsulfuad9@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☐ Sekripsi ☑ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Fiqih Muamalah (Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juli 2018

Penulis

(Syamsul Fuad Hidayatullah)

ABSTRAK

Syamsul Fuad Hidayatullah (2018), Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* Ditinjau dari Fiqih Muamalah (Studi Kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya).

Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, *E-Commerce*, BPSK, perspektif Fiqih Muamalah

Masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *E-Commerce* di Badan Penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) Kota Surabaya?, (2). Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *E-Commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah?, Maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus pada objek yang diteliti. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara kepada informan yaitu pimpinan dan pengurus BPSK Kota Surabaya. Data tersebut kemudian dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta bersifat khusus, kemudian diteliti, danalisis, dan disimpulkan menjadi pemecahan persoalan atau solusi yang berlaku secara umum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa model penyelesaian sengketa transaksi *E-Commerce* di BPSK Kota Surabaya, menggunakan 3 cara, yaitu; konsiliasi, mediasi dan arbitrase, sedangkan berspektif fiqih muamalah ada beberapa cara, yakni jalan perdamaian atau *al-Ṣulḥu*, baik dengan adanya denda ataupun tidak, baik dengan dimana hal ini hanya cukup dengan mengadakan musyawarah saja antara kedua belah pihak yang bersengketa. Kemudian dengan *taḥkim* (arbitrase) dimana para pihak yang bersengketa meminta pihak ketiga sebagai mediator atau wasit. Kemudian penyelesaian sengketa dengan *qaḍa* (hakim) biasanya hasil keputusan akan ditentukan oleh hakim yang berada pada pemimpin atau lembaga peradilan syariah. Terkait studi kasus yang menjadi kajian pada penelitian ini adalah penyelesaian sengketa oleh pihak penggugat yakni oleh saudara Donni Setiawan (Candra Motor) dengan pihak tergugat yaitu Pahala Kencana Ekspress dalam perkara ekspedisi. Oleh pihak BPSK diputuskan bahwa menjatuhkan ganti rugi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak sebagaimana termaktub dalam surat perjanjian perdamaian (terlampir) yakni mengganti barang yang telah hilang yang berupa ULAR BOA senilai Rp. 5.600.000,- (Lima Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) dengan ganti rugi berupa uang senilai Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah). Berdasarkan analisis dari peneliti terkait bagaimana pandagan fiqih muamalah terkait putusan BPSK Kota Surabaya tersebut maka didapatkan beberapa kesimpulan, sebagai berikut: (a) Jika diukur dari bentuk ganti rugi sebagaimana aturan resi dari pihak pelaku usaha maka tidak adil dan merugikan konsumen, karena nilai ganti rugi tidak sepadan dengan nilai barang yang disengketakan, sehingga secara fiqih muamalah ini sangat dilarang karena terjadi ketidakadilan. (b) Keputusan perdamaian tersebut menjadi sah pada kaca mata hukum Islam dan Positif karena dilandasi kerelaan untuk saling menerima diantara kedua belah pihak, walaupun jika dilihat dari besaran ganti rugi yang diterima konsumen tidak sebanding. Hal tersebut karena telah memenuhi asas-asas dalam kontrak Islam yakni adanya kerelaan atau keridhoan dari kedua belah pihak.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PRASYARAT ii

PERNYATAAN KEASLIAN iii

PERSETUJUAN PEMBIMBING iv

PENGESAHAN TIM PENGUJI v

TRANSLITERASI ARAB - INDONESIA vi

MOTTO vii

PERSEMBAHAN viii

UCAPAN TERIMA KASIH ix

ABSTRAKS xi

DAFTAR ISI xii

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah 9

C. Rumusan Masalah 10

D. Tujuan Penelitian 10

E. Kegunaan Penelitian 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Penelitian Terdahulu 12

G. Metode Penelitian..... 14

H. Sistematika Pembahasan 19

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG TRANSAKSI ELEKTRONIK ... 21

A. Tinjauan Hukum Positif tentang *E-Commerce* 21

1. Pengertian..... 23

2. Transaksi *Electronic Commerce* 27

3. Keuntungan dan Kerugian dalam *E-Commerce*..... 30

4. *E-Commerce* dalam Perspektif Hukum Kontrak..... 37

B. Tinjauan Fiqih Mualah tentang *E-Commerce* 49

1. Pengertian Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'* 50

2. Dasar hukum Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'*..... 56

3. Syarat dan rukun Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'* 61

4. Perbedaan antara Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'*..... 75

5. Kontrak Islam..... 77

C. Tinjauan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Transaksi

E-Commerce Perspektif Hukum Positif dan Fiqih Muamalah.. 81

1. Penyelesaian Sengketa Perspektif Hukum Positif..... 81

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Fiqih Muamalah...97

BAB III GAMBARAN UMUM BPSK SURABAYA 99

A. Sejarah terbentuknya BPSK Surabaya 99

B. Dasar Hukum Pembentukan BPSK Surabaya..... 100

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Visi, Misi BPSK Surabaya 101

D. Susunan Pengurus BPSK Surabaya..... 102

E. Tugas dan Wewenang BPSK Surabaya 105

F. Manfaat Adanya BPSK Surabaya 107

G. Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Tahun 2017.. 108

BAB IV MODEL PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

DI BPSK SURABAYA PERSPEKTIF FIQIH MUAMALAH..... 114

A. Model penyelesaian sengketa konsumen 114

B. Analisis Fiqih Muamalah terhadap Model Penyelesaian Sengketa Konsumen pada transaksi *E-Commerce* studi kasus di BPSK Kota Surabaya 132

BAB V PENUTUP..... 151

A. Simpulan..... 151

B. Saran-Saran 152

DAFTAR PUSTAKA 153

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan kemajuan teknologi dewasa ini membawa perubahan pola hidup manusia dalam bergaul, bersosialisasi, bahkan melakukan aktifitas ekonomi dalam skala lokal, regional, maupun global. Para pengamat sosial memberikan komentar bahwa teknologi digital membawa manusia pada sosok manusia tanpa jiwa, artinya semakin kehilangan kesempatan berinteraksi secara sosial karena semakin banyak waktu dihabiskan di depan internet, televisi, dan media lainya.[1]

Pada awal kemunculannya, jaringan internet hanya dikembangkan sebagai saluran khusus untuk aktifitas riset serta media komunikasi dan informasi, namun dalam perkembanganya saat ini internet dimanfaatkan untuk berbagai keperluan seperti: berkirim pesan, ngobrol, diskusi, bahkan untuk keperluan bisnis ke seluruh dunia tanpa harus pergi atau beranjak dari tempat ia berada.[2] Suatu transaksi bisnis (*commerce*) tidak lagi dilakukan secara langsung (konvensional) melainkan dapat pula dilakukan dengan menggunakan jasa layanan internet dan teknologi elektronik lainnya transaksi perdagangan seperti ini dikenal dengan nama *electronik commerce* atau lebih populer dengan sebutan *e-commerce*.[3]

---

[1]Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 180.
[2]Anastasia Diana, *Mengenal E-commerce* (Yogyakarta: Andi, 2001), 3.
[3]Menurut Pasal 1 butir 2 UU Nomor. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berbagai kendala yang dihadapi dalam pengembangan *e-commerce*[4] ini pun semakin komplek, seperti keterbatasan infrastruktur, ketiadaan undang-undang, jaminan keamanan transaksi dan terutama sumber daya manusia yang bisa diupayakan sekaligus dengan upaya pengembangan pranata *e-commerce* itu.[5]

Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hak-hak konsumen semakin mendesak dalam hal seorang konsumen melakukan transaksi *ecommerce* dengan *merchant* dalam satu negara atau berlainan negara. Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang, dan pembayaran oleh konsumen. Kecurangan yang menyangkut pelaku usaha, misalnya pelaku usaha yang bersangkutan merupakan toko yang fiktif.[6]

---

[4]Jenis-jenis transaksi *e-commerce* anatra lain, pertama *busness to business* (B2B), model transaksi *e-commerce* merupaka sistem komunikasi bisnis antar pelaku bisnis atau dengan kata lain transaksi secara elektronik antar pelaku usaha (dalam hal ini pelaku bisnis) yang dilakukan secara rutin dan dalam kapasitas atau volume produk yang besar. Kedua, bisnis ke konsumen (*business to consumer), dalam e-commerce* ini merupakan suatu transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan pelaku usaha dan pihak konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu. Sebagai contoh Internet Mall. Transaksi bisnis ini produk yang diperbelanjakan mulai produk barang dan jasa baik dalam bentuk berwujud maupun dalam bentuk elektronik atau digital yang telah disiapkan untuk digunakan atau dikonsumsi. Ketiga, konsumen ke konsumen (*consumer to consumer*). Konsumen ke konsumen merupakan transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu, dan pada saat tertentu pula, segmentasi konsumen ke konsume ini sifatnya lebih khusus karena transaksi dilakukan oleh konsumen ke konsumen yang memerlukan transaksi. Panggih P. Dwi Atmojo, *Internet Bisnis* (Yogyakarta: Dirkomnet, 2002),7.

[5]Azhar Muttaqin, "Transaksi E-commerce dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam", Jurnal *ULUMUDDIN*, Vol. VI, Th. IV, (Januari – Juni 2010), 459.

[6]Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Ecommerce Lintas Negara di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 4.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Domain Name System (DNS) Nawala menemukan sekitar 600-an situs berkedok *e-commerce* yang digunakan untuk penipuan di dunia maya.[7] Menyangkut barang yang dikirimkan oleh pelaku usaha, misalnya barang tersebut tidak dikirimkan kepada konsumen atau terjadi keterlambatan pengiriman yang berkepanjangan, terjadi kerusakan atas barang yang dikirimkan atau barang yang dikirimkan cacat, dan lain-lain.

Menyangkut *purchase* dan pembayaran oleh konsumen yang disangkal kebenarannya oleh pelaku usaha. Misalnya, pelaku usaha hanya mengakui bahwa jumlah barang yang dipesan kurang dari yang tercantum di dalam purchase yang dikirimkan secara elektronik atau harga per unit dari barang yang dipesan oleh konsumen dikatakan lebih tinggi dari pada harga yang dicantumkan di dalam purchase, dapat pula terjadi pelaku usaha mengaku belum menerima pembayaran dari konsumen, padahal kenyataannya konsumen sudah mengirim pembayaran untuk seluruh harga barang, dan masih banyak lagi permasalahan yang lainnya.

Dengan karakteristik *e-commerce* seperti ini konsumen akan menghadapi berbagai persoalan hukum, sedangkan peraturan perlindungan hukum bagi konsumen yang ada sekarang belum mampu melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara di Indonesia. Dalam transaksi *e-commerce* tidak ada lagi batasan negara, maka undang-undang perlindungan konsumen masing-masing negara seperti yang dimiliki Indonesia tidak akan cukup membantu, karena *e-commerce* beroperasi secara

[7]Indotelkom. 2013. "Nawala Temukan 600an Situs *E-Commerce* Palsu", dalam http://www.indotelko.com/. Diakses 21 Februari 2017.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lintas batas. Dalam kaitan ini, perlindungan hukum bagi hak-hak konsumen harus dilakukan dengan pendekatan internasional melalui harmonisasi hukum dan kerjasama institusi-institusi penegak hukum.[8]

Perlunya perangkat hukum yang dapat diterapkan, baik berupa undang-undang atau peraturan baru atau kaidah hukum yang disesuaikan dengan kebutuhan media ini.[9] Tanpa perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen, maka Indonesia hanya akan menjadi ajang dumping barang dan jasa yang tidak bermutu, yang lebih menghawatirkaan, kesejahteraan rakyat yang dicita-citakan pun jadi lebih sulit diwujudkan.[10]

Dengan semakin terbukanya pasar bebas akibat dari pasar globalisasi ekonomi yang ditandai dengan pesatnya teknologi di dunia bisnis, maka kondisi dan fenomena ini dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang, dimana konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis demi untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, sistem pemasaran, serta penerapan perjanjian standar yang dapat merugikan konsumen.

Dengan telah dikeluarkan Undang-Undang tentang Perlindungan (UUPK) Konsumen Nomor 8 Tahun Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) Nomor 19 tahun 2016 dalam upaya melindungi hak-hak konsumen transaksi *e-commerce*, setidaknya hal

---

[8]Budi Agus Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press, 2003), 63.
[9]Asrit Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001), 2.
[10]Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), 84.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia yang melakukan transaksi bisnisnya melalui *e-commerce* untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban yang dimiliki, dan pula hak dan kewajiban pelaku usaha seperti dapat dibaca dari konsideran Undang-Undang ini di mana dikatakan bahwa untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melidungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab.[11]

Di Indonesia, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada akhir tahun 2007 pelanggan internet di Indonesia mencapai mencapai 25 juta orang. Dibanding dengan tahun 2006, pertumbuhan pengguna internet di Indonesia naik 25 persen, dari sebelumnya 20 juta di akhir 2006.[12] Dirjen Sumber Daya Perangkat Pos dan Informatika (SDPP) Kemenkominfo bahkan menyatakan bahwa berdasarkan data Desember 2011, dari 245 juta penduduk Indonesia, pengguna internet di Indonesia mencapai 55 juta orang atau tumbuh 30,9% dari tahun 2011 di Indonesia menduduki peringkat ke-4 sebagai pengguna internet terbanyak di Asia.[13] Sedangkan data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2014 jumlah

---

[11]Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000), 1.

[12]APJJI 2008, "Statistik APJJI", http://www.apjji.or.id/dokumentasi/statistik.php, diakses tanggal 31 Maret 2012.

[13]Reza Wahyudi, "Pengguna Internet di Indonesia Capai 55 Juta", dalam http://tekno.kompas.com/read/xml/2012/11/01/1110452/Pengguna.Internet.di.Indonesia.Capai.55.Juta, di akses tanggal 1 April 2012.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengguna internet terus meningkat hingga 71, 19 juta pengguna. Dengan pengguna internet yang tidak merata secara geografis.[14]

Menurut survey APJII pengguna internet di Indonesia paling banyak ada di Indonesia bagian barat, khususnya pulau jawa terutama di kota Jakarta dan Surabaya. Sementara itu dilihat dari sektor pekerjaan, internet di Indonesia mayoritas digunakan pada sektor perdagangan dan jasa sebesar 57, 6%, disusul dengan sektor pendidikan sebesar 8,3%, pemerintahan 7,0%, keuangan dan perbankan 5,6%, dan sisanya sektor lain seperti otomotif, konsultan, manufaktur, property, kesehatan, hiburan, pariwisata perhotelan resto, dan kuliner, serta agro perkebunan atau pertanian. Dari sektor perdagangan dan jasa ini menjadikan kegiatan jual beli online sangat mendominasi penggunaan internet bagi para penggunanya, dan menurut survey APJII 58% pengguna internet turut serta dalam jual beli online.[15]

Dari uraian diatas menunjukkan wilayah Surabaya merupakan kota besar dengan kapasitas pengguna internet dan pelaku jual beli online yang besar, dari besarnya wilayah dan kapasitas pemakaian yang begitu banyak maka akan banyak pula terjadi transaksi *e-commerce* yang tidak sesuai harapan, produk yang tidak sesuai, kasus penipuan, dan banyak lagi kasus sengketa yang timbul baik disengaja maupun tidak disengaja. Sebab bisnis secara online memang mempermudah para pelaku penipuan dalam melakukan aksinya, sebab keterbatasan interaksi antara penjual dan pembeli yang tidak bertemu secara langsung.

---

[14]APJJI 2014, "Statistik APJJI", dalam http://www.apjji.or.id/dokumentasi/statistik.php, diakses tanggal 1 Maret 2017
[15]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari banyaknya kasus yang merugikan konsumen ini, maka bagi konsumen yang cerdas, dapat melakukan tindakan lebih lanjut seperti dengan melakukan tindakan meminta pertangjawaban langsung pada pihak penjual, atau melakukan tindakan hukum lebih lanjut. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 tentang Perlindungan Konsumen terdapat pula lembaga penyelesaian sengketa yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.[16]

Islam telah menawarkan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis. Asas-asas dan petunjuk yang ditawarkan dalam Islam tersebut dapat diklasifikasikan dalam empat macam yaitu tauhid, keadilan, kebebasan berkehendak, dan pertanggungjawaban (Q.S. 2:19 dan Q.S.17:35).[17] Asas dasar yang telah ditetapkan Islam mengenai perdagangan dan niaga adalah manifestasi dari adanya etika dengan tolak ukur kejujuran, kepercayaan dan ketulusan.

---

[16]Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), 1.

[17] أَوْ كَصَيِّبٍ مِّنَ ٱلسَّمَآءِ فِيهِ ظُلُمَٰتٌ وَرَعْدٌ وَبَرْقٌ يَجْعَلُونَ أَصَٰبِعَهُمْ فِىٓ ءَاذَانِهِم مِّنَ ٱلصَّوَٰعِقِ حَذَرَ ٱلْمَوْتِ ۚ وَٱللَّهُ مُحِيطٌۢ بِٱلْكَٰفِرِينَ artinya: "atau seperti (orang-orang yang ditimpa) hujan lebat dari langit disertai gelap gulita, guruh dan kilat; mereka menyumbat telinganya dengan anak jarinya, karena (mendengar suara) petir, sebab takut akan mati. Dan Allah meliputi orang-orang yang kafir".

وَأَوْفُوا۟ ٱلْكَيْلَ إِذَا كِلْتُمْ وَزِنُوا۟ بِٱلْقِسْطَاسِ ٱلْمُسْتَقِيمِ ۚ ذَٰلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٣٥

Artinya: "Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya".

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam segala aspek agama Islam telah begitu perhatian dan detail dalam mengaturnya kehidupan umat manusia, begitu pula dalam hal penyelesaian sengketa. Diantaranya bagaimana Allah telah berfirman dalam al-Qur'an yang berbunyi.

إِنَّمَا ٱلْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا۟ بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَٱتَّقُوا۟ ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ[18]

> Orang-orang beriman itu sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.[19]

Yakni dimana ketika ada perselisihan atau sengeketa diantara manusia maka diadakan jalan keluar. Dalam fiqih muamalah jalan keluar yang ditawarkan ada beberapa cara, yakni jalan perdamaian atau *al-Ṣulḥu*, baik dengan adanya denda ataupun tidak, baik dengan dimana hal ini hanya cukup dengan mengadakan musyawarah saja antara kedua belah pihak yang bersengketa. Kemudian dengan *taḥkim* (arbitrase) dimana para pihak yang bersengketa meminta pihak ketiga sebagai mediator atau wasit. Kemudian penyelesaian sengketa dengan *qaḍa* (hakim) biasanya hasil keputusan akan ditentukan oleh hakim yang berada pada pemimpin atau lembaga peradilan syariah.[20]

---

[18]Al-Qur'an QS al-Ḥujurāt (49):10
[19]Kementerian Agama RI, *al-Ālīm ; al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Mizan, 2011), 517.
[20]Burhanuddin, *Hukum Bisnis Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2011), 243.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Identifikasi dan Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, terdapat serjumlah permasalahan yang dapat diIdentifikasi antara lain:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen transaksi *e-commerce*?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen transaksi *e-commerce* dalam pandangan hukum Islam?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa kosumen pada transaksi *e-commerce* dalam lingkup internasional?
4. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dalam lingkup *Business to Business*?
5. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dalam lingkup *Business to Costumer*?
6. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* dalam lingkup *Costumer to Costumer*?
7. Bagaimana alternatif penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*?
8. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari fiqih muamalah.

Dari identifikasi masalah dan pertimbangan berbagai hal yang dimiliki oleh peneliti, baik waktu, ilmu maupun biaya, maka permasalahan dalam tesis ini dibatasi pada permasalahan yang langsung terkait dengan judul yakni penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari fiqih muamalah dan dilaksanakan penelitian di BPSK Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi dan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam tesis ini antara lain:

1. Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya?
2. Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan judul di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya?
2. Mengetahui penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah?

E. Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan pasti mempunyai manfaat dan kegunaan, baik itu berguna bagi diri sendiri maupun berguna bagi orang lain. Begitu pula dengan penelitian ini, penulis harapkan berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya terutama bagi penulis sendiri. Karena dari hasil penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini diharapkan dapat menarik penelitian yang lain, khususnya dikalangan mahasiswa, untuk mengembangkan penelitian lanjutan tentang masalah yang sama dan serupa.[21]

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi tidak hanya dalam tataran teoritik, tetapi juga dapat memberikan kontribusi yang aplikatif pada tataran praktis secara formal dan substansial.[22]

Adapun kegunaan dari penelitian ini secara teoritis dan praktis adalah:

1. Kegunaan Teoritis
   a. Memberikan gambaran informasi sekaligus memperluas wawasan pengetahuan tentang bagaimana penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah.
   b. Memberikan gambaran informasi sekaligus memperluas wawasan pengetahuan dalam menganalisis bagaimana penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah.
2. Kegunaan Praktis
   a. Bagi lembaga dan praktisi hukum, sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan yang sangat bermanfaat tentang penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah sebagai langkah preventif untuk mengantisipasi kerugian dalam transaksi *e-commerce*.

[21]Cik Hasan Bisri, *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian Skripsi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2001), 35.
[22]Peter Worsley, *Introducing Sociology*, (England: Penguin Book, 1970), 50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi pelaku usaha dan konsumen, sebagai masukan bahwasannya setiap perilaku usaha ada hak dan kewajiban yang sama-sama di miliki yang tertulis dalam ekonomi Islam dan UUPK (Undang-undang Perlindungan Konsumen).

c. Bagi peneliti, sebagai ajang latihan untuk meningkatkan daya nalar mengasah intelektualitas peneliti. Juga sebagai bukti dan implementasi dari ilmu yang didapat dibangku kuliah, sekaligus untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister dalam bidang Ekonomi Sayariah di Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Ampel Surabaya.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terhadap perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui sistem transfer antar rekening bank di Indonesia sungguh bukan sesuatu yang baru, banyak penelitian sebelumnya yang telah dibahas dan ditemukan dalam berbagai media baik cetak maupun elektronik, dalam bentuk buku maupun jurnal-jurnal lainya oleh para pakar Hukum Islam maupun hukum positif diantaranya adalah:

1. Abdul Halim Barkatullah dalam bukunya yang berjudul " Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi *e-commerce* Lintas Negara di Indonesia" Dalam bukunya penulis mengemukakan bahwa perlindungan hukum transaksi *e-commerce* lintas negara dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

hukum nasional dan internasional belum memberikan perlindungan hukum yang maksimal dan komprehensif terhadap hak-hak konsumen. Khususnya di Indonesia belum memberikan pengaturan yang secara khusus memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* lintas negara. Dalam praktik peran negara untuk memberikan perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce* lintas negara ada keterbatasan tidak seperti perlindungan hukum bagi konsumen di dunia nyata.[23]

2. Nur Azizatil Ajibah di dalam skripsinya berjudul "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi melalui *e-commerce* (Tinjauan Hukum Islam)". Didalam sekripsi ini diuraikan tentang bagaimana konsep perlindungan terhadap konsumen yang melakukan transaksi lewat layanan pada situs-situs internet atau lewat tayangan televisi yang hal ini ditinjau dari Hukum Islam.[24]
3. Kemudian tesis karya Bagus Hanindyo Mantri dengan judulnya, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Transaksi *e-commerce*" Berdasarkan pembahasan terhadap hasil penelitian penyusun menyimpulkan pertama, bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen dalam transaksi *e-commerce* karena keterbatasan pengertian pelaku usaha yang hanya khusus berada di wilayah negara Republik

[23]Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Ecommerce Lintas Negara di Indonesia*, (Yogyakarta: FH UII Press, 2009). 6-10.
[24]Nur Azizatil Ajibah, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Ecommerce (Tinjauan Hukum Islam)", (Skripsi Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2000). 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indonesia. Kedua, keterbatasan akan hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK. Ketiga, perlindungan hukum terhadap konsumen yang seharusnya diatur meliputi perlindungan hukum dari sisi pelaku usaha, dari sisi konsumen, dari sisi produk, dan dari sisi transaksi.[25]

4. Skripsi karya Muhammad Rizaldi dengan judulnya, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *e-Commerce* Dalam Lingkup *Business to Business* (B2C) melalui *Online Dispute Resolution*" dengan pembahasan penyelenggaraan transaksi e-commerce dalam lingkup B2C dengan penyelesaian sengketanya melalui metode Online Dispute Resolution. Ketentuan hukum di bidang ITE, perlindungan konsumen dan arbitrase serta alternative penyelesaian sengketa yang berkaitan dengan peyelesaian sengketa dalam lingkup B2C, juga membahas model ODR yang diterapkan di *China International Economic and Trade Arbitration Commision* (CIETAC) berdasarkan *CIETAC Online Arbitration Rules.*[26]

G. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian dalam tesis ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dimana penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan data dengan teliti tentang manusia, keadaan, atau

[25]Bagus Hanindyo Mantri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Ecommerce", (Tesis Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, 2007). 6.
[26]Muhammad Rizaldi, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi E-Commerce dalam Lingkup Business to Costumer (B2C) melalu Online Dispute Resolution", (Skripsi Fakultas Hukum UI Jakarta, 2012). 9.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

gejala yang lainnya.[27] Dilihat dari sifatnya penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptik analitik, dan komparatif, yaitu mengumpulkan data mengenai persoalan penyelesaian sengketa konsumen kemudian memaparkan dan menjelaskan bagaimana sesungguhnya pandangan fikih muamalah dan hukum Positif terhadap perlindungan hak-hak konsumen, dan penyelesaian sengketa *e-commerce*.

2. Kehadiran Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif maka kehadiran peneliti sangatlah penting . hal ini dikarenakan penulis merupakan instrumen kunci dalam menangkap makna sekaligus sebagai pengumpul data.[28] Sehingga dalam penelitian ini peneliti sendiri akan menjadi pengumpul data utama.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya yang beralamat di Jalan Arif Rahman Hakim Nomor 99 Surabaya.

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penyusunan tesis ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari orang-orang yang terlibat langsung sebagai narasumber penelitian. Diantaranya yakni

[27]Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka cipta, 2008), 21.
[28]Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000),121.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seluruh bagian personalia BPSK Kota Surabaya dan Konsumen yang melapor pada BPSK Kota Surabaya serta pihak terlapor.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang tidak secara langsung dikumpukan oleh peneliti. Data ini diperoleh dari laporan suatu perusahaan seperti dokumentasi. Dokumentasi yang diambil peneliti diantaranya adalah sejarah, struktur organisasi BPSK Kota Surabaya, blangko pengaduan, surat perintah, surat panggilan, serta segala bentuk dokumentasi terkait penelitian.

5. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.[29] Dalam upaya pengumpulan data yang diperlukan, maka perlu adanya teknik pengambilan data yang dapat digunakan secara cepat dan tepat sesuai dengan masalah yang diselidiki dan tujuan penelitian, maka penulis menggunakan beberapa metode yang dapat mempermudah penelitian ini, antara lain: Observasi, Wawancara, Dokumentasi, dan Studi Literatur.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan[30] pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan dengan menyederhanakan data. Setelah peneliti melihat dokumentasi dan melakukan interview serta observasi

[29]M. Nazir, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Galia Indonesia,1998), 211.
[30]Masri Singarimbun, *Metodologi Penelitian Survey* (Jakarta: P3ES,1989), 263.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maka langkah selanjutya adalah menganalisa dan menginterpretasikan data.

Dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan proses analisis data antara lain:

a. Reduksi data, yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan topiknya.
b. Penyajian data, penyajian data yang baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Beberapa jenis bentuk penyajian data adalah matriks, grafis, jaringan, bagan, dan lain sebagainya.
c. Menarik kesimpulan (verifikasi), untuk lngkah ini peneliti akan menarik kesimpulan tentang penyelesaian sengketa transaksi e-commerce di BPSK Kota Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah berdasarkan data yang diperoleh.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Teknik pengecekan keabdahan data dapat diketahui dengan menggunakan teknik pemeriksaan. Lincoln dan Guba menyatakan bahwa pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan pada derajat kepercayaan *(credibility)*, pemeriksaan keteralihan *(trans-ferability)* dan kepastian *(confir-mability)*.[31]

[31]Setya Yuwana Sudikan, *Metode Penelitian Kebudayaan* (Surabaya: Unesa Unipress dan Citra Wacana, 2001), 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk memeriksa keabsahan dan kebenaran data pada penelitian ini dilakukan kegiatan yaitu (a). Melakukan triangulasi,[32] (b). Melakukan *peerdebriefing*,[33] (c) melakukan *member-check*[34]dan (d) *audit traill.*[35]

8. Tahap-Tahap Penelitian

Adapun tahapan-tahapan penelitian dalam tesis ini dilakukan dengan empat tahap, antara lain:

a. Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan menyusun proposal penelitian, konsultasi fokus penelitian, menghubungi lokasi penelitian, mengurus perizinan penelitian, dan seminar proposal penelitian.
b. Tahap pekerjaan lapangan, tahap pekerjaan lapangan meliputi kegiatan pengumpulan data atau informasi yang terkait dengan fokus penelitian dan pencatatan data.
c. Tahap analisis data, meliputi kegiatan organisasi data, member makna, dan pengecekan keabsahan data.

---

[32]Langkah-langkah triangulasi (1) triangulasi sumber data, yang dilakukan dengan cara mencari data dari banyak sumber informan, yaitu orang yang terlibat langsung dengan objek kajian, dan (2) triangulasi metode. Langkah pertama digunakan untuk menguji kelengkapan dan ketepatan data, yaitu dengan cara membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Langkah yang kedua digunakan untuk pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan beberapa sumber data dengan cara menggunakan bermacam-macam metode pengumpulan data. Lihat Sugiono, *Meode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), 78.

[33]Teknik *peerdebriefing* dilakukan untuk memeriksa data dan menguji hasil analisis data dengan pemeriksaan sejawat melalui diskusi. Diskusi juga dilakukan dengan pakar pendidikan Islam, pakar metode penelitian pendidikan, dan pakar metode penelitian masyarakat, baik hasil analisis sementara atau hasil analisis akhir. Lihat Burhan Bugin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 89.

[34]Teknik *member ceck* dilakukan dengan cara mengecek kepada informan mengenai data dan informasi yang berhasil dikumpulkan. Hasil yang sudah diinterpretasi kemudian dikonfirmasikan kepada informan untuk mengetahui keabsahan datanya. Lihat Bugin, *Analisis Data....*, 89.

[35]Begitu juga untuk teknik *audit trial*, data mentah, hasil analisis data, hasil sintesis data dan catatan, proses yang digunakan kemudian diperiksa untuk menguji keakuratan data. Lihat Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 338.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Tahap penulisan laporan, meliputi kegiatahn penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, pengurusan kelengkapan persyaratan ujian dan ujian munaqosah.

H. Sistematika Penulisan

Sebagai karya ilmiah pada umumnya, untuk mengetahui rangkaian tesis dan signifikasi penempatan bab dan sub bab yang benar-benar mengarah pada tujuan pembahasan, maka dalam bagian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab *pertama* pendahuluan, dalam bab ini dikemukakan latar belakang masalah yang menegaskan mengapa penelitian ini dilaksanakan, kemudian dikemukakan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kemudian penelitian terdahulu yang menegaskan untuk menempatkan posisi penelitian yang hendak ditulis, metode penelitian, merupakan bagian yang menguraikan berbagai metode yang dipakai dalam penelitian ini, antara lain: pendekatan dan jenis penelitian, kancah penelitian dan informan penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data, dan sistematika pembahasan.

Bab *kedua* tinjauan umum tentang transaksi *e-commerce* dan tinjauan ekonomi Islam tentang *e-commerce,* kemudian penyelesaian sengketa menurut hukum di Indonesia dan penyelesaian sengketa dalam perspektif fiqih muamalah serta pembahasan terkait BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab *ketiga* berisi gambaran umum wilayah penelitian, yaitu gambaran umum BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Surabaya yang meliputi sejarah berdirinya, letak geografis, profil, visi, misi, tujuan, struktur organisasi dan yang berkaitan dengan lembaga tersebut.

Bab *keempat* merupakan bagian penyajian data dan analisis yang membahas secara khusus tentang (1) Model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya. (2) Model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya ditinjau dari fiqih muamalah.

Bab *kelima*, penutup, pada bagian ini terdapat simpulan, diskusi hasil penelitian, saran dan keterbatasan penelitian. Kemudian setelah bab kelima selesai, maka dilanjutkan pula mencantumkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG

TRANSAKSI ELEKTRONIK (*E-COMMERCE)*

Dalam rangka mencari landasan teoretik tentang transaksi elektronik *(e-commerce)*, pada bab ini akan dikemukakan konsep transaksi elektronik *(e-commerce)* perspektif Undang-Undang atau hukum positif dan hukum ekonomi Islam dilanjutkan dengan pemaparan tentang penyelesaian konsumen perspektif hukum positif dan hukum ekonomi Islam dan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai Lembaga yang diamanahi untuk menyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi obyek penelitian pada tesis ini.

A. Tinjauan Hukum Positif Tentang *E-Commerce*

Internet berasal dari suatu jaringan *(network)* yang diciptakan oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat pada awal tahun 1970-an. *Network* ini dinamakan ARPAnet, dibangun oleh *Advanced Research Projects Agency* (ARPA) dengan tujua untuk menghubungkan berbagai lokasi militer dan lokasi riset, disamping juga merupakan proyek riset tersendiri yang bertujuan untuk membangun sistem jaringan yang handal. Keterhubungan melalui jaringan internet dijalankan melalui beberapa metode, diantaranya metode *"protocol"* yang diciptakan untuk memungkinkan terminal komputer yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlainan jenis dan sistem untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya. Dari metode *protocol* ini dikembangkan metode pengiriman data melalui jalur komunikasi dengan menggunakan kelompok-kelompok data dengan tujuan masing-masing dalam suatu paket, metode ini sekarang dikenal dengan nama *Transmission Control Protocol/Internet Protocol* (TCP/IP).[1]

Internet sebagai sutu bentuk jaringan komputer mempunyai beberapa keunikan yang tidak dipunyai oleh suatu bentuk jaringan komputer lain yang ada pada saat ini. Internet terdiri dari suatu kelompok jaringan (yang terus tumbuh) yang terdiri baik jaringan publik maupun privat, *Local Area Network* (LANs), dan *Wide Area Network* (WAN) yang satu sama lain saling berhubungan *(interconnect).*

Secara teknis internet adalah *"a network of many network, all running the TCP/IP Protocol suite . . ., connected throught gateways, and sharing common name and address spaces"*[2] adanya interkoneksi dengan berbagai jaringan inilah yang menyebabkan internet berbeda dengan jaringan yang ada lainnya. Interkoneksi inilah yang menghubungkan setiap orang dimanapun dengan mengakses internet baik melalui jaringan lokal, regional ataupun internasional sehingga setiap orang seantero dunia dapat berkomunikasi dimanapun orang itu berada.

Penggunaan internet untuk keperluan bisnis dan perdagangan mulai dikenal beberapa tahun belakangan ini dengan cepat meluas, terutama di

---

[1]Rohmatullah, *Pengertian LCP dan IP Layer* diakses dalam http://rohmatullah.student.telkomuneversity.ac.id diakses pada 09 September 2017, 11:25 WIB

[2]L. Quartermar, *The Matrix: Computer Networks and Confrecing System Wordwide* (McGraw: Hill Book Co, 1990), 108.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

negara-negara maju. Dengan perdagangan lewat internet ini berkembang pula sistem bisnis *virtual*, seperti *virtual store* dan *virtual company* dimana pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangan melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan basis perusahaan konvensional yang nyata.

Perkembangan internet di Indonesia memang seperti tidak terduga sebelumnya. beberapa tahun yang lalu internet dikenal oleh sebagian kecil orang yang mempunyai minat dibidang komputer. Namun, dalam tahun tahun terakhir ini pengguna jasa internet meningkat secara pesat, meski ada pendapat yang mengatakan bahwa kebanyakan pengguna internet di Indonesia hanya sebatas hiburan dan percobaan.[3]

Kini internet sudah menjadi permasalahan khusus semenjak dimanfaatkan dalam kegiatan perdagangan atau bisnis yang dikenal dengan transaksi *e-commerce.* Suatu realita bahwa transaksi *e-commerce* yang memanfaatkan media internet sifatnya tidak hanya sebatas lingkup lokal atau nasional tetapi aktivitas transaksi *e-commerce* sudah berjalan tanpa batas *(bonderless world).* Perdagangan dengan menggunakan sarana internet, tentunya akan sangat memberikan kemudahan ddan efisiensi yang sangat tinggi bagi mereka yang memerlukan produk atau barang yang diinginkan. Mulai dari produk yang sifatnya sederhana maupun tergolong yang memerlukan sarana *delivery* antar negara.

[3]Asri Sitompul, *Hukum Internet Pengenalan Mengenai Masalah Hukum di Cyberspace* (Bandung: Citra Aditya Bandung, 2001), 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Pengertian *E-Commerce*

Electronic Commerce adalah konsep yang menjelaskan proses pembelian dan penjualan dari suatu produk barang, jasa dan informasi melalui jaringan komputer yang melingkupi internet. *Black's Law Dictionary*, mendefinisikan *e-commerce* sebagai berikut: [4]

> *"The practice of buying and selling good's and service through online consumer service on the internet. The e, a shortened form electronic, has become a popular prefix for other term associated with electronic transaction"*

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengertian *e-commerce* adalah pembelian dan penjualan barang dan jasa dengan menggunakan jasa konsumen *online* di internet. Model transaksi seperti ini dikenal dengan istilah *electronic transaction*. Dalam kamus yang sama *electronic transaction* dijelaskan *a transaction formed by electronic messages in wich the masseged of one or both parties will not be reviewed by an individual as an expected step in forming a contract.* Menurut ECEG-Australia *(Electronic Commerce Expert Group), e-commerce* adalah:[5]

> *"is a broad concept thatcover any commercial transaction that is effected via electronic means as facsimile, telex EDI, internet and the telephone"*

Pengertian yang diberikan ECEG-Australia di atas, maka *e-commerce* meliputi transaksi perdagangan melalui media elektronik. Dalam pengertian tidak hanya media internet yang dimaksudkan,

---

[4]Bryan A Garner, *Black Law Dictionary,* Seventh Edition, (West Group St. Paul Minn, 1999), 530.
[5]http://www.law.gov.au/aghome/advisory/eceg/single.html

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tetapi meliputi semua transaksi perdagangan melalui media elektronik lain, seperti; faksimili, telex, EDI, dan telepon.

Julian Ding dalam bukunya *E-Commerce Law & Practice,* mengemukakan bahwa *e-commerce* sebagai suatu konsep tidak didefinisikan. *E-commerce* memiliki arti yang berbeda bagi orang yang berbeda. Hal itu seperti kita mendefinisikan seekor gajah; yaitu pada bagian mana dari gajah itu kita melihatnya, maka akan berbeda pula definisi yang dapat diberikan. Julian Ding memberikan Definisi mengenai *e-commerce* sebagai berikut:[6]

> *"Electronic Commerce, or e-commerce as it is also known, is a commercial transaction between a vendor and a purchaser or parties in similar contractual relationships for the supply of goods, services or the acquisition of "rights". This commercial transaction is executed or entered into in an electronic medium (or digital medium) where the physical presence of the parties is not required, and the medium exist in a public network or sysyem as opposed to a private network (closed system). The public network or system must be considered an open system (a. g. The internet or the World Wide Wed). Two transaction are concluded regardless of national boundaries or local requirements".*

Kemungkinan melakukan bisnis yang sangat luas melalui internet yang lebih dikenal dengan sebutan *electronic commerce (e-commerce)* menyulitkan kita mengetahui apakah ruang lingkup dari *commerce* tersebut. Uncitral dalam *Model Law on Electronic Commerce* mendefinisikan *e-commerce* sebagai :

> *"The term commercial should be given a interpretation so as to cover matters arising for all relationship of a commercial nature where contractual or not. Relationship of a commercial nature*

[6]Juian Ding, *E-commerce: Law & Practice,* (Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 1999), 25.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> *include but exchange of goods or services; commercial representation or agency; factoring; leasing; construction of works; colsulting; engigering; licensing; invesment; financing; banking; insurance; exploitation agreement or concesion; carriage of goods or passenger by air, sea, rail or road."*[7]

Melihat definisi di atas bahwa *e-commerce* membuka banyak sekali peluang bisnis. Peluang bisnis ini meliputi barang maupun jasa. Barang disini bisa beupa barang yang kita kenal selama ini atau dalam bentuk digital.

e-commerce merupakan bidang yang multidisipliner yang mencakup bidang-bidang teknik seperti jaringan dan telekomunikasi, pengamanan, penyimpanan dan pengambilan data *(retrieval)* dari multimedia, bidang-bidang bisnis seperti pemasaran *(marketing)*, pembelian dan penjualan *(procurement and purchasing)*, penagihan dan pembayaran *(billing and payment)* dan manajemen jaringan distribusi *(supply chain management)*; dan aspek-aspek hukum seperti *information privacy*, hak milik intelektual *(intellectual property)*, perpajakan *(taxation)*, pembuatan perjanjian dan penyelesaian hukum lainnya.[8]

Menurut *World Trade Organization* (WTO), cakupan *e-commerce* meliputi bidang produksi, distribusi, pemasaran, penjualan dan pengiriman barang atau jasa secara elektronik, sedangkan

---

[7]Uncitral, Uncitral Model Law on Electronic Commerce with guide to enacment 1996 with additional article 5 bis as adopted in 1998, general assembly resolution 51/162 of 16 December 1996

[8]Nabil R Adam, Okty Dogramaci, Aryya Gangopadhyay & Yelena Yesha *Electronic Commerce: Technical, Business, and Legal Issues.* **(**Prentice Hall PTR, 1999,) 11

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) menjelaskan bahwa *e-commerce* adalah transaksi berdasarkan proses dan tranmisi data elektronik.[9] Selain dua lembaga internasional tersebut, *Alliance for Global Business*, suatu asosiasi di bidang perdagangan terkemuka mengartikan *e-commerce* sebagai seluruh transaksi nilai yang melibatkan transfer informasi, produk, jasa atau pembayaran melalui jaringan elektronik sebagai media.

2. Transaksi *Electronic Commerce*

E-commerce telah melahirkan revolusi lain, dimana terjadi perubahan cara bisnis dalam penjualan dan pembelian produk serta pelayanan. Hal ini juga berkenaan dengan pembelian informasi, produk dan pelayanan melalui jaringan komunikasi komputer. *E-Commerce* membantu pelaksanaan perdagangan tradisional melalui cara baru dalam metransfer dan memproses informasi, karena informasi menjadi jantung dari aktivitas perdagangan apapun. Informasi secara elektronik di transfer dari komputer ke komputer secara otomatis. Kenyataannya hal ini telah mentransformasikan cara organisasi beroperaasi.[10]

Ada beberapa faktor yang memperkuat proses transaksi perdagangan yang semula didasarkan kepada kertas, sekarang ini beralih ke media elektronik. Faktor-faktor tersebut adalah; *pertama*, *e-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak

[9]Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global* (Jakarta: Ghalia Indonesia. tt), 179.
[10]Kamlesh Bajaj & Debjani Bag, *E-Commerce the Cutting Edge of Business.* Terj. Imam Mawardi (Surabaya: PT. Akana Press Offset, 2000), 13.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan dan setiap saat pelanggan dapat mengakses seluruh informasi yang *up to date* dan terus menerus; *kedua, , e-commerce* dapat mendorong kreativitas dari pihak penjual secara cepat dan tepat dan pendistribusian informasi yang disampaikan secara priodik; *ketiga, , e-commerce* dapat menciptakan efesiensi yang tinggi murah dan informatif; *keempat, , e-commerce* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan yang cepat, mudah aman dan akurat.[11]

Dalam , *e-commerce* ada bermacam-macam jenis transaksi yang terjadi apabila dilihat dari hubungan subjek atau pelakunya, diantaranya:[12]

a. *Business to Business* (B2B), model transaksi *e-commerce* ini banyak digunakan sekarang. Hal ini meliputi *Interorganizational System (IOS)* transaksi dengan segera dari transaksi pasar elektronik antar organisasi.

b. *Business to Costumer* (B2C), transaksi retail dengan pembelajaan *(shopper)* individu. Bentuk pembelanjaan seperti di *Amazon.com* adalah konsumen atau *constumer.*

c. *Constumer to Constumer (C2C)* dalam kategori ini konsumen menjual dengan langsung untuk konsumen. Contohnya adalah individu menjual yang diklasifikasikan ada (e.q. www.clasified2000.com) pemilikan *(residential property),*

---

[11]Indra Safitri *Commerce dalam Perspektif Hukum* lihat. http://www.Business.fortunecity.com/buffett/842/art080399 e-commerce.htm. diakses pada 13 Oktober 2017 pukul 21.15 WIB.

[12]Efrain Turban, **et.al,** *Electronic Commerce: Management Perspektive,* (USA, 2001), 10-11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mobil dan lain sebagainya. Pengiklanan jasa personal pada inernet dan menjual ilmu pengetahuan dan keahlian merupakan contoh lain dari C2C. Beberapa situs pelelangan *(auction)* membolehkan individu meletakkan item. Pada akhirnya individu menggunakan internet dan jaringan organisasi internal lainnya ke pelelangan item untuk penjualan atau pelayanan.

d. *Constumer to Business* (C2B), kategori ini meliputi individu yang menjual produk atau jasa untuk organisasi. Selama individu yang menjual mempengaruhi *(interact)* dengan mereka dan penutupan transaksi.

e. *Nonbusiness e-commerce,* meningkatkan sejumlah lembaga non business seperti; lembaga akademi, organisasi non profit, organisasi keagamaan, organisasi sosial, dan agen pemerintahan menggunakan bentuk *e-commerce* mereduksi pembiayaan mereka atau memperbaiki operasional mereka dan pelayanannya.

f. *Intrabusiness organizational e-commerce* dalam kategori ini meliputi semua kegiatan organisasi internal, biasanya berupa internet.

Transaksi *Business to Costumer* (B2C) merupakan model transaksi *e-commerce,* dimana salah satu pelakunya adalah *end-user.* Secara mudah transaksi *Business to Costumer* (B2C) pada dasarnya sama dengan jual beli, pembeli berkedudukan sebagai *end-user* atas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang yang diperdagangkan. Ciri-ciri transaksi *Business to Costumer* (B2C) adalah:[13]

a. Terbuka untuk umum, dimana informasi disebarkan untuk umum.

b. Servis yang diberikan bersifat umum *(generic)* dengan mekanisme yang dapat digunakan oleh khalayak ramai. Sebagai contoh, karena sistem *web* sudah umum digunakan maka servis diberikan dengan menggunakan basis *web.*

c. Servis diberikan dengan berdasarkan permohonan *(on demand)* konsumen melakukan inisiatif dan produser harus siap memberikan respon sesuai dengan permohonan.

d. Pendekatan *client/server* sering digunakan dimana diambil suatu asumsi konsumen *(client)* menggunakan sistem yang minimal atau berbasis *web* dan *processing (business proedur)* diletakkan disisi *server.*

3. Keuntungan dan Kerugian dalam *E-Commerce*

Pasar di dalam *e-commerce* maka tentulah pasar *(marker)* yang dimaksud adalah pasar dunia dan bukan menunjuk secara spesifik suatu daerah tertentu saja. Para pihak yang terlibat dalam pasar ini tidak hanya para penjual dan pembeli, tetapi di dalamnya terlibat pula

[13]Sheilla Hartini, *Penyelesaian Sengketa Business to Business dan Business to Consumer Electronic Commerce* melalui litigasi dan Arbitrase di Indonesia. Lihat http://www.cyberlaw.Ihkt.org/penelitian/penyelesaian sengketa b2b & b2c litigasi arbitrase di Indonesia she htm. Diakses 13 oktober 2017 pada 22.11 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lembaga keuangan sebagai penyedia jasa layanan pembayaran yang dapat dilakukan seketika secara *online.*

Kalangan bisnis melihat *e-commerce* adalah sebagai suatu kemungkinan bisnis yang baru dengan banyak sekali keunggulan yang dipunyainya. Berbagai keunggulan itu antara lain:

a. Jangkauan/cakupan yang luas dan basis konsumen besar. Para pengecer yang menggunakan web akan menikmati keuntungan dari jumlah konsumen yang terus bertambah banyak. Berbagai hambatan geografis yang ada selama ini menjadi hilang dan tidak ada batasan mengenai jangka waktu kegiatan. Jam beroperasi hanya dibatasi oleh *hardware* dan *software* yang digunakan.

b. Pendapatan terus bertambah. *Web* membuka berbagai kemungkinan dalam melakukan penjualan dan distribusi. *Merchants* mendapatkan berbagai keuntungan dari besarnya pasar yang ada baik dilihat secara geografis maupun dilihat dari sisi jumlah konsumen.

c. Penghematan biaya. Penggunaan *e-commerce* akan dapat secara drastis mengungari biaya inventaris/persediaan yang harus disediakan oleh *merchants* dalam suatu waktu. Terdapat berbagai perusahaan yang tidak mempunyai persediaan tetapi mereka dapat menawarkan berbagai produk kepada pelanggannya. Mereka hanya menghubungkan antara berbagai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

macam permintaan yang ada ke dalam sistem yang digunakan oleh produsen.

d. Hubungan yang lebih baik dengan konsumen perdagangan secara *online* mempunyai kemampuan untuk berinteraksi dengan konsumen secara lebih dekat dan cepat. Konsep ini dikenal sebagai *one to one marketing*[14], dimana *merchants* dapat secara langsung berinteraksi dengan konsumen.

Keadaan ini jelas memberikan suatu pengaruh besar dalam berbagai sektor kehidupan karena keuntungan yanga dapat diambil dari adanya *e-commerce*, oleh Ono W. Purbo dan Aang Arif Wahyudi dalam bukunya *Mengenal Electronic Commerce* bahwa keuntungan *electronic commerce*, diantaranya:[15]

a. *Revenus stram* (aliran pendapatan) baru yang mungkin lebih menjanjikan, dan tidak bisa ditemui disistem transaksi tradisional.
b. Dapat menjanjikan *market exposure* (pangsa pasar).
c. Menurunkkan biaya operasional *(operating cost)* dan melebarkan jangkauan *(global reach).*
d. Meningkatkan *cutomer loyality.*
e. Meningkatkan *supplier management.*
f. Memperpendek waktu produk; dan

[14]Seth Godin, *Presenting Digital Chash Learn How Chash Will Affect How We Spend* (Indiana Sams: Net Publishing, 1995), 35.
[15]Ono W. Purwo dan Anang Arif Wahyudi, *Mengenal Electronic Commerce* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001), 2-3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Meningkatkan *value chain* (mata rantai pendapatan).

Hal senada dikemukakan Efrain Turban yang mmemandang keuntungan *e-commerce* dari beberapa kepentingan, yaitu: [16]

a. Kepentingan organisasi, diantaranya; 1) *E-Commerce* memperluas tempat pemasaran untuk pesan nasional maupun internasional. 2) *E-Commerce* menurunkan biaya pembuatan, pemrosesan dan pendistribusian, penyimpanan maupun mengembalian informasi melalui kertas. 3) *E-Commerce* menurunkan biaya persediaan barang-barang seperti kertas dan biaya produksi lain melalui tipe *supply full* rantai manajemen. Sistem ini dimulai dari konsumen, dimana perusahaan produksi barang atas peminatan konsumen. 4) Penerapan tipe *supply full E-Commerce* akan memberikan keuntungan kompetitif. 5) *E-Commerce* mempersingkat waktu antara biaya pengeluaran dan baliknya modal perusahaan. 6) *E-Commerce* mendukung usaha perbaikan yang lebih bagus. Dengan *E-Commerce* ini segala proses perubahan produksi, pengetahuan pekerja dan administrasi naik menjadi 100 % atau lebih. 7) *E-Commerce* menurunkan biaya telekomunikasi. 8) Keuntungan lain termasuk image baik bagi perusahaan, pelayanan kepada konsumen yang bagus, partner bisnis yang baru, waktu singkat, proses mudah

[16]Efrain Turban, **et.al,** *Electronic Commerce: Management* . . ., 14-16.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menurunkan biaya fleksibilitas dan akses informasi yang lebih luas.

b. Kepentingan konsumen, sebagai berikut; 1) melalui *E-Commerce* konsumen dapat melakukan transaksi selama 24 jam dan dapat dilakukan dari manapun. 2) bagi konsumen *E-Commerce* memberikan konsumen banyak pilihan terhadap produk barang atau jasa. 3) *E-Commerce* memungkinkan konsumen untuk berbelanja dimana saja dan membandingkan harga dengan cepat. 4) dalam beberapa kasus, terutama produk digital, *E-Commerce* memungkinkan pengiriman dilakukan dengan cepat. 5) konsumen dapat menerima informasi secara lebih detail dan cepat. 6) *E-Commerce* memungkinkan adanya bentuk pelelangan secara *virtual*. 7) *E-Commerce* memungkinkan konsumen berinteraksi dengan konsumen lain dalam suatu komunitas elektronik dan saling bertukar pikiran, misalnya mengenai perbandingan harga secara cepat. 8) *E-Commerce* memungkinkan fasilitas kompetisi, sebagai hasil dari pengadaan diskon.

c. Kepentingan masyarakat umum, yaitu; 1) *E-Commerce* memungkinkan beberapa orang bekerja dan berbelanja dari rumahnya. 2) *E-Commerce* memungkinkan beberapa barang dijual dengan harga yang murah. 3) *E-Commerce* memungkinkan masyarakat dunia ketiga dan masyarakat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terpencil menikmati produk jasa yang ada ditempatnya. 4) *E-Commerce* memberikan fasilitas layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, menurunkan biaya pendistribusian pelayanan sosial pemerintah, dan jangkauan lebih jauh dan luas bagi pasien dari daerah terpencil.

Perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) disamping dapat memberikan keuntungan, disisi lain memiliki kekurangan/keterbatasan. Efrain Turban **et al** memberikan uraian mengenai keterbatasan/kekurangan dalam *e-commerce,* yang dikelompokkan dalam dua kategori berdasarkan *survei internet week* (1998), yaitu:[17]

a. Secara teknis, diantaranya :
   1) *E-Commerce,* kadang-kadang tidak memiliki sistem keamanan, hal yang dapat dipercaya, standar yang jelas dan beberapa protocol komunikasi;
   2) Perangkat *sofware e-commerce* selalu berubah dan harus selalu *up grade;*
   3) Sulit untuk menyatukan internet dan *sofware e-commerce* dengan beberapa aplikasi dan *data base;*
   4) *Vendor* kadang-kadang membutuhkan *server-web* dan infrastruktur lain yang khusus dalam *wet work serves;*

[17]Ibid., 16-17.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Dalam *sofware e-commerce* boleh jadi tidakk bisa digunakan bersamaan dengan beberapa *hardware,* atau boleh jadi tidak kompatibel dengan beberapa sistem pengoperasian atau komponen lainnya.

b. Secara non teknis, diantaranya :

1) Biaya dan justifikasi (34,8 persen dari responden). Biaya dari pembangunan *e-commerce* dalam sebuah rumah sangatlah mahal, ditambah kurangnya pengalaman dalam membangun infrastruktur turut menambah biaya;

2) Keamanan dan privasi (17,2 persen dari responden). Isu utama dalam perdagangan *business to consumer* adalah masalah privasi dan keamanan. Konsumen lebih tenang dengan sistem penyandian *(enskripsi);*

3) Kurangnya kepercayaan (4,4 dari responden) konsumen kadangkala tidak mempercayai transaksi yang dilakukan tidak secara langsung (bertatap muka), transaksi tanpa kertas, dan uang digital. Pilihan dari *tool* konvensional ke *tool virtual* sangatlah sulit untuk dilukiskan;

4) Faktor keterbatasan lainnya, dimana: *pertama,* banyak isu-isu hukum yang belum terselesaikan, karena belum adanya standar dan peraturan yang mengaturnya. *kedua, e-commerce* sebagai suatu disiplin ilmu selalu berkembang dan berubah, dimana beberapa orang melihat keadaan stabil

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebelum masuk kedalamnya. *Ketiga*, tidak cukupnya dukungan atas pelayanan yang ada, misalnya pusat *copyright* dalam *e-commerce* belum ada. *Keempat*, *e-commerce* kadang menghasilkan terputusnya hubungan antar manusia.

4. *E-Commerce* dalam Perspektif Hukum Positif (Kontrak)

a. Definisi Kontrak

Hukum kontrak dalam hukum perdata adalah disebutkan dalam KUHPerdata, tepatnya dalam Bab II bagian I. Bagian ini banyak mengupas tentang ketentuan-ketentuan umum perikatan-perikatan yang lahir dari kontrak atau persetujuan.

Suatu kontrak terjadi karena adanya kesepakatan antara para pihak dan oleh karenanya kontrak berlaku dan mengikat bagi pihak-pihak tersebut. Pandangan pengadilan menyatakan bahwa kontrak bagi para pihak adalah hukum bagi mereka dan pengadilan berkewajiban untuk memberikan aspek legal pada kontrak tersebut sesuai kepentingan para pihak.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata memberikan perumusan tentang arti perjanjian, yang menyatakan bahwa suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikat dirinya pada satu orang atau lebih.[18]

[18]Pasal 1313 BW.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari pasal 1313 BW dapat diketahui bahwa definisi yang dikemukakan dalam *Restatemen (second) of contract* di atas seolah-olah menyamakan makna kontrak dengan perikatan, sebab perikatan dapat dirumuskan sebagai hubungan hukum antara dua pihak dimana disatu pihak ada hak dan dipihak lain ada kewajiban.[19]

Jadi dapat disimpulkan bahwa perumusan di atas membedakan antara kontrak dengan peikatan sebab baik undang-undang maupun perjanjian sama-sama melahirkan perikatan. Karenanya perikatan merupakan isi dari perjanjian atau kontrak.

b. Pihak-Pihak dalam Kontrak

Setiap perjanjian pasti terdapat dua macam pihak (subyek) yang terlibat didalamnya, yaitu: 1) manusia atau suatu badan hukum yang mendapatkan hak; dan 2) manusia atau badan hukum yang dibebani kewajiban.[20]

Tentunya, pihak-pihak dalam kontrak selain para pihak/kontraktan juga terdapat pihak ketiga lainnya yang dapat dibebani pertanggungjawaban menurut hukum. Dalam pelaksanaan kontrak ditemukan paling tidak dua atau lebih pihak, yaitu pihak yang menawarkan *(offeror)*yang berarti bahwa pihak inilah yang menawarkan barangnya atau jasanya untuk diikat oleh kontrak. Di lain pihak ada pihak yang ditawari *(offeree)* yakni pihak yang

[19]J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I* (Bandung:Citra Aditya Bakti, 1995), 3.
[20]Ibid., 164.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepadanya sebuah penawaran ditujukan atau pihak yang menerima tawaran.

Baik *offeror* ataupun *offeree* haruslah jelas dan transparan dalam menyatakan penawarannya dan dalam merespon sebuah tawaran, sehingga kontrak yang dibangun berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak tersebut dapat memiliki kekuatan hukum *(enforceable)*. Sebab ketika tawaran aquo tidak jelas dan tidak dapat diterima oleh pihak *offeree* maka kontrak tersebut dipandang tidak ada.

c. Syarat-Syarat Sahnya Kontrak

Masalah yang sangat substantif dan krusial dalam masalah kontrak adalah syarat-syarat yang menjadi pilar keabsahan atau validitas kontrak itu sendiri. Masalah ini menjadi substantif karena syarat-syarat merupakan faktor penentu ada dan tidaknya entitas suatu kontrak, dan menjadi krusial karena syarat-syarat ini akan dihadapi kepada realitas-realitas yang tidak selalu sama dan seragam dalam perkembangan praktik itu sendiri.

Suatu perjanjian dapat dinyatakan sah menurut BW pasal 1320, apabila ia telah memenuhi empat syarat hukum :

1) Kesepakatan bagi mereka yang mengikatkan dirinya
2) Cakap untuk melakuakan suatu perikatan
3) Suatu hal tertentu
4) Suatu sebab *(causa)* yang halal

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari keempat syarat yang dimuat dalam BW seperti yang disebutkan di atas, dua yang pertama, yakni adanya suatu kesepakatan antar pihak dan adanya kapasitas dan kapabilitas untuk melakukan perbuatan hukum para pihak, disebut syarat subyektif. Sementara dua syarat berikutnya, yakni tertentu obyek dan kausa yang halal pada kontrak tersebut disebut dengan syarat obyektif.

Sebagaimana telah diuraikan di atas, pasal 1320 BW mensyaratkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian atau kontrak harus memenuhi empat syarat; *pertama*, sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya. Kata sepakat didalam perjanjian pada dasarnya adalah pertemuan atau persesuaian kehendak antara para pihak di dalam perjanjian. Seseorang dikatakan memberikan persetujuannya dan kesepakatannya jika ia memang menghendaki apa yang disepakati.[21] Mariam Darus Badrulzaman melukiskan pengertian sepakat sebagai penyaratan kehendak yang disetujui *(overeenstemende wilsverklaring)* antar pihak-pihak. Pernyataan pihak yang menawarkan dinamakan *(offerte)*. Pernyataan pihak yang menerima penawaran dinamakan *(acceptatie)*.[22] Dengan demikian penawaran dan akseptasi merupakan unsur yang sangat penting dalam menentukan lahirnya perjanjian. *Kedua*, cukup untuk membuat perikatan, pasal 1329 BW menyatakan bahwa setiap orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila

[21]Ibid., 164.
[22]Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumi, 1994), 24.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap.[23] Dalam perkembangannya Mahkamah Agung melalui putusan No. 446/Sip/1976 tanggal 13 Oktober 1976 menyatakan bahwa dengan berlakunya UU No. 1 Tahun 1974, maka batas seorang di bawah kekuasaan perwalian adalah 18 tahun, buka 21 tahun. *Ketiga,* suatu hal tertentu. Pasal 1333 BW menentukan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya.[24] *Keempat,* suatu sebab (kausa) yang hahal/diperbolehkan. Menurut pasal 1335 jo 1337 BW bahwa suatu kausa dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Hukum kontrak menganut beberapa prinsip; *Pertama,* prinsip konsensualisme, bahwa kontrak dinyatakan telah lahir apabila telah ada kesepakatan diantara para pihak.[25] *Kedua,* kebebasan berkontrak, artinya para pihak diberi kebebasan untuk bentuk dan isi suatu kontrak. Dengan adanya kata sepakat tersebut menimbulkan kekuatan mengikatnya kontrak *(pacta sunt servanda).*[26] Dalam prinsip ini terkandung bahwa kontrak yang dibuat oleh para pihak secara sah mengikat kedua belah pihak layaknya undang-undang. Dengan perkataan lain apa yang disepakati kedua belah pihak menjadi undang-undang bagi para

[23]Pasal 1330 BW.
[24]Badrulzaman, *Aneka Hukum . . .*, 42.
[25]Ridwan Khairandy, *Jurnal Hukum Bisnis,* No. 15 Vol 7, 2000, 94.
[26]Ibid., 96.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak kebebasan berkontrak dan kekuatan mengikatnya kontrak antara lain dibatasi oleh itikad baik.[27]

d. Kontrak *Online*

1. Tinjauan Kontrak *online*

Santiago Cavanilas dan A. Martines Nadal menyatakan bahwa kontrak *online* dalam *e-commerce* memiliki banyak variasi, yakni :[28]

a) Kontrak melalui *chatting* dan *video conference*

b) Kontrak melalui *e-mail*, dan

c) Kontrak melalui *Web (situs)*

Kontrak melalui *chatting* dan *video conference* pada dasarnya sama dengan pembuatan kontrak konvensional. Hal yang membedakannya hanyalah pada posisi dan lokasi para pihak yang berlainan.

Kontrak *e-mail* dapat berupa kontrak *e-mail* murni dimana penawaran yang dikirim kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam sebuah *mailinglist*, penerimaan dan pemberitahuan seluruhnya dikirimkan melalui *e-mail*. Kontrak melalui *e-mail* dapat berupa gabungan beberapa formula yang ketika penawaran barangnya diberikan situs *web* yang mengirimkan penawarannya, dan penerimaannya dikirim melalui *e-mail*. Kontrak melaui *e-mail* ini dikaitkan dengan kontrak

[27]Ibid., 98.
[28]Santiago Cavanilas dan A. Martines Nadal, *Research Paper on Contract Law* ECLIP online, 1-3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konvensional tidak menimbulkan persoalan, karena yang berkaitan dengan surat dapat diterapkan dalam bentuk kontrak lewat *e-mail.*

Kontrak melaui *web* biasanya kompleks, karena melibatkan pihak di luar pihak yang mengadakan kontrak. Pihak-pihak yang terkait diantaranya adalah; pihak-pihak (penyedia sertifikat digital), lembaga keuangan yang memfasilitasi pembayaran melalui *web*, pemberi label yang mensertifikasi yang menyatakan bahwa halaman *web* tersebut adalah aman.

Jaringan elektronik *(web site)* merupakan wadah /tempat berlangsungnya komunikasi dan sekaligus sebagai tempat berlangsungnya pertukaran media tersebut. Perusahaan *virtual* terikat dengan pihak yang merupakan para pelanggan dari produk-produk yang ditawarkan di dalam *virtual mall* dari seorang pedagang *electronic shop.*

Menurut hukum perdata konvensional, kontrak terjadi apabila sebuah penawaran dari *offeror* diterima oleh *offeree* dengan kondisi-kondisi hukum yang jelas dan dengan tujuan untuk menciptakan hubungan hukum *(rechtsbetrekking)*. Kondisi-kondisi hukum yang dimaksud tentu saja dengan syarat-syarat hukum yaitu: aadanya kesepakatan, kecakapan, obyek tertentu serta adanya sebab yang tidak dilarang.[29]

[29]Pasal 1320 BW

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kondisi-kondisi hukum di atas juga berlaku juga pada kontrak *online*, sebuah model kontrak yang berkembang dengan menggunakan piranti teknologi canggih dengan berbagai macam variasinya. Kontrak *online* juga lahir karena adanya penawaran dan penerimaan. Suatu penawaran dari *offeror* mengekspresikan keinginannya untuk membuat kontrak. Manakala penawaran aquo diterima oleh *offeree* dengan segala ketentuan dan persyaratannya, maka ketika itulah lahir sebuah kesepakatan dimana kedua belah pihak terikat secara sah menurut hukum di dalam sebuah kontrak.

Penawaran dalam suatu kontrak *online* adalah sama saja adanya dengan kontrak konvensional, kecuali masalah piranti atau instrumen yang digunakan. Kalau penawaran dalam kontrak konvensional sangat menekankan pada bentuk konkret dan nyata *(physical form)*, kebalikannya pada kontrak *online* dimana penawaran dan penerimaannya kebanyakan dilakukan dalam bentuk elektronik atau digital, misalnya melalui tampilan di *website*, *situs* di internet atau juga penawaran melalui postingannya di *mailing list* dan *new group.*

Penawaran yang dilakukan dalam transaksi *e-commerce* dilakukan secara transparan, jelas, seringkali tanpa bataas waktu, dan tanpa batasan *audience* penawaran itu baik dalam tingkat sosial maupun batasan wilayahnya. Dalam penawaran *online* harus dibedakan antara penawaran untuk menjual, penawaran untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

membeli dan penerimaan atas penawaran tersebut. Di samping itu juga harus dibedakan antara sebuah penawaran, undangan untuk bertindak (invitasi), atau pula iklan yang masing-masing memiliki sifat dan konsekuensi hukum yang berbeda.

Apabila sebuah *posting* adalah ditujukan sebagai sebuah undangan untuk bertindak konsekuensinya adalah dengan mengkonstruksi *website* sebagai sebuah analogi elektronik dari sebuah jendela toko, yakni sebagai tempat pemajangan barang-barang yang ditawarkan dengan harga yang mestinya sudah tertera di tempatnya atau raknya.

Hukum biasanya menganggap pemajangan seperti itu sebagai sebuah undangan kepada konsumer (pelanggan) untuk bertindak sendiri dalam hubungannya dengan barang-barang yang di pajang secara *online*.

Pengusaha *e-commerce* dalam membangun dan mengembangkan usahanya, lebih-lebih dalam proses pembuatan kontrak *online* haruslah secara cermat dan teliti mengikuti petunjuk-petunjuk *(guide)* yang sudah ditentukan. Santiago Cavannilas dan A. Matnizes Nadal menyatakan bahwa proses kontrak *online* yang harus diikuti adalah sebagai berikut:

a) *E-Catalogue*, dipresentasikan atau dibuat oleh *E-Suppler*,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Klik pertama *(first click)* dengan menekan tombol atau akasi serupa berupa lainnya dilakukan oleh pembeli untuk memesan satu produk atau lebih;

c) Halaman rekapitulasi pembelian yang dibuat oleh *e-supplier;*

d) Klik kedua *(second click)* dengan menekan tombol atau aksi serupa lainnya yang dilakukan oleh pembeli untuk menyatakan penerimaannya *(acceptance);*

e) Pernyataan menerima dari *e-supplier.*

Dari gambaan proses di atas dapat dinyatakan bahwa proses *e-commerce* melalui *web* adalah sebenarnya sederhana proses pembuatan kontrak konvensional. Transparansi dan kejelasan ketentuan dan syarat-syarat, terkecuali masalah availabilitas barang, sangat tampak. Karena posisi dan lokasi para kontraktan sangat mungkin untuk berjauhan, maka sesungguhnya yang menjadi kunci kesuksesan dalam *e-transaction* ini adalah *good faith* (itikad baik) dan *trust* (kepercayaan).

2. Sistem Pembayaran Internet

Sistem pembayaran yang sekarang dijalankan mempunyai dua metode, antara lain:[30]

a) Perintah melalui telepon *(phone in order),* banyak perusahaan yang hanya menggunakan *web* sebagai papan pengumuman dari perusahaan dan produknya. Jika seseorang menginginkan

[30]Scoott Richards. *Electronic Money/Internet Payment System.* Http://yahoo.com/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk memerintah item mereka memberikan sejumlah nomor panggil -800. Seorang operator hanya memperoses perintah itu apabila nasabah melihat iklan TV atau majalah.

b) Perintah melalui kartu kredit *(Credit Card Order),* Nasabah yang menggunakan *Web* dengan basis bentuk CGI dengan perintah pengisian informasi nasabah dan menunjuk nomor kartu kredit mereka. SLL sebagai teknologi yang melindungi nomor kartu.

Kemudian sistem pembayaran internet yang banyak digunakan saat ini, yaitu:

a) Sistem debit

Sistem ini mengharuskan konsumen terlebih dahulu mempunyai rekening di suatu bank. Apabila ia akan melakukan sesuatu pembayaran maka pembayaran itu akan diambil dari rekening tersebut dengan cara debit. Misalnya *Open Financial Exchange (OFX).*[31]

b) Sistem kredit

Sistem ini mengalihkan kewajiban pembayaran kepada pihak ke-3 (kredit) baru kemudian kredit ini akan ditagih kepada orang yang bersangkutan. Pedagang akan meminta pembayaran dari pihak ke-3 yang menjadi perantara.

c) Tunai atau *Electronic Cash/digital cash/e-money.*

[31]Http://www.ofx.org/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sistem ini dalam penggunaannya mirip dengan pemakaian uang tunai dalam kegiatan sehari-hari. Kemiripan ini dalam hal konsumen akan membayar koin atu uang kertas kepada penjual dalam proses pembayaran sehari-hari, sedangkan dalam sistem ini akan digantikan oleh *digital token* atau suatu nilai digital *(digital value)* kepada penjual, misalnya *Visacash*.[32]

Hubungan hukum yang ada dengan menggunakan kartu kredit sebagai alat pembayaran. Menurut Miller J. Berpendapat bahwa pada penggunaan kartu kredit, secara serentak berlaku tiga perjanjian yang satu sama lain saling terpisah, yaitu:

a) Perjanjian penjual barang dan atau jasa antara perjanjian pedagang dan pemegang kartu.

b) Perjanjian antara pedagang dan perusahaan penerbit kartu, yang berdasarkan perjanjian itu pedagang yang bersangkutan setuju untuk menerima pembayaran yang menggunakan kartu itu.

c) Perjanjian antara perusahaan penerbit kartu dan pemegang kartu, atau pemegang rekening, yang berdasarkan perjanjian itu pemegang kartu menyetujui untuk melunasi pembayaran yang telah dilakukan oleh penerbit kartu kepada penjual

[32]Http://www.visa.com/

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

barang dan/atau jasa berkenaan dengan penggunaan kartu oleh pemegang kartu yang bersangkutan.

Bank dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan antara *(financial intermediary)* memberikan berbagai macam jasa antara lain adalah jasa pembayaran *(payment).* Jasa pembayaran pada saat ini berkembang pesat kearah *electronic/internet payment system.* SET *(Secure Electronic Transaction)* sebagai salah satu bentuk *internet payment system* menggunakan teknik ini untuk menjamin keamanan transaksi pembayaran. SET adalah salah satu sistem pembayaran yang dipelopori oleh *Mastercard* dan *Visa International.* Sistem pembayaran ini menggunakan kriftografi dalam pelaksanaanya, sehingga dapat menjamin keamanan transaksi.

B. Tinjauan Ekonomi Islam Tentang *E-Commerce*

Pembahasan tentang *e-commerce* dalam pandangan fiqih ekonomi Islam termasuk dalam kelompok *ta'aqquli.*[33] Dalam hal ini Islam memberikan peluang kepada manusia untuk melakukan berbagai inovasi terhadap bentuk-bentuk muamalah yang mereka butuhkan dalam kehidupan

[33]*Ta'aqquli* adalah perbuatan hukum yang dapat dinalar oleh manusia. Ia bisa berubah dan berkembang. Berbeda dengan *ta'abbudi* yang merupakan perbuatan yang tidak bisa nalar oleh manusia dan tidak bisa diubah sama sekali, lihat Nasrun Harven, *Perdagangan Saham di Bursa Efek tinjauan Hukum Islam* (Jakarta: Yayasan Kalimah, 2000), 28.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mereka, dengan syarat bahwa bentuk muamalah hasil inovasi ini tidak keluar dari prinsip-prinsip yang telah ditentukan oleh Islam.[34]

Transaksi jual beli *e-commerce* dalam Islam lebih di kenal/diqiyaskan dengan jual beli dalam sistem *salam (bay al-Salam)* dan jual beli *al-Istiṣna'*, maka dalam bagian ini akan dibahas tentang tinjauan konsep dan ketentuan jual beli dalam sistem *salam (bay al-Salam)* dan Jual beli *al-Istiṣna'*.

1. **Pengertian Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'***

   a. **Jual Beli *Salam***

   Al-Salam (اَلسَّلَمُ) dalam istilah fiqih di sebut juga *al-Salaf* (اَلسَّلَفُ) secara etimologi; kedua kata itu memiliki makna yang sama, yaitu mendahulukan pembayaran dan mengakhirkan barang. Penggunaan kata *al-Salam* biasanya digunakan oleh orang-orang Hijaz, sedangkan penggunaan kata *al-Salaf* biasanya digunakan oleh orang-orang Irak.[35]

   Secara terminologis, salam adalah menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya disebutkan dengan jelas dengan pembayaran modal terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari.[36] Menurut Sayyid Sabiq, *al-Salam* atau *al-Salaf*

---

[34]Ibid.

[35]M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat)* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), 143.

[36]Ibid. Lihat Juga dalam Ismail Nawawi, *Fiqih Muamalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Halia Indonesia, 2012), 125. Lihat Juga Sulaiman Rasjid, *Fiqih Islam* (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2012), 294. Dalam redaksi yang berbeda. Lihat Asnawi Haris Faulidi, Transaksi Bisnis *E-Commerce Perspektif Islam* (Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004), 95.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(pendahuluan) adalah penjualan sesuatu dengan kriteria tertentu (yang masih berada) dalam tanggungan dengan pembayaran segera atau disegerakan.[37]

Dalam literatur lain *salam* diartikan sebagai transaksi jual beli barang pesanan diantara pembeli dan penjual. spesifikasi dan dan harga pesanan harus sudah disepakati diawal transaksi, sedangkan pembayarannya dilakukan Dimuka secara penuh. Selanjutnya menurut para ulama' syafiiyah dan hanabilah, *salam* diartikan sebagai transaksi atas pesanan dengan spesifikasi tertentu yang di tangguhkan pembayarannya pada waktu tertentu yang pembayarannya dilakukan secara tunai di majelis akad. Ulama' Malikiyah mengemukakan *salam* adalah transaksi jual beli yang pembayarannnya dilakukan secara tunai dan komoditas pesanan diserahkan pada waktu tertentu.[38]

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *salam* adalah jasa pembiayaan yang berkaitan dengan jual beli yang pembiayaannya dilakukan bersamaan dengan pemesanan barang.[39] Selain definisi tersebut, terdapat beberapa definisi lain mengenai *salam* yang berkembang di kalangan fuqaha, antara lain:

Fuqāha Shafi'iyah dan Hanbalī mendefinisikan jual beli *salam* adalah:[40]

---

[37]Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah, Juz XII* (Bandung: Al-Ma'arif, 1988), 110.
[38]Wahbah Zuhailī, *al-Fiqh al-Islāmī wa Adillatuhu* (Beirut. Darul fikri:1989), 598-599.
[39]Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, Pasal 20 ayat (34).
[40]Wahbah al-Zuhailī, *al-Fiqh al-Islāmī wa Adillatuhu, Juz IV* (Damaskus: Darul Fikr, 2008), 359.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

هُوَ عَقْدٌ عَلَى مَوْصُوْفٍ بِذِمَّةٍ مَؤَجَّلٍ بِثَمَنٍ مَقْبُوْضٍ بِمَجْلِسِ اْلعَقْدِ

Artinya: "Akad yang disepakati dengan menentukan ciri-ciri tertentu dengan membayar harganya lebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan kemudian dalam suatu majlis akad."

Fuqaha Malikiyah mendefinisikan jual beli *salam* sebagai berikut:

بَيْعٌ يَتَقَدَّمُ فِيْهِ رَأْسُ الْمَالِ وَيَتَأَخَّرُ الْمُثْمِنُ لأَجَلٍ

Artinya: "Jual beli yang modalnya dibayar dahulu, sedangkan barangnya diserahkan sesuai dengan waktu yang disepakati"

Dari beberapa definisi di atas, disimpulkan bahwa yang dimaksud jual beli *salam* adalah transaksi jual beli yang pembayarannya dilaksanakan ketika akad berlangsung dan penyerahan barang dilaksanakan di akhir sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati oleh penjual dan pembeli.

Dalam menggunakan akad *salam*, hendaknya menyebutkan sifat-sifat dari objek jual beli *salam* yang mungkin bisa dijangkau oleh pembeli, baik berupa barang yang bisa ditakar, ditimbang maupun diukur. Disebutkan juga jenisnya dan semua identitas yang melekat pada barang yang dipertukarkan yang menyangkut kualitas barang tersebut. Jual beli *salam* juga dapat berlaku untuk mengimport barang-barang dari luar negeri dengan menyebutkan sifat-sifatnya, kualitas dan kuantitasnya. Penyerahan uang muka

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan penyerahan barangnya dapat dibicarakan bersama dan biasanya dibuat dalam suatu perjanjian.[41] Dalam dunia bisnis modern, bentuk jual beli salam dikenal dengan pembelian dengan cara pesan *(indent)*.[42] Tujuan utama dari jual beli pesanan adalah untuk saling membantu dan menguntungkan antara konsumen dengan produsen.

b. Jual Beli *al-Istiṣna'*

Berasal dari kata **صنع** *(ṣana'a)* yang artinya membuat kemudian ditambah huruf alif, sin dan ta' menjadi **استصنع** *(istaṣna'a)* yang berarti meminta dibuatkan sesuatu.

Al-Istiṣna' atau pemesanan secara bahasa artinya: meminta di buatkan. Menurut terminologi ilmu fiqih artinya: perjanjian terhadap barang jualan yang berada dalam kepemilikan penjual dengan syarat di buatkan oleh penjual, atau meminta di buatkan secara khusus sementara bahan bakunya dari pihak penjual.

Secara istilah ialah akad jual beli antara pemesan dengan penerima pesanan atas sebuah barang dengan spesifikasi tertentu.[43] Sedangkan menurut pandangan ulama adalah :

1) Madzhab Ḥanafi

عقد على مبيع في الذمة شرط فيه العمل

[41]M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam*, 144.
[42]Mustafa Kamal, et. al., *Fikih Islam* (Yogyakarta: Citra Karsa Mandiri, 2003), 356.
[43]Gita Danuprananta, *Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 112.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sebuah akad untuk sesuatu yang tertanggung dengan syarat mengerjakaannya.

Sehingga bila seseorang berkata kepada orang lain yang punya keahlian dalam membuat sesuatu,"Buatkan untuk aku sesuatu dengan harga sekian dirham", dan orang itu menerimanya, maka akad istishna' telah terjadi dalam pandangan mazhab ini.

2) Madzhab Hambali

بيع سلعة ليست عنده على وجه غير السلم

Jual beli barang yang tidak (belum) dimilikinya yang tidak termasuk akad salam

Dalam hal ini akad istishna' mereka samakan dengan jual-beli dengan pembuatan (بيع بالصنعة).

3) Madzhab Maliki dan Syafi'i

الشيء المسلم للغير من الصناعات

Suatu barang yang diserahkan kepada orang lain dengan cara membuatnya

Bay *al-Istiṣna'* adalah akad jual beli dalam bentuk pemesanan pembuatan barang tertentu dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang disepakati antara pemesan (pembeli) dan penjual/Ṣani'. Ṣani akan menyiapkan barang yang dipesan sesuai

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan spesifikasi yang telah disepakati dimana ia dapat menyiapkan sendiri atau melalui pihak lain. Kedua belah pihak bersepakat atas harga serta sistem pembayaran, apakah pembayaran dilakukan di muka, melalui cicilan, atau ditangguhkan sampai suatu waktu pada masa yang akan datang.[44]

Akad *al-Istiṣna'* juga identik dengan akad ijarah, ketika bahan baku untuk produksi berasal dari pemesan, sehingga produsen (Ṣani') hanya memberikan jasa pembuatan, dan ini identik dengan akad ijarah. Berbeda ketika jasa pembuatan dan bahan bakunya dari produsen (Ṣani'), maka ini dinamakan dengan akad *al-Istiṣna'*

Al-Istiṣna' merupakan kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli.[45] Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir. Kedua belah pihak bersepakat atas harga serta sistem pembayaran: apakah pembayaran dilakukan di muka, melalui cicilan, atau ditangguhkan sampai suatu waktu pada masa yang akan datang.[46]

---

[44]Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 159.
[45]Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori.....*, 113.
[46]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tujuan *al-Istiṣna'* umumnya diterapkan pada pembiayaan untuk pembangunan proyek seperti pembangunan proyek perumahan, komunikasi, listrik, gedung sekolah, pertambangan, dan sarana jalan. Pembiayaan yang sesuai adalah pembiyaan investasi.[47]

2. Dasar Hukum Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'*

a. Dasar Hukum *al-Salam*

Jual beli *salam* ini diperbolehkan dalam Islam berdasarkan dalil al-Qur'an, Hadis, dan Ijma' (kesepakatan ulama'), yaitu diantaranya:

1) Firman Allah yang menjelaskan tentang diperbolehkannya jual beli salam terdapat dalam surat al-Baqarah ayat 282:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُسَمًّى فَاكْتُبُوهُ[48]

"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalahtidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya"[49]

2) Hadis Nabi yang menerangkan tentang hukum jual beli *salam*, yaitu:

[47]Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 149-150.
[48]Al-Qur'an (2) : 282.
[49]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011), 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

قَدِمَ النَّبِيُّ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :المَدِيْنَةَ وَهُمْ يُسْلِمُوْنَ فِي التَّمْرِ السَّنَتَيْنِ وَالثَّلاَثَ فَقَالَ رَسُوْلُ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ :مَنْ أَسْلَفَ فَلْيُسْلِفْ فِي ثَمَرٍ مَعْلُوْمٍ وَوَزْنٍ مَعْلُوْمٍ إِلَى أَجَلٍ مَعْلُوْمٍ[50]

"Rasulullah SAW datang ke Madinah, dan pada saat itu orang banyak sedang mengadakan salam pada tamar untuk jangka waktu dua dan tiga tahun. Maka Rasulullah SAW bersabda: "Barangsiapa menghutangkan, hendaklah ia menghutangkan dalam harga yang diketahui dan timbangan yang diketahui, hingga masa yang diketahui"[51]

Sabda Rasulullah Saw ini muncul ketika beliau pertama kali hijrah ke Madinah, dan mendapati para penduduk Madinah melakukan transaksi jual beli salam. Jadi Rasulullah Saw membolehkan jual beli salam asal akad yang dipergunakan jelas, ciri-ciri barang yang dipesan jelas, dan ditentukan waktunya.[52]

Ibnu 'Abbas r.a berkata :

اَشْهَدُ اَنَّ السَّلَفَ المَضْمُنَ اِلَى اَجَلٍ قَدْ اَحَلَّهُ اللهُ فِى كِتَا بِهِ وَاَ ذِنَ فِيْهِ . ثُمَّ قَرَأَ قَوْلَهُ تَعَالَى : يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوٓاْ إِذَا تَدَايَنتُم بِدَيْنٍ إِلَىٰٓ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَٱكْتُبُوهُ .

"Aku bersaksi bahwa al-Salaf yang dijamin untuk waktu tertentu benar-benar dihalalkan Allah di dalam kitabullah dan diizinkan" kemudian ia membaca ayat Allah: "Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah

[50]Imām Abī 'Abdullāh Muḥammad bin Ismā'īl bin Ibrāhīm bin Mughīrah bin Bardzabah Bukharī Ju'fi, *Shahih Bukhari*, (Beirut: Dar al Fikr, 1992), 61.
[51]Ibid.
[52]Narsoen Haroen, *Fiqih Mu'amalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaknya kamu menuliskannya dengan benar.[53]

Berdasarkan kedua hadis tersebut, jual beli *salam* ini hukumnya dibolehkan, selama ada kejelasan ukuran, timbangan, dan waktunya yang ditentukan. Dasar hukum jual beli ini telah sesuai dengan tuntutan syariat dan kaidah-kaidahnya. Bahkan dalam prakteknya, jual beli salam juga tidak menyalahi qiyas yang membolehkan penangguhan penyerahan barang seperti halnya dibolehkannya penangguhan dalam pembayaran.[54]

3) Ijma'

Ibnu Mundzir dan lainnya meriwayatkan adanya ijma' ulama' atas kebolehan transaksi jual beli *salam*. Kebutuhan manusia untuk bertransaksi itulah yang mendorong diperbolehkannya jual beli salam. Karena satu pihak yang bertransaksi ingin mendapatkan pembayaran yang dipercepat, sementara pihak yang lain ingin mendapatkan barang yang jelas atau pasti.[55] Transaksi *salam* juga memberikan kemudahan kepada manusia yang berkepentingan terhadap transaksi jual beli *salam* ini. Selain itu, transaksi *salam* juga merupakan dispensasi bagi

[53]Abi Dawud, *Sunan Abi Dawud*, Juz II, 482 Hadis No. 3463.
[54]Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah* (Yogyakarta: BPFE, 2009), 213.
[55]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

manusia yang di dalamnya juga terdapat unsur yang sejalan dengan upaya merealisasikan kemaslahatan perekonomian.

c. **Dasar Hukum *al-Istiṣna'***

Hukum *al-Istiṣna'* diperbolehkan dalam Islam berdasarkan pada ayat al-Qur'an :

....وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّب...[56]

...Dan Allah telah menghalalkan jual-beli...[57]

Dalil dari hadis yang menerangkan keutamaan jual beli, yaitu :

أَنَّ النَّبِيَّ ص.م. سُئِلَ: أَيُّ الكَسْبِ أَطْيَبُ؟ قَالَ: عَمَلُ الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَ كُلُّ بَيْعٍ مَبْرُوْرٍ (رَوَاهُ البَزَّارُ وَ صَحَّحَهُ اْلحَاكِمُ)

Nabi Muhammad Saw. Pernah ditanya: "pekerjaan apakah yang paling baik?" Nabi menjawab, "pekerjaan seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beliyang terpuji" (HR al-Bazzar dan dihukumi sahih oleh Hakim)[58]

Abdul Mujieb merumuskan *al-Bay'* sebagai pelaksanaan akad untuk penyerahan kepemilikan suatu barang dengan menerima harta atau atas saling ridha, atau ijab dan qobul atas dua

[56]Al-Qur'an (2) : 275.
[57]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011), 48.
[58]Hadis Riwayat Ibnu Majah dan al-Ḥakim dari Rafi'ah bin Rafi, diriwayatkan oleh al-Bazzar, dan dihukumi shahih oleh al-Ḥakim. Dalam Ibnu Hajar al-Asqolani, *Bulughul Maram, Kitab al-Buyu* (Jakarta: Dar Al-kutub Al-Islamiyah, 2002), 196.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jenis harta yang tidak berarti berderma atau menukar harta dengan harta bukan atas dasar *tabarru.*[59]

Selanjutnya ulama' Hanafi menggolongkan istihna' termasuk akad yang dilarang karena bertentangan dengan semangat bai' secara qiyas. Mereka mendasarkan pada argumentasi bahwa pokok Montreal penjualan harus ada dan dimiliki oleh penjual. Sementara dalam *al-Istiṣna'*, pokok kontrak itu belum ada atau tidak dimiliki penjual. Meskipun demikian, mazhab Hanafi menyetujui kontrak *al-Istiṣna'* atas dasar alasan-alasan berikut:

1) Bahwa masyarakat telak melaksanakan jual beli dengan sistem *al-Istiṣna'* secara luas dan terus menerus tanpa ada keberatan sama sekali. Hal ini menjadikan *al-Istiṣna'* sebagai kasus ijma atau konsensus umum.
2) Dalam syariat pasti ada kemungkinan adanya penyimpangan terhadap qiyas berdasarkan hasil ijma'
3) Kebutuhan didasarkan pada kebutuhan masyarakat, banyak orang yang memerlukan barang yang tidak tersedia di pasar, sehingga cenderung melakukan kontrak agar orang lain membuatkan barang untuk mereka.

[59]Siti Nur Fatoni, *Pengantar Ilmu Ekonomi (Dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam)* (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 189.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Transaksi *al-Istiṣna'* sah dengan aturan umum mengenai kebolehan kontrak selama tidak bertentangan dengan naṣ atau syariat.[60]

3. Syarat dan Rukun Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'*

a. Rukun dan Syarat Jual Beli *Salam*

Ulama Hanafiyah menyatakan bahwa rukun jual beli *salam* ini hanya *ījāb* (ungkapan dari pihak pemesan dalam memesan barang) dan *qabūl* (ungkapan dari pihak produsen untuk mengerjakan barang pesanan). Lafaẓ yang dipakai dalam jual beli pesanan *(indent)* menurut ulama Malikiyah, Hanafiyah, dan Hanabilah adalah lafaẓ *al-Salam, al-Salaf,* atau *al-bay'* (jual beli). Sedangkan menurut ulama Syafi'iyah, lafaẓ yang boleh dipergunakan dalam pesanan ini hanya *al-Salam* dan *al-Salaf.* Alasan ulama Syafi'iyah adalah bahwa menurut kaidah umum (analogi) jual beli seperti ini tidak dibolehkan, karena barang yang dibeli belum kelihatan ketika akad. Akan tetapi, syara' membolehkan jual beli ini dengan mempergunakan lafaz| *al-Salam* dan *al-Salaf.* Oleh sebab itu, perlu pembatasan dalam pemakaian kata itu sesuai dengan pemakaian syara'.

Adapun rukun jual beli *salam* menurut jumhur ulama, selain Hanafiyah, terdiri atas:

[60]Isma'il Nawawi, *Fiqh Mu'amalah Klasik dan Kontemporer* (Bogor: Halia Indonesia, 2012), 131.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) *Al-Āqid*

Al-Āqid adalah orang yang melakukan akad. Dalam perjanjian *salam*, pihak penjual disebut dengan *al-Muslam Ilaih* (orang yang diserahi) dan pihak pembeli disebut *al-Muslam* atau pemilik *al-Salam* (yang menyerahkan).[61] Keberadaan *āqid* sangatlah penting, sebab tidak dapat dikatakan akad jika tidak ada *āqid,* begitu pula tidak akan terjadi Ījāb dan qabūl tanpa adanya *āqid.*

2) Objek jual beli *salam*

Yaitu harga dan barang yang dipesan. Barang yang dijadikan sebagai objek jual beli disebut dengan *al-Muslam Fīh.* Barang yang dipesan harus jelas ciri-cirinya dan waktu penyerahannya. Harga (*ra'sumālis salam*) dalam jual beli salam harus jelas serta diserahkan waktu akad.

3) *Ṣighāt* (Ījāb dan Qabūl)

Ījāb (pernyataan melakukan ikatan) dan qabūl (pernyataan penerimaan ikatan) sesuai dengan kehendak syari'at yang berpengaruh pada objek perikatan. Yang dimaksud dengan "sesuai dengan kehendak syari'at" adalah bahwa seluruh perikatan yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih tidak boleh, apabila tidak sejalan dengan kehendak syara'. Misalnya, kesepakatan untuk melakukan transaksi riba,

[61]Chairuman Pasaribu dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam* (Jakarta: Sinar Grafika, 1994), 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menipu orang lain, atau merampok kekayaan orang lain. Sedangkan pencantuman kalimat "berpengaruh pada objek perikatan" maksudnya adalah terjadinya perpindahan pemilikan dari satu pihak (yang melakukan īj̄ab) kepada pihak lain (yang menyatakan qabūl).

Adapaun syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam jual beli *salam* adalah sebagai berikut:

1) Syarat orang yang berakad *(Al-Āqid)*

Ulama' Malikiyah dan Hanafiyah mensyaratkan āqid harus berakal, yakni sudah mumayyiz, anak yang agak besar yang pembicaraan dan jawaban yang dilontarkannya dapat dipahami, serta berumur minimal 7 tahun. Oleh karena itu, anak kecil, orang gila dan orang bodoh tidak boleh menjual harta sekalipun miliknya.[62] Sebagaimana firman Allah dalam surat al-Nisā' ayat 5 :

وَلاَ تُؤْتُوْ السُّفَهاَءُ أَمْوَالُكُمْ.....[63]

Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya . . . [64]

Adapun ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mensyaratkan āqid harus balig (terkena perintah syara'), berakal, telah mampu

[62]Hendi Suhendi, *Fiqh Mu'amalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 74.
[63]Al-Qur'an
[64]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011),

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memelihara agama dan hartanya. Dengan demikian, ulama Hanabilah membolehkan seorang anak kecil membeli barang yang sederhana atas seizin walinya.[65] Kecakapan yang sempurna yang dimiliki oleh orang yang telah balig itu dititikberatkan pada adanya pertimbangan akal yang sempurna, bukan pada bilangan umur atau bilangan tahun yang dilaluinya. Kualitas kekuatan akal pikiran juga dapat mempengaruhi secara signifikan kecakapan seseorang untuk melakukan perbuatan hukum atau hal-hal yang membawa dampak akan tanggungjawab yang dipikulnya nanti dikemudian hari, seiring dengan pengambilan posisi sebagai personal yang melakukan perbuatan itu.[66]

2) Syarat-Syarat yang terkait dengan pembayaran/harga, antara lain:

a) Alat bayar harus diketahui dengan jelas jumlah dan jenisnya oleh pihak yang terlibat dalam transaksi. Ketentuan tersebut dimaksudkan untuk menghilangkan ketidakjelasan dalam transaksi yang akhirnya dikhawatirkan dapat menimbulkan perselisihan dikemudian hari.

b) Pembayaran harus dilakukan seluruhnya ketika akad telah disepakati. Hal ini dimakudkan untuk menjaga

[65]Rahmat Syafi'i, *Fiqih Muamalah* (Bandung: Pustaka Setia, 2006), 54.
[66]Ahmad Azhar Basyir, *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)* (Yogyakarta: UII Press, 2000), 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maksud utama jual beli *salam*, yaitu membantu pihak yang butuh modal untuk biaya produksi.

c) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.[67]

3) Syarat yang terkait dengan barang, diantaranya:

a) Barangnya menjadi utang atau tanggungan bagi penjual. Dengan demikian, barang pesanan yang telah menjadi tanggungan pihak penjual, keberadaannya tidak boleh diserahkan kepada pihak lain. Rasulullah Saw bersabda:

مَنْ اَسْلَمَ فِيْ شَيْءٍ فَلاَ يَصْرِفُهُ فِى غَيْرِهِ

Barang siapa mengadakan *salam* terhadap sesuatu maka janganlah ia memberikannya kepada orang lain.[68]

b) Komoditinya harus dengan sifat-sifat yang jelas, misalnya dengan disebutkan jenis, warna, ciri-ciri, macam dan ukurannya.[69] Hal ini dilakukan agar tidak terjadi konflik antara seorang Muslim dengan saudaranya yang menyebabkan dendam dan

[67]Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Teknis Pembuatan Akad atau Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syariah)* (Yogyakarta: UII Press, 2009), 79.
[68]Imām Abī ‘Abdullāh Muḥammad bin Ismā‘īl bin Ibrāhīm bin Mughīrah bin Bardzabah Bukharī Ju’fi, *Shahih Bukhari*... 58.
[69]Abdul Fatah Idris dan Abu Ahmadi, *Kifayatul Akhyar Terjemahan Ringkas Fiqih Islam Lengkap* (Jakarta: Rineka Cipta, 1990), 141.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

permusuhan di antara keduanya.[70] Pada era modern seperti sekarang, untuk menambah kejelasan spesifikasi pengetahuan tentang macam komoditi yang akan dijadikan *al-Muslam fīh* dapat ditambahkan dengan menghadirkan bentuk visual dari *al-Muslam fīh.*

c) Barang yang dipesan harus selalu tersedia di pasaran sejak akad berlangsung sampai tiba waktu penyerahan. Aturan ini ditetapkan guna menjamin sebuah kepastian dapat diserahkannya barang tersebut tepat pada waktunya. Karena kesanggupan penjual untuk penyerahan barang didasarkan pada upayanya untuk menyediakan barang tersebut.

d) Barang yang dipesan dalam akad salam harus berupa al-misliyat, yakni barang yang banyak padanannya di pasaran yang kuantitasnya dapat dinyatakan melalui hitungan, takaran atau timbangan. Pendapat ini menurut Ulama' Hanafiyah, Syafi'iyah dan Hanabilah. Sedangkan menurut Malikiyah, akad *salam* dibolehkan atas barang *al-Qimiyyah* yaitu yang dapat dinyatakan dengan kriteria tertentu.[71]

[70]Abū Bakr Jābir al-Jazairi, *Ensiklopedi Muslim* (Jakarta: Darul Falah, 2000), 511.
[71]Ghufron Ma'adi, *Fiqih Mu'amalah Kontekstual* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 148.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Penyerahan barang dilakukan dikemudian hari.[72] Barangnya dapat diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (pendapat ulama Hanafiyah, Malikiyah, dan Hanabilah). Akan tetapi, ulama Syafi'iyah menyatakan bahwa dalam jual beli pesanan boleh saja barang diserahkan waktu akad, sebagaimana dibolehkan penyerahannya pada waktu yang disepakati bersama, sehingga memperkecil kemungkinan terjadi penipuan.[73]

f) Disebutkan tempat penyerahan barang pesanannya.[74]

4) Syarat tentang waktu dan tempat penyerahan barang

a) Syarat tentang waktu penyerahan barang

Mengenai tenggang waktu penyerahan barang dapat saja ditentukan tanggal dan harinya, tetapi tidak semua jenis barang dapat ditentukan demikian.[75] Ulama' Hanafiyah dan Hanabilah mengatakan satu bulan. Sedangkan ulama' Malikiyah memberi tenggang waktu setengah bulan. Wahbah Zuhayli (guru besar fiqih Islam Universitas Damaskus) menyatakan, bahwa tenggang waktu penyerahan barang itu sangat tergantung pada keadaan barang yang dipesan dan sebaliknya diserahkan

[72]Burhanuddin S., *Hukum Kontrak...* 215.
[73]Nasrun Haroen, *Fiqih Mu'amalah ....*, 150.
[74]Dewi Gemala, **et. al.,** *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2005), 114.
[75]Adiwarman Aswar Karim, *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer* (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 93.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepada kesepakatan kedua belah pihak yang berakad dan tradisi (اَلْعُرْفٌ) yang berlaku pada suatu daerah.[76]

b) Syarat tentang tempat penyerahan barang

Pihak pihak yang bertransaksi harus menunjuk tempat untuk penyerahan barang yang dipesan. Ketentuan ini ditetapkan apabila untuk membawa barang pesanan diperlukan biaya pengiriman atau tempat terjadinya transaksi tidak layak dijadikan tempat penyerahan barang pesanan, seperti di tengah gurun. Namun, apabila tempat terjadnya transaksi itu layak dijadikan tempat penyerahan atau untuk membawanya tidak diperlukan biaya pengiriman, maka tidak harus menunjuk tempat penyerahan barang.

Jika kedua belah pihak yang berakad tidak mencantumkan penentuan tempat serah terima, jual beli *salam* tetap dinyatakan sah, dan tempat penyerahan bisa ditentukan kemudian. Hal ini dikarenakan tidak ada hadits yang menjelaskannya. Apabila penyerahan barang merupakan syarat sah jual beli *salam*, maka Rasulullah akan menyebutkannya seperti beliau menyebutkan takaran, timbangan dan waktu.[77]

[76]M. Ali Hasan, *Berbagai Macam transaksi dalam Islam*..., 146.
[77]Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah*, Juz 12, 122.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yang perlu diperhatikan adalah dalam melakukan akad *salam* syarat tentang waktu dan tempat penyerahan barang tergantung pada kesepakatan diantara kedua belah pihak, agar lebih memberikan rasa aman dan lebih menjaga agar tidak terjadi perselisihan.

Apabila penyerahan barang pada saat tengang waktu yang disepakati sudah jatuh tempo, maka pihak penjual atau produsen wajib menyerahkan barang itu pada waktu dan tempat yang telah disepakati. Jika barang yang ditransaksikan itu tidak kunjung ditemukan hingga waktu penyerahannya, maka pihak konsumen atau pemesan hendaknya bersabar hingga barang yang dipesannya itu tersedia atau konsumen boleh membatalkan transaksinya dan meminta kembali uangnya. Karena, jika transaksi itu gagal, maka harganya harus dikembalikan. Dan jika uangnya hilang, maka produsen harus menggantinya.[78]

Apabila barang yang dipesan telah diterima dan kemudian terdapat cacat pada barang itu atau tidak sesuai dengan sifat-sifat, ciri-ciri, kualitas, kuantitas barang yang dipesan, maka pihak pemesan atau konsumen boleh meminta ganti rugi atau menyatakan

[78]Saleh al-Fauzan, *Fikih Sehari-Hari* . . . 409.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apakah ia menerima atau tidak, sekalipun dalam jual beli pesanan ini tidak ada hak khiyar.[79] Dalam fiqih Islam juga menyebutkan bahwa apabila pada barang yang dibeli terdapat cacat, kerusakan dan ketidaksesuaian dengan apa yang dipesan, maka barang yang dibeli dapat dikembalikan kepada penjualnya. Ketentuan ini sesungguhnya untuk menjamin hakhak pembeli atau konsumen agar mendapatkan barang yang sesuai dengan yang dipesan.[80]

5) Syarat Ījāb dan Qabūl (*Ṣigāt)*

Ṣigāt adalah pernyataan *ījāb* dan *qabūl*, *ījāb* merupakan pernyataan yang keluar lebih dahulu dari salah seorang yang melakukan transaksi yang menunjukkan atas keinginan melakukan transaksi. Adapun *qabūl* adalah pernyataan yang terakhir dari pihak kedua yang menunjukkan atas kerelaannya menerima pernyataan pertama.[81] Unsur penting dari jual beli *salam* adalah kerelaan kedua belah pihak, sama halnya dengan jual beli lainnya. Sesuai dengan apa yang ditentukan oleh Allah SWT dalam surat al-Nisā' ayat 29:

---

[79]M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam. . .*, 146-147.
[80]Samsul Ma'arif, et. al., *Fiqih Progresif Menjawab Tantangan Modernitas* (Jakarta: FKKU Press, 2003), 133-134.
[81]Wahbah al-Zuhaiłī, *al-Fiqh al-Islāmī wa Adillatuhu, Juz IV...*, 348.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ لَا تَأۡكُلُوٓاْ أَمۡوَٰلَكُم بَيۡنَكُم بِٱلۡبَٰطِلِ إِلَّآ أَن تَكُونَ تِجَٰرَةً عَن تَرَاضٖ مِّنكُمۡۚ وَلَا تَقۡتُلُوٓاْ أَنفُسَكُمۡۚ إِنَّ ٱللَّهَ كَانَ بِكُمۡ رَحِيمٗا ٢٩ 82

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 diantara kamu.[83]

Adapun syarat-syarat ījāb qabūl yang harus dipenuhi dalam jual beli *salam* adalah:

a) Tujuan yang terkandung di dalam pernyataan ījāb dan qabūl harus jelas dan terdapat kesesuaian, sehingga dapat dipahami oleh masing-masing pihak.

b) Pelaksanaan ījāb dan qabūl harus berhubungan langsung dalam suatu majlis. Apabila kedua belah pihak hadir dan saling bertemu dalam satu tempat untuk melaksanakan transaksi, maka tempat tersebut adalah majlis akad. Adapun jika masing-masing pihak saling berjauhan maka majlis akad adalah tempat terjadinya qabūl.[84] Pernyataan ījāb dan qabūl dapat dilakukan dengan cara lisan, tulisan atau surat menyurat, atau isyarat yang memberikan pengertian dengan jelas tentang adanya

[82]Al-Qur'an (4) : 29.
[83]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011), 84.
[84]Rahmat Syafi'i, *Fiqih Mu'amalah* . . ., 51.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ījāb dan qabūl dan dapat juga berupa perbuatan yang telah menjadi kebiasaan dalam ījāb qabūl.[85]

c) Menggunakan kata *al-Salam* atau *al-Salaf*. Bila menggunakan kata-kata jual beli *(al-Bay')* maka tidak sah, menurut pendapat yang lebih kuat. Alasan yang dikemukakan adalah karena jual beli pesanan termasuk jual beli yang secara qiyas tidak diperbolehkan, akan tetapi pelarangan ini telah dihapuskan dengan pertimbangan kebutuhan masyarakat terhadap kontrak *salam*. Sehingga para ulama berpendapat perlu adanya sebuah pembatasan terhadap penggunaan kata yang hanya sesuai dengan apa yang diajarkan oleh syara'. Oleh karena itu, syara' membolehkan akad ini hanya dengan menggunakan kata-kata *salam* dan *salaf*. Tetapi ada pula pendapat yang membolehkan akad ini dengan menggunakan kata jual beli *(al-Bay')* biasa dan tetap sah sebagai transaksi jual beli *salam*.

d. Rukun dan Syarat Jual Beli *al-Istiṣna'*

Pada prinsipnya *al-Bay' al-Istiṣna'* adalah sama dengan al-*Bay' al-Salam.* Maka rukun dan syarat *al-Bay al-Istiṣna'* mengikuti al-*Bay' al-Salam.* Hanya saja pada al-*Bay' al-Istiṣna'* pembayaran tidak dilakukan secara kontan dan tidak

[85]Azhar Basyid, *Asas-Asas Hukum Mu'amalah...,* 68.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

adanya penentuan waktu tertentu penyerahan barang, tetapi tergantung selesainya barang pada umumnya. Misalnya: Memesan rumah, maka tidak bisa dipastikan kapan bangunannya selesai.

Agar *al-Istiṣna'* menjadi sah, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut.

1) Adanya kejelasan jenis, macam, ukuran dan sifat barang, karena ia merupakan objek transaksi yang harus diketahui spesifikasinya.

   Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia selalu berinteraksi dengan sesamanya untuk mengadakan berbagai transaksi ekonomi, salah satunya adalah jual beli yang melibatkan dua pelaku, yaitu penjual dan pembeli. Biasanya penjual adalah produsen. Sedangkan pembeli adalah konsumen konsumen. Pada kenyataannya, konsumen kadang memerlukan barang yang belum di hasilkan sehingga konsumen melakukan transaksi jual beli dengan produsen dengan cara pesanan. Di dalam perbankan syariah, jual beli *al-Istiṣna'* lazim di tetapkan pada bidang konstruksi dan manufaktur.[86]

2) Merupakan barang yang biasa ditransaksikan/berlaku dalam hubungan antar manusia.

[86]Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), 97.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3) Tidak boleh adanya penentuan jangka waktu, jika jangka waktu penyerahan barang ditetapkan, maka kontak ini akan berubah menjadi akad *salam.*

Namun ada beberapa syarat dan rukun lain yang dinyatakan dalam konsep *al-Istiṣna'*:

1) *Mu'aqidain al-Muslam* (pembeli) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang *al-Muslam Ilaih* (penjual) adalah pihak yang memasok barang pesanan. dengan syarat[87]:
   a) Cakap bertindak hukum (baligh dan berakal sehat).
   b) Muhtar (tidak dibawah tekanan/paksaan).
2) Modal atau uang. Ada pula yang menyebut harga *(thaman),* dengan syaarat:
   a) Jelas dan terukur
   b) Disetujui kedua pihak
   c) Diserahkan tunai/cash ketika akad berlangsung
3) *Muslan fīh* adalah barang yang dijual belikan (obyek transaksi). Dengan syarat:
   a) Dinyatakan jelas jenisnya
   b) Jelas sifat-sifatnya
   c) Jelas ukurannya
   d) Jelas batas waktunya

[87]Ananda, Dwi Rizky. 2013. Makalah Jual Beli Salam. [online]. Tersedia:http://rizkyel-guaje.blogspot.com/2013/05/makalah-jual-beli-salam.html. [14 Desember 2017]

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e) Tempat penyerahan dinyatakan secara jelas

4) Harga

Harga harus ditentukan berdasarkan aturan sebagai berikut:

a) Harus diketahui semua pihak.

b) Bisa dibayarkan sewaktu akad secara cicilan, atau ditangguhkan pada waktu tertentu pada masa yang akan datang.

5) Ījāb dan Qabūl (Ṣigāt)

Harus diungkapkan dengan jelas, sejalan, dan tidak terpisah oleh hal-hal yang dapat memalingkan keduanya dari maksud akad.[88] Para imam mazhab telah bersepakat bahwasanya jual beli *al-Istiṣna'* adalah benar dengan enam syarat yaitu jenis barangnya diketahui, sifat barangnya diketahui, banyaknya barang diketahui, waktunya diketahui oleh kedua belah pihak, mengetahui kadar uangnya, jelas tempat penyerahannya.[89]

4. Perbedaan antara Jual Beli *Salam* dan *al-Istiṣna'*

Jual beli *al-Istiṣna'* merupakan pengembangan dari jual beli *salam*, walaupun demikian antara keduanya memiliki beberapa perbedaan di antara keduanya yaitu sebagai berikut:

[88]Ahmad Sarwat. *Seri Fiqih Islam Kitab Muamalat* (Jakarta : Kampus Syariah 2009), 89.
[89]Adrian Sutedi. *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Bogor: Ghalia Indonesia 2009), 101.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Objek transaksi dalam *salam* merupakan tanggungan dengan spesifikasi kualitas ataupun kualitas, sedang *al-Istiṣna'* berupa zat/barangnya.

b. Dalam kontrak salam adanya jangka waktu tertentu untuk menyerahkan barang pesanan, hal ini tidak berlaku dalam akad *al-Istiṣna'*

c. Kontrak *salam* bersifat mengikat *(lazim)*, sedangkan *al-Istiṣna'* tidak bersifat mengikat (*ghairu lazim*).

d. Dalam kontrak *salam* persyaratan untuk menyerahkna modal atau pembayaran saat kontrak dilakukan dalam majelis kontrak, sedangkan dalam *al-Istiṣna'* dapat dibayar di muka, cicilan atau waktu mendatang sesuai dengan kesepakatan.[90]

Tim Pengembangan Perbankan Syariah Insitut Bankir Indonesia mendefinisikan *al-Istiṣna'* sebagai akad antara pemesan dengan pembuat barang untuk suatu pekerjaan tertentu dalam tanggungan atau jual beli suatu barang yang baru akan di buat oleh pembuat barang. Dalam *al-Istiṣna'*, bahan baku dan pekerjaan penggarapannya menjadi kewajiban pembuat barang. Jika bahan baku di sediakan oleh pemesan, maka akad tersebut berubah menjadi ijarah.[91]

---

[90]Wahbah al-Zuhaiĩ, *al-Fiqh al-Islāmĩ wa Adillatuhu, Juz IV*..., 634-635.
[91]A Karim Adiwarman. *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 75.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 2.1

Perbedaan antara jual beli *salam* dan *al-Istiṣna'*,

Subjek	Salam	al-Istiṣna'	Aturan dan Keterangan
Pokok Kontrak	*Muslam Fīh*	*Maṣnu'*	Barang ditangguhkan dengan spesifikasi
Harga	Dibayar tunai saat kontrak	Bisa saat kontrak, bisa diangsur, bisa dikemudian hari	Cara penyelesaian pembayaran merupakan perbedaan utama antara *salam* dan *al-Istiṣna'*
Sifat kontrak	Mengikat secara asli *(ṭabi'i)*	Mengikat secara ikutan *(taba'i)*	*Salam* mengikat sejak semula, sedangkan *al-Istiṣna'* menjadi pengikat untuk melindungi produsen sehingga tidak ditinggalkan begitu saja oleh konsumen secara tidak bertanggung jawab.
Kontrak paralel	*Salam* Paralel	*al-Istiṣna'* Paralel	Baik *salam* paralel maupun *al-Istiṣna'* paralel sah asalkan kedua kontrak secara hukum terpisah[92]

5. Kontrak Islam

Dalam bahasa Arab terdapat dua istilah yang berkaitan dengan perjanjian atau kontrak, yaitu kata akad *(al-'Aqadu)* yang berarti perikatan atau perjanjian dan kata *'ahd (al-'ahdu)* yang berarti masa, pesan, penyempurnaan dan janji atau perjanjian.[93] Jumhur ulama mendefinisikan aqad sebagai ikatan yang terjadi akibat adanya ijab dan qabul di mana ia adalah ungkapan kehendak dua pihak yang

[92]Muhammad Ayub. *Understanding Islamic Finance: A-Z Keuangan Syariah.* (Jakarta : Gramedia, 2009), 97.
[93]Ahmad Miru, *Hukum Kontrak Bernuansa Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 5. Lihat juga Mariam Darus Badrul Zaman, et.al. *Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 247. Lihat Juga al-Qur'an QS al-Māidah ayat 5.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berakad atau lebih dengan cara yang *masyru"* (sesuai hukum Islam) dan berakibat hukum pada obyeknya.[94]

Menurut T. M. Hasbi Ash-shiddiqy terdapat empat komponen yang harus dipenuhi untuk terbentuknya suatu akad, yaitu:

a. Subjek perikatan *(al-'Aqīdain)*

Pihak yang melakukan akad. Sebagai pelaku dari suatu tindakan hukum akad (perikatan). Subyek hukum adalah pihak pengemban hak dan kewajiban. Subyek hukum terdiri dari dua macam yaitu manusia dan badan hukum.[95] Syarat subyek akad adalah *aqili* (berakal), *tamyiz* (dapat membedakan), *mukhtar* (bebas dari paksaan). Dalam kaitannya dengan *al-'Aqīdain* terdapat tiga hal yang harus diperhatikan yaitu, *ahliyah* (kecakapan), *wilayah* (kewenangan), *wakalah* (perwakilan).[96]

b. Obyek perikatan *(Mahallul 'Aqd)*

Sesuatu yang dijadikan obyek akad dan dikenakan padanya akibat hukum yang ditimbulkan. Bentuk obyek akad dapat berupa benda berwujud (barang) maupun benda tidak berwujud (manfaat/jasa).[97] Dalam *mahallul Aqd* ada beberapa syarat yang harus dipenuhi, yaitu:

1) Obyek akad telah ada ketika akad dilangsungkan

---

[94]Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam* (Yogyakarta: BPFE, 2004), 154.
[95]Gemala Dewi, et.al. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2006), 51.
[96]Ibid., 56.
[97]Wawan Muhwan Hariri, *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam* (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 248.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Obyek akad dibenarkan oleh syariat

3) Obyek akad harus jelas dan dikenali

4) Obyek dapat diserahterimakan[98]

c. Tujuan Perikatan *(Mauḍu'ul 'Aqd)*

Tujuan dari suatu akad akad harus sesuai dengan ketentuan syariat. Menurut Ahmad Azhar Basyir terdapat syarat yang harus dipenuhi agar suatu tujuan akad dipandang sah dan mempunyai akibat hukum, yaitu:

1) Tujuan akad bukan merupakan kewajiban yang telah ada atas pihak-pihak yang bersangkutan tanpa akad yang diadakan.

2) Tujuan harus berlangsung selama pelaksanaan akad.

3) Tujuan akad harus dibenarkan syara'

d. Ijab dan qabul *(Ṣigat al-Aqd)*

Suatu ungkapan para pihak yang melakukan akad berupa ijab dan qabul. Ijab adalah suatu pernyataan janji atau penawaran dari pihak pertama untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Qabul adalah suatu pernyataan menerima dari pihak kedua atas penawaran yang dilakukan oleh pihak pertama. Ijab dan qabul dapat dilakukan dengan empat cara yaitu, secara lisan, tulisan, isyarat dan perbuatan.

[98]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jumhur ulama mensyaratkan tiga hal dalam melakukan ijab dan kabul agar memiliki akibat hukum, yaitu:

1) *Jala'ul ma'na*, tujuan yang terkandung dalam pernyataan harus jelas.
2) *Tawafuq*, yaitu adanya kesesuaian antara ijab dan kabul.
3) *Jazmul al-'Iradataini*, yaitu antara ijab dan qabul menunjukkan kehendak para pihak secara pasti, tidak ragu dan tidak terpaksa.

Dalam hukum perjanjian Islam dikenal asas-asas sebagai berikut:[99]

a. *Al-Ḥurriyah* (Kebebasan), merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).[100]
b. *Al-Musawah* (Persamaan atau kesetaraan), para pihak mempunyai kedudukan (*bargining position*) yang sama, dasar hukum asas persamaan adalah al-Qur'an surat al-Ḥujurāt: 13.
c. *Al-'Adalah* (Keadilan) perjanjian harus mendatangkan keuntungan yang sama dan tidak mendatangkan kerugian pada salah satu pihak.

[99]Fathurahman Djamil, et.al, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001),249-251. Dalam Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi dan Implementasi)* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), 32-34.
[100]Lihat al-Qur'an Surat al-Baqarah 256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. *Al-Riḍa* (Kerelaan), dasar transaksi adalah suka sama suka antara masing-masing pihak. Perniagaan harus didasarkan kerelaan dan kesepakatan para pihak secara bebas (QS. al-Nisā: 29).

e. *Al-Ṣidiq* (Kebenaran dan kejujuran), bahwa setiap muslim harus berkata benar, karena faktor kepercayaan *(trust)* menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.

f. *Al-Kitābah* (tertulis), setiap perjanjian dibuat secara tertulis demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa.[101]

C. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Transaksi *E-Commerce* Perspektif Hukum di Indonesia dan Hukum Ekonomi Islam

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Positif

Permasalahan hukum sehubungan dengan masalah hukum kontrak dalam *e-commerce* mengemuka karena dalam transaksi ini kesepakatan antara kedua belah pihak dilakukan secara elektronik. Akibatnya, prinsip-prinsip dalam hukum kontrak tradisional seperti waktu dan tempat terjadinya suatu kontrak harus mengalami modifikasi. Selain itu kapan suatu kontrak *e-commerce* dinyatakan berlaku, masalah keabsahan transaksi, keabsahan *digital signature* dan *data message*, merupakan hal-hal yang harus diperhatikan.

[101]Lihat al-Quran Surat al-Baqarah ayat 282-283.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hukum yang berlaku di Republik Indonesia, mengenai suatu sengketa yang terjadi dapat ditempuh beberapa cara penyelesaian sengketa, yaitu melalui ligitasi dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, misalnya negosiasi, mediasi, dan arbitrase termasuk di dalamnya *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Ketidakberdayaan konsumen dalam menghadapi produsen sangat merugikan kepentingan rakyat. Pada umumnya produsen berlindung dibalik *standard contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak, yakni antara konsumen dan produsen, ataupun melalui informasi semu yang diberikan oleh produsen kepada konsumen. Hal tersebut bukan menjadi gejala regional saja, tetapi sudah menjadi persoalan global yang melanda seluruh konsumen di dunia. Timbulnya kesadaran konsumen ini telah melahirkan satu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen.[102]

Istilah "hukum ekonomi" (*wirthaftrecht, economic law, droit economique*) dan "hukum bisnis" (*business law*) substansinya sudah dikenal sebelum zaman penjajahan, bersamaan dengan dibukanya kegiatan perdagangan di Bumi Nusantara. Pada zaman penjajahan, substansi hukum ekonomi dan bisnis mengacu pada hukum perdata (*burgerlijk wetboek*) dan hukum dagang (*wetboek van koophandel*).[103]

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen memiliki tingkat ketergantungan yang cukup tinggi dan kelanjutan telah terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran dan penawaran. Telah terjadi perubahan konstruksi hukum pada hubungan antara produsen dan konsumen, yaitu hubungan yang

[102]Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commece Studi Sistem Keamanan Dan Hukum di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 141.
[103]Ibid., v.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semula dibangun atas prinsip *caveat emptor*[104] berubah menjadi *caveat venditor*.[105] Karena keberpihakan kepada konsumen sesungguhnya merupakan wujud nyata dari ekonomi kerakyatan.[106]

Menurut *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) pada pasal 1320, suatu perjanjian dianggap sah jika memenuhi empat syarat, yaitu:[107]

a. Kesepakatan pihak yang mengikatkan dirinya;
b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
c. Suatu hal tertentu;
d. Suatu sebab yang halal.

Pada pasal 1321 kemudian dijelaskan bahwa tidak ada kesepakatan yang sah apabila kesepakatan diberikan atas dasar kekhilafan, atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

---

[104]*Let the beware*, bahwa pembeli menanggung resiko atas kondisi produk yang dibelinya, maka pembeli yang tidak ingin mengalami resiko harus berhatihati sebelum membeli suatu produk. Doktrin *caveat emptor* mengharuskan pembeli berhati-hati. Hal ini memberikan penekanan terhadap ketentuan agar pembeli peduli dan sadar bahwa ia sedang membeli hak orang lain. Ibid., 4. Dalam Bryan A. Garner, *Balck's Law Dictionary* (St. Paul, Minnesota: West Publishing, 2004), Eight Edition, 236.

[105]*Let the seller beware* adalah kebalikan dari *let the buyer beware*, yang berarti pihak penjual harus berhati-hati dalam memasarkan produknya, karena jika terjadi sesuatu hal terhadap konsumen yang tidak dikehendaki atas produk tersebut, maka yang bertanggung jawab adalah penjual., Ibid., 236.

[106]Suatu sistem ekonomi per satu produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua, serta dibawah kepemilikan anggota-anggota masyarakat. Jadi salah satu pilar demokrasi ekonomi adalah keikutsertaan masyarakat dalam kegiatan produksi. Lihat dalam DJ. A. Simarmata, *Reformasi Ekonomi Menurut Undang-Undang Dasar 1945, Kajian Ringkas dan Interpretasi Teoritis*, (Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, 1998), 118. Lihat juga Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan InstrumenInstrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), 2. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (1) menyebutkan "Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan." Ayat (4) menyebutkan "Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional."

[107]R. Subekti dan R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Pradnya Paramita, 2002), 339.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam transaksi antara konsumen dan pelaku usaha terdapat tiga tahapan transaksi, yaitu:[108]

a. Tahap Pratransaksi, adalah tahap sebelum adanya perjanjian atau transaksi dengan konsumen, yaitu keadaan atau peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen. Dalam tahap ini pelaku usaha melakukan promosi dengan memberikan informasi produk yang jelas, benar dan jujur. Konsumen berhak mencari informasi detail tentang produk dari pelaku usaha.

b. Tahap Transaksi, adalah saat konsumen memutuskan untuk menentukan pilihan atau menerima *(acceptance)* atas suatu penawaran *(offer)* produk dari pelaku usaha yang berbentuk pernyataan kehendak dari para pihak. Pada tahap ini disepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak, termasuk cara pemenuhannya. Tanda bukti dalam transaksi pembelian suatu ketika dapat menguntungkan keduan belah pihak.

c. Tahap Purna/Pascatransaksi, adalah tahap pelaksanaan atau realisasi dari perjanjian atau transaksi oleh para pihak. Seperti, pelaku usaha memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan produknya kepada konsumen dan konsumen berkewajiban menyerahkan sejumlah harga kepada pelaku usaha. Kewajiban yang harus dilaksanakan para pihak dalam perjanjian dinamakan prestasi. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut

[108]Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), 69-72.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berada dalam keadaan wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan.

Hukum peradilan di Indonesia terkait transaksi online *(e-commerce)* diatur dalam undang-undang, oleh karena itu pada bagian ini penulis menganggap perlu diuraikan beberapa peraturan perundang-udangan yang melindungi konsumen dalam transaksi elektronik *(e-commerce)*, antara lain:

a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian disebut dengan UUPK. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[109] Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[110] Penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagai usaha bersama mempunyai lima asas dasar,[111] yang kelima asas tersebut relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:[112]

1) Asas Manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segla upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

[109]Pasal 1 butir 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[110]Pasal 1 butir 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[111]Pasal 2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[112]Pasal 2. Penjelasan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), 434-435.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen seta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen memiliki beberapa tujuan, yaitu:[113]

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

[113]Pasal 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang hak dan kewajiban konsumen, yaitu:

1) Hak konsumen adalah[114] :
   a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
   b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

[114]Pasal 4. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ataujasa;

d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

2) Kewajiban konsumen adalah[115]:

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

b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

[115]Pasal 5. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kemudian dijelaskan Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dalam UUPK, sebagai berikut:

1) Hak pelaku usaha antara lain:[116]

a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

2) Kewajiban Pelaku Usaha adalah[117]:

a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

[116]Pasal 6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[117]Pasal 7. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

f) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

g) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Perlindungan konsumen merupakan wujud tanggung jawab dari pelaku usaha. Secara umum dikenal prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan dengan dasar sebagai berikut:[118]

1) Kesalahan *(liability based on fault)*, prinsip yang menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

[118]Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 92.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Praduga selalu bertanggung jawab *(presumption of liability)*, prinsip yang menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai dapat membuktikan dia tidak bersalah.[119]

3) Praduga selalu tidak bertanggung jawab *(presumption of nonliability)*, adalah kebalikan dari prinsip kedua, prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian secara common sense dapat dibenarkan.[120]

4) Tanggung jawab mutlak *(strict liability)*, adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan bukan sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, seperti keadaan *force majeur* (keadaan memaksa).[121]

5) Pembatasan tanggung jawab *(limitation of liability)*, adalah prinsip yang sangat disukai pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi[122] dalam perjanjian standar yang dibuatnya.[123]

Berdasarkan substansi pada Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi:[124]

---

[119]Ibid., 94
[120]Ibid., 96.
[121]Ibid.
[122]Eksonerasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian yang mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena wanprestasi atau perbuatan melanggar hukum. Mariam Darus Badrulzaman, *Aneka Hukum Bisnis* (Bandung: Alumni, 1994), 47.
[123]Ibid., 97.
[124]Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 125.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian;

2) Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran;

3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

Terjadinya kerugian bagi kreditur (pelaku usaha) karena terjadinya wanprestasi dapat dihindari dengan menuntut salah satu dari lima kemungkinan, yaitu:[125]

1) Pembatalan (pemutusan) perjanjian;

2) Pemenuhan perjanjian;

3) Pembayaran ganti kerugian;

4) Pembatalan perjanjian disertai ganti kerugian;

5) Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian.

Terdapat klausula baku di dalam UUPK yang berbunyi,

> *"setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen".*[126]

Terdapat klausula dalam UUPK pada bab penyelesaian sengketa yang berbunyi,

> *"setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum"*[127]

Dalam UUPK dijelaskan lembaga atau badan perlindungan konsumen, diantaranya:

---

[125]Ibid., 128.
[126]Pasal 1 ayat 10. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[127]Pasal 45 ayat 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.[128]

2) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.[129]

3) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) adalah badan yang dibentuk untuk membantu upaya pengembangan perlindungan konsumen.[130]

b. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik merupakan bentuk perhatian pemerintah terhadap berkembangnya informasi dan transaksi yang berbentuk elektronik. Undang-undang ini disebut dengan UUITE yang telah disahkan pada 21 April 2008. Mengenai aturan transaksi elektronik diatur dalam pasal 17 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:[131]

1) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik, ataupun privat.

[128]Pasal 1 ayat 9. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[129]Pasal 1 ayat 11. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[130]Pasal 1 ayat 12. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
[131]Pasal 17. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung.

3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan Transaksi Elektronik akan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya ketentuan dalam transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yaitu:[132]

1) Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.

2) Para pihak .memiliki kewenangan untuk memilih hukum yang berlaku bagi Transaksi Elektronik Internasional yang dibuatnya.

3) Jika para pihak tidak melakukan pilihan hukum dalam Transaksi Elektronik internasional, hukum yang berlaku didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

4) Para pihak memiliki kewenangan untuk menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari Transaksi Elektronik internasional yang dibuatnya.

[132]Pasal 18. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Jika para pihak tidak melakukan pilihan forum sebagaimana dimaksud pada ayat (4), penetapan kewenangan pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa yang mungkin timbul dari transaksi tersebut, didasarkan pada asas Hukum Perdata Internasional.

Pasal 19 dan 20 UUITE menyebutkan, para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik, harus menggunakan Sistem Elektronik yang disepakati. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim Pengirim telah diterima dan disetujui Penerima. Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

c. Undang-Undang Perdagangan

Peraturan yang mengatur bisnis e-commerce Indonesia terdapat dalam Undang-Undang No.7 Tahun 2014 tentang Perdagangan pada Bab tujuh, yaitu Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada Pasal 65 dan Pasal 66. Isi Pasal 65 adalah sebagai berikut:[133]

1) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.

2) Setiap Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak sesuai

[133]Pasal 65. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

3) Penggunaan sistem elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memenuhi ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

4) Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

   a) Identitas dan legalitas Pelaku Usaha sebagai produsen atau Pelaku Usaha Distribusi;
   b) Persyaratan teknis Barang yang ditawarkan;
   c) Persyaratan teknis atau kualifikasi Jasa yang ditawarkan;
   d) Harga dan cara pembayaran Barang dan/atau Jasa; dan
   e) Cara penyerahan Barang.
   f) Dalam hal terjadi sengketa terkait dengan transaksi dagang melalui sistem elektronik, orang atau badan usaha yang mengalami sengketa dapat menyelesaikan sengketa tersebut melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.

5) Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik yang tidak menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Isi Pasal 66, yaitu:[134]

"Ketentuan lebih lanjut mengenai transaksi Perdagangan melalui Sistem Elektronik diatur dengan atau berdasarkan Peraturan Pemerintah."

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Perspektif Hukum Ekonomi Islam

Dalam hukum perikatan Islam, penyelesaian perselisihan dapat dilaksanakan melalui tiga jalan, yaitu:

a. Perdamaian (*Ṣulḥu*)

Suatu jenis akad untuk mengakhiri sengketa antara dua pihak yang berselisih.[135] Ada beberapa cara pelaksanaan *Ṣulḥu,* yaitu:

1) Dengan cara *ibra* (membebaskan debitor dari sebagaian kewajibannya).

2) Dengan cara mufaḍah (penggantian dengan yang lain) Perdamaian *(ṣulḥu)* ini disyariatkan berdasarkan al-Qur'an[136], Sunnah dan *Ijma"*. Umar r.a. pernah berkata: *"Tolaklah permusuhan hingga mereka berdamai, karena pemutusan perkara melalui pengadilan akan mengembangkan kedengkian di antara mereka."*[137]

b. Arbitrase *(Tahkīm)*

Secara literal adalah mengangkat sebagai wasit atau juru damai. Sedangkan secara terminologi *tahkim* berarti penyelesaian sengketa yang dilakukan *hakam* atau lembaga *hakam* yang dipilih atau ditunjuk

[134]Pasal 66. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
[135]A.T Hamid, *Ketentuan Fiqih dan Ketentuan Hukum yang Kini Berlaku di Lapangan Perikatan* (Surabaya: Bina Ilmu, 1983), 135. Dalam Gemala Dewi, dkk, *Hukum Perikatan Islam*..., 88.
[136]Lihat al-Qur'an surat al-Ḥujurāt ayat 9.
[137]Sayyid Sabiq, *Fiqih Sunnah Jilid 5 (terjemahan*), (Depok: Keira Publishing, 2015), 266.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara sukarela oleh dua orang atau lebih yang bersengketa untuk mengakhiri, dan para pihak akan menaati penyelesaian oleh *hakam* atau para *hakam* yang mereka tunjuk.

c. Proses Peradilan *(al-Qaḍa)*

Secara harfiah berarti memutuskan atau menetapkan. Menurut istilah fiqih adalah menetapkan hukum *syara'* pada suatu peristiwa atau sengketa untuk menyelesaikannya secara adil dan mengikat, melalui lembaga peradilan dan orang yang berwenang untuk menyelesaikan perkara dikenal dengan *qaḍi* (hakim).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

GAMBARAN UMUM

BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA SURABAYA

A. Sejarah Singkat Terbentuknya BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Surabaya.

Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ini merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang kemudian dipertegas oleh Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang pembentukan BPSK kota yang mana merupakan lembaga yang berperan menyelesaikan persengketaan antara konsumen dengan pelaku usaha di luar lembaga pengadilan umum.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya yang kelahirannya oleh pemerintah Kota Surabaya telah dirintis sejak ditetapkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Namun demikian badan ini baru terbentuk dan dilantik tahun 2001 oleh Wali Kota Surabaya, dengan fungsi utama yaitu menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Sejak kelahirannya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya beranggotakan 9 (sembilan) orang anggota, terdiri dari 3 (tiga) orang dari unsur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemerintahan, 3 (tiga) orang dari unsur konsumen dan 3 (tiga) orang dari unsur pelaku usaha.[1]

B. Dasar Hukum Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya dibentuk dan bekerja berdasarkan peraturan perundangan sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, Kota Makasar.
3. Keputusan Menperindag RI Nomor 798/M-DAG/KEP/11/2009 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Surabaya.
4. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 98/M-DAG/KEP/2/2011 tentang Pemberhentian Anggota dan Pengangkatan Anggota Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya.
5. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 398/M-DAG/KEP/5/2011 tentang Pemberhentian Anggota dan Pengangkatan

[1]Sumber Observasi dari dokumen Profil BPSK Kota Surabaya bisa diakses juga melalui http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/3. Diakses pada 24 April 2018 (pukul 11:14 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Anggota Pengganti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya.[2]

C. Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan terhadap perkembangan ekonomi dan adanya berbagai rupa barang-barang dan jasa yang tersedia di pasar, serta untuk menyeimbangkan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, maka keberadaan BPSK yang merupakan konsekuensi dari telah diterbitkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah suatu keniscayaan. Dalam undang-undang ini, BPSK merupakan salah satu organ atau instrumen dalam upaya perlindungan konsumen yang selama ini selalu dalam posisi lemah terhadap pelaku usaha. Dalam menjalankan tugasnya, visi yang ingin dicapai adalah **"Menjadi Lembaga Terdepan Bagi Terwujudnya Konsumen yang Bermartabat dan Pelaku Usaha yang Bertanggungjawab".**

Konsumen bermartabat artinya konsumen mengerti akan hak dan kewajibannya, kritis terhadap adanya produk yang tidak memenuhi persyaratan perlindungan konsumen, dapat menjadi mitra pemerintah dalam mengawasi kegiatan peredaran barang di pasar dalam negeri dan memahami akses pemulihan haknya. Sementara pelaku usaha bertanggung jawab berarti dapat menjalankan kewajibannya secara profesional dalam menciptakan iklim usaha yang sehat sesuai

[22]Sumber observasi dari dokumen Profil BPSK Kota Surabaya, atau bisa diakses melalui link berikut. http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/1 Diakses pada 24 April 2018 (pukul 11:14 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aspek keamanan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (K3L) bagi konsumen.

Sedangkan misi yang diemban oleh BPSK adalah sebagai berikut:

1. Memperkuat landasan hukum dan kerangka kebijakan perlindungan konsumen nasional
2. Memperkuat akses jalur penyelesaian sengket perlindungan konsumen
3. Memperluas akses informasi perlindungan konsumen serta mengembangkan edukasi dan informasi konsumen.[3]

D. Susunan Pengurus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Pada hari kamis tanggal 14 April 2016 telah di lantik para Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya periode 2015-2020 di Lobby Lantai 2 Pemerintah Kota Surabaya oleh Wali kota Surabaya Ibu Tri Rismaharini dengan Surat Penugasan Menteri Perdagangan R.I No. 1118/M-DAG/ST/12/2015 tanggal 29 Desember 2015 tentang Pelantikan dan Pengambilan Sumpah Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya dan Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Surabaya diatur dalam Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tata Niaga Nomor 72/PKTN/KEP/08/2016 tentang Pemberhentian Kepala dan Anggota Sekretariat serta pengangkatan Kepala dan

[3]Sumber observasi dari profil BPSK Kota Surabaya bisa diakses dengan link berikut. http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/2 Diakses pada 24 April 2018 (pukul 11:14 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Surabaya Periode Tahun 2016-2022.[4]

Adapun susunan organisasi BPSK yaitu, terdiri dari :

1. Ketua merangkap Anggota Majelis;
2. Wakil Ketua merangkap Anggota Majelis;
3. Anggota;
4. Sekretariat.

Personil Anggota Majelis BPSK Kota Surabaya untuk periode 2016 s/d tahun 2022 sebagai berikut:[5]

Tabel 3.1

Anggota BPSK Kota Surabaya Periode 2016-2022

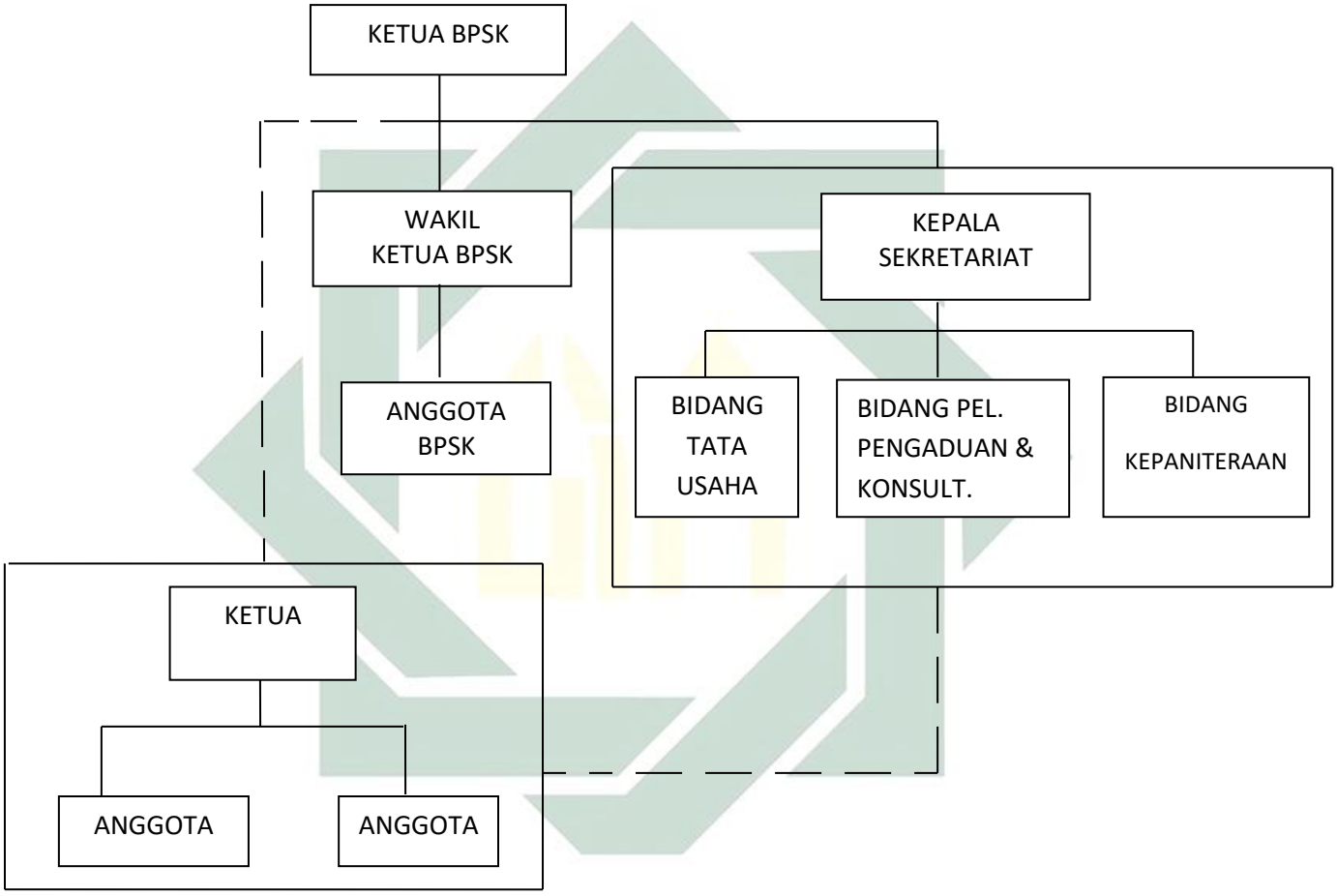
1.	**Ketua**	**:**	**Moch. SOELTONI, S.P.**	**(dari Pemkot. Surabaya)**
2.	Wakil Ketua	:	A. CHINTA RUKMI, S.H.	(dari LPKS Surabaya)
3.	Anggota	:	HARIYANTO, S.K.M., M.Si.	(dari Pemkot. Surabaya)
4.	Anggota	:	BAMBANG SOEPRIJATMOJO, S.H.	(dari Pemkot. Surabaya)
5.	Anggota	:	Ir. KHALIS	(dari Kadin Surabaya)
6.	Anggota		R. SOEHARJANTO	(dari Kadin Surabaya)
7.	Anggota		CHILMAN SUAIDI, S.E.	(dari Kadin Surabaya)
8.	Anggota		Drs. MUHAMMAD SAID	(dari YLPK JATIM)
9.	Anggota		ACHMAD BUDI SANTOSO, SH.	(dari YLPK JATIM)

[4]Sumber observasi dari profil BPSK Kota Surabaya bisa diakses dengan link berikut. http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/4 Diakses pada 24 April 2018 (pukul11:14 WIB).
[5]Wahyudiono, Staf Sekretariat, *wawancara*, Surabaya, 19 Mei 2015 atau bisa diakses wibesite BPSK Kota Surabaya di http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/4 Diakses pada 24 April 2018 (pukul11:14 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3.2

STRUKTUR BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA SURABAYA[6]



[6]Observasi dari dokumen profil BPSK Kota Surabaya pada tanggal 20 Februari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sebagai sebuah lembaga sudah semestinya dilengkapi dengan tugas-tugas dan wewenang kelembagaan. Berikut adalah tugas dan wewenang BPSK sebagaimana tertuang dalam Pasal 52 :[7]

1. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
2. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
3. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
4. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang perlindungan konsumen;
5. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
6. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
7. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

[7]Sumber observasi dari profil BPSK Kota Surabaya bisa diakses dengan link berikut. http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/4 Diakses pada 24 April 2018 (pukul 11:44 WIB). Lihat pula Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang perlindungan konsumen;
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada point 7 dan 8 yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK;
10. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyeledikan dan/atau pemeriksaan;
11. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
12. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
13. Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan bunyi Pasal 52 sebagaimana tersebut, BPSK bekerja atas 3 (tiga) fungsi utama, yaitu :[8]

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Konsultasi Perlindungan Konsumen.
3. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku

[8]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Manfaat adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Adapun manfaat dari keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) antara lain:

1. Menjadi salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
2. Memberi kapasitas hukum bagi seluruh lapisan masyarakat masyarakat baik sebagai konsumen maupun sebagai pelaku usaha.
3. Menjaga keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen dalam menjamin kelangsungan usaha produk barang/jasa, juga menjamin kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.
4. Pemberian perlindungan hukum kepada konsumen atas hak-haknya untuk menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha.[9]

[9]Sumber Observasi dari dokumen Profil BPSK Kota Surabaya bisa diakses juga melalui http://disperdagin.surabaya.go.id/bpsk/fronted/page/form/3. Diakses pada 24 April 2018 (pukul 11:46 WIB).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya Tahun 2017[10]

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	18-Feb-2017	H. Ali Mashuri Jl. Keputih III/16 Surabaya	Koperasi Dewi Sartika Perum gunung Sari Indah Blok K-2 Surabaya	Uang Simpanan	Masalah pengambilan uang simpanan di Koperasi Dewi Sartika	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	15-Mar-2017	Tjahyono Ds. Gurah Utara Kec. Gurah Kab. Kediri	PT. Summit Otto Finance Kediri	BPKB	Masalah pengambilan BPKB, Motor a/n Heru Sasongko (AG 6266 GH)	Mediasi	Sselesai Sepakat		
	10-Apr-2017	Chodari Jl. Ikan Kerapu 1 Sidokumpul Gresik	PT Bentara Sinergima Finance	BPKB	Masalah denda angsuran	Mediasi	Tidak Selesai		
	12-Apr-2017	Jumiati Isdiyah Jl. Mirah V/70 Manyar-Gresik	PT. Bess Finance Gresik	BPKB dan denda Angsuran	Masalah denda angsuran mohon untuk dikurangi	Mediasi	Tidak Selesai		
	17-Apr-2017	Erna Wahyuni Manukan Waso No. II/7 Surabaya	Toko Perhiasan D. Paul BG Junction Surabaya	Reparasi Gelang Emas	Masalah reparasi gelang yang tidak sesuai dengan perjanjian	Mediasi	Selesai		

[10]Dokumetasi Laporan BPSK Surabaya, UPT Perlindungan Konsumen Surabaya (lihat lebih lengkap dilampiran)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	4-Mei-2017	Widyastutik Ds. Kapi, Kec. Kunjang, Kediri	PT. Summit Otto Finance Kediri	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n sendiri penjamin suaminya menikah lagi (hilang)	Arbitrase	Selesai		
	4-Mei-2017	M. Ibrahim Jl. Jetis 15 Sidoarjo	PT. Summit Otto Multi Artha Finance Sidoarjo	BPKB	Masalah BPKB a/n Muniroh Istrinya Ibrahim yang sudah cerai	Mediasi	Selesai		
	12-Mei-2017	Marcahyo Jl. Gumuk Galeng 17 Simomulyo, Surabaya	Bank Mandiri Syariah KCP Darmo Surabaya		Masalah angsuran yang disalahgunakan oleh petugas bank	Mediasi	Tidak Selesai	PN	
	14-Mei-2017	The Hendra Wirja Kusuma Jl. Lawangseketeng I/45 Surabaya	PT. Trust Fine Jl. Kombes M. Duriyat 14-16 Blok A Surabaya	Truck	Masalah kredit truck	Mediasi	Tidak Selesai		
	19-Juli-2017	Jimmy Tjandra Jl. Lebak Indah Regency Blok B-12, Surabaya	PT. Summit Otto Multi Artha Finance	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Wibowo Gunawan	Arbitrase	Selesai		
	28-Juli-2017	Inam Ds. Ngumpul Kec. Jogoroto Jombang	PT. Summit Otto Multi Artha Finance Jombang	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Happy Rahmawati, SE tidak diketahui keberadaannya	Arbitrase	Selesai		
	28-Juli-2017	Siswanto Jl. Kapas Lor Wetan 3/25 Surabaya	PT. Mandiri Finance	BPKB	Masalah BPKB angsuran belum lunas	Mediasi	Tidak Selesai		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	4-Mei-2017	Widyastutik Ds. Kapi, Kec. Kunjang, Kediri	PT. Summit Otto Finance Kediri	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n sendiri penjamin suaminya menikah lagi (hilang)	Arbitrase	Selesai		
	4-Mei-2017	M. Ibrahim Jl. Jetis 15 Sidoarjo	PT. Summit Otto Multi Artha Finance Sidoarjo	BPKB	Masalah BPKB a/n Muniroh Istrinya Ibrahim yang sudah cerai	Mediasi	Selesai		
	12-Mei-2017	Marcahyo Jl. Gumuk Galeng 17 Simomulyo, Surabaya	Bank Mandiri Syariah KCP Darmo Surabaya		Masalah angsuran yang disalahgunakan oleh petugas bank	Mediasi	Tidak Selesai	PN	
	14-Mei-2017	The Hendra Wirja Kusuma Jl. Lawangseketeng I/45 Surabaya	PT. Trust Fine Jl. Kombes M. Duriyat 14-16 Blok A Surabaya	Truck	Masalah kredit truck	Mediasi	Tidak Selesai		
	19-Juli-2017	Jimmy Tjandra Jl. Lebak Indah Regency Blok B-12, Surabaya	PT. Summit Otto Multi Artha Finance	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Wibowo Gunawan	Arbitrase	Selesai		
	28-Juli-2017	Inam Ds. Ngumpul Kec. Jogoroto Jombang	PT. Summit Otto Multi Artha Finance Jombang	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Happy Rahmawati, SE tidak diketahui keberadaannya	Arbitrase	Selesai		
	28-Juli-2017	Siswanto Jl. Kapas Lor Wetan 3/25 Surabaya	PT. Mandiri Finance	BPKB	Masalah BPKB angsuran belum lunas	Mediasi	Tidak Selesai		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	31-Juli-2017	Arief Ismoyo Kandangan Gunung Darmo II a No. 10 Surabaya	PT. WOM Finance Surabaya	Penarikan Motor	Meminta kembali motor yang ditarik paksa	Mediasi	Tidak Selesai		
	01-Agust-2017	Mulyono Jl. Asem Payung IV/7 Surabaya	PT. Summit Otto Finance	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Selani (orang lain)	Arbitrase	Selesai		
	01-Agust-2017	Sulicha Rachman Jl Simogunung I/33 B Surabaya	PT. Summit Otto Finance	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n suaminya Adi Prasetyo yang sudah cerai	Arbitrase	Selesai		
	02-Agust-2017	Hendra Irmoenawan Jl. Dukuh Pakis 6C No. 35 Asurabaya	PT. Summit Otto Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Antin Kustiana	Arbitrase	Selesai		
	02-Agust-2017	Sumarni Jl. Lasem 43 Surabaya	PT. Summit Otto Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Marotib	Arbitrase	Selesai		
	02-Agust-2017	Arliza F Jl. Manyar Sabrangan II/23 Surabaya	PT. WOM Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB dan motor	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	02-Agust-2017	Miswanto Dsn Agung Ds Pinggir Papas Kalianget Sumenep	PT. Summit Otto Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Fauzan (orang lain)	Arbitrase	Selesai		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	25-Agust-2017	Fitri Yani Jl. Bukit Pesegi Gg. Rawa Karya 2 Kota Bumi Selatan Lampung Utara	RS. Premier	Pelayanan medis	Masalah dokter yang merawat	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	18-Sept-2017	Ardian Nasir Jemursari I/3 Surabaya	PT. Summit Otto Finance	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Seik Sien Li (orang lain)	Arbitrase	Selesai Sepakat		
	25-Sept-2017	Achwan Jemain Ds. Suwaluh Balong Bendo Sidoarjo	PLN Krian Sidoarjo	Meteran Listrik	Pemutusan Aliran Listrik	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	26-Sept-2017	Imam Suwando Ds. Sukomulyo Kec. Manyar Gresik	CIMB Niaga Auto Finance Gresik	Mobil Pick Up	Masalah penarikan mobil	Mediasi	Tidak Selesai		
	26-Sept-2017	Dwi Suhartatik Jl. Karangrejo Sawah 2/34 Surabaya	PT. Summit Otto Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Sumarni (orang lain)	Mediasi	Selesai Sepakat		
	26-Sept-2017	Icha Maslicha Ds. Laban Kec. Menganti Gresik	PT. Clipan Finance	Mobil	Penarikan mobil di jalan	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	26-Sept-2017	Nur Kolipah Pogot Baru Karya Bakti 56 Surabaya	PT SMS Finance	Mobil	Batal di Sidang karena kedua belah pihak sulit bertemu		Tidak selesai		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

NO. PENGADUAN/ REGISTRASI	TANGGAL DITERMA PENGADUAN	NAMA DAN ALAMAT KONSUMEN	NAMA DAN ALAMAT PELAKU USAHA	JENIS BARANG/JASA	DESKRIPSI SINGKAT KRONOLOGI KASUS	CARA PENYELESAIAN SENGKETA	SELESAI/TIDAK SELESAI	PENGAJUAN KEBERATAN	
								PENGADILAN NEGERI	MAHKAMAH AGUNG
	28-Sept-2017	Ambarwati Ds. Seduri Mojosari Mojokerto	Khusnul Ghofur Perum Harapan Permai Blok AB/2 Ds Wedi Kec. Gedangan Sidoarjo	Sertifikat	Batal karena yang bersangkutan bukan konsumen akhir	Mediasi	Batal		
	09-Okt-2017	Benu Prijantoko Simo Sidomulyo 8/3 Surabaya	PT. Astra Sedayu Finance Surabaya	BPKB	Masalah pengambilan BPKB a/n Bryan Jhon Satya Andristia (orang lain)	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		
	09-Okt-2017	Darmawan Jl. Lebak Jaya I/31 Surabaya	Bank Danamon Panglima Sudirman	Sertifikat Rumah	Mengambil sertifikat tidak bisa karena a/n pengkredit tidak ada (Suraji) melarikan diri sedangkan Bpk. Darmawan yang melunasi	Mediasi	Selesai Tidak Sepakat		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

MODEL PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI BPSK PERSPEKTIF FIKIH MU'AMALAH

Sebagaimana paparan di atas, pada bagian ini akan dijelaskan bahwa penelitian tentang penyelesaian sengketa konsumen pada transaksi *e-commerce* ditinjau dari fiqih mu'amalah studi kasus di Badan Penyelesaian Sengketa (BPSK) kota Surabaya akan mengkaji tentang (1) Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya? (2) Bagaimana model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya ditinjau dari fiqih mu'amalah ?. Akan dipaparkan dan dianalisis sebagai berikut.

A. Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* di Badan Penyelesaian Sengkata Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Transaksi *e-commerce* di dunia maya dimungkinkan terjadi sengketa seperti halnya sengketa yang terjadi dalam suatu hubungan hukum yang dilakukan secara konvensional. Semakin banyak dan luas kegiatan perdagangan, maka frekuensi terjadinya sengketa semakin tinggi, hal ini berarti akan banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa ini dapat terjadi karena adanya wanprestasi maupun perbuatan melawan hukum.[1]

[1]Rahadi Wasi Bintoro, "Tuntutan Hak dalam Persidangan Perkara Perdata", *Jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 10 No. 2, Mei 2010, Purwokerto: FH Unsoed, 156.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk mendeskripsikan tentang model penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Surabaya, maka perlu dijelaskan bagaimana proses perkara tersebut bisa masuk dan ditangani oleh BPSK kota Surabaya.

1. **Cara Pengaduan Perkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya.**

   Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui sekretariat BPSK. Permohonan tersebut dapat juga diajukan oleh ahli wari atau kuasanya apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut, belum dewasa, atau orang asing (warga negara asing). Permohonan yang diajukan secara tertulis yang diterima oleh BPSK dikeluarkan bukti tanda terima kepada pemohon. Permohonan yang diajukan secara tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan, dan dibubuhi tanda tangan atau cap stempel oleh konsumen, atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima. Berkas permohonan tersebut, baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

   a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;

c. Barang atau jasa yang diadukan;

d. Bukti perolehan (bon, kwitansi dan dokumen bukti lain);

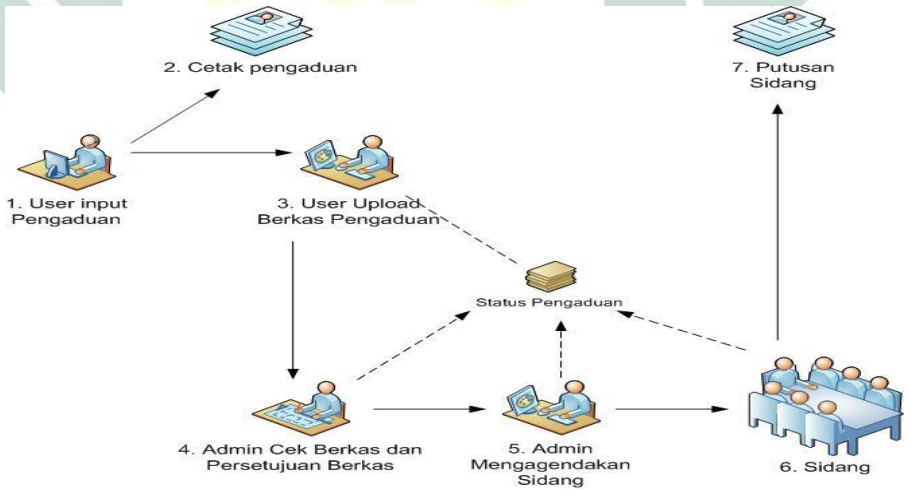
e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang dan jasa tersebut;

f. Saksi yang mengetahui barang dan jasa tersebut diperoleh;

g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.[2]

Adapun prosedur pengaduan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota Surabaya dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 4.1
Prosedur Pengaduan[3]



[2]Lihat Ketentuan Pasal 15 ayat (3) dan Pasal 16 Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK, bahwa permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai data-data tersebut. Dalam Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal JURIS*, Volume 14, Nomor 1 (Juni 2015), 41.
[3]Lihat pada wibesite BPSK Kota Surabaya www.disperdagin.surabaya.go.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari gambar di atas, bahwa untuk proses pengaduan perkara ke BPSK Surabaya ada beberapa tahap yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. User input data pengaduan
b. Cetak pengaduan
c. User upload data pengaduan
d. Admin cetak berkas dan persetujuan berkas
e. Admin mengagendakan sidang
f. Proses sidang
g. Putusan sidang[4]

Prosedur diatas merupakan tahapan pengaduan yang dilakukan lewat pendaftaran online. Selain cara diatas juga bisa dilakukan dengan melakukan pendaftaran di kantor BPSK kota Surabaya Jalan Arif Rahman Hakim No. 99, RT 004 RW 001 Kelurahan Keputih Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dengan membuat surat pengaduan yang berisi:

a. Nama, Alamat Pengadu dan Alamat yang diadukan;
b. Keterangan waktu/tempat terjadinya transaksi;
c. Kronologis kejadian;
d. Bukti-bukti yang lengkap seperti: Faktur, Kwitansi, Bon dll.
e. Foto copy KTP pengadu.

[4]Lihat pada wibesite BPSK Kota Surabaya www.disperdagin.surabaya.go.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Setelah permohonan diajukan ke BPSK maka Ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan copy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu 3 (tiga) hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Dalam surat panggilan dicantumkan secara jelas mengenai hari, jam dan tempat persidangan serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada hari persidangan pertama, yang dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ke-7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK. Majelis bersidang pada hari, tanggal dan jam yang telah ditetapkan, dan dalam persidangan majelis wajib menjaga ketertiban jalannya persidangan.[5]

2. Tata Cara Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Surabaya.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) kota Surabaya tentang tata cara penyelesaian sengketa, sebagaimana diutarakan oleh Bapak Wahyudiono selaku sekretaris BPSK,

[5]Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal JURIS,* Volume 14, Nomor 1 (Juni 2015), 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> "Terkait cara penyelesaian sengketa di BPSK ada 3 (tiga) cara yang biasanya digunakan adalah konsiliasi, mediasi dan arbitrase. Dari masing-masing cara tersebut ada masing-masing kelebihan dan kekurangan. BPSK hanya menangani kasus PERDATA saja yang umumnya bersifat ganti rugi langsung yang dialami oleh konsumen atas kesalahan/kelalaian Pelaku Usaha"[6]

Berdasarkan urain dari sekretaris BPSK tersebut, bahwa ada beberapa cara yang digunakan oleh BPSK tersebut terkait cara penyelesaian sengketa konsumen pada kasus PERDATA, antara lain:

a. Konsiliasi

Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Majelis dalam menyerahkan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi mempunyai tugas:

1) Memangggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan;
2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundan-undangan dibidang perlindungan konsumen.

[6]Wahyudiono, Staf Sekretariat, *wawancara*, Surabaya, 19 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tata cara penyelesaia sengketa konsumen dengan cara konsiliasi adalah:

1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2) Majelis bertindak sebagai konsiliator;
3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan keputusan.[7]

b. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

1) Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2) Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3) Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4) Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;

[7]Ibid., 42.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.[8]

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1) Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2) Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;
3) Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan.[9]

c. Arbitrase

Arbitrasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrasi, para pihak memilih arbitrator dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha, unsur pemerintah dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitrator yang dipilih oleh para pihak,

[8]Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal JURIS*, Volume 14, Nomor 1 (Juni 2015), 41
[9] Ibid., 43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kemudian memilih arbitrator ke-tiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan. Dengan izin ketua majelis, konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.[10]

Pada hari persidangan 1 (pertama) Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa, dan bilamana tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Ketua Majelis memberikan kesempatan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Pada hari persidangan 1 (pertama) sebelum pelaku usaha memberikan jawabannya, konsumen dapat mencabut gugatannya dengan membuat surat peryataan. Dalam hal ini gugatan dicabut oleh konsumen, maka dalam persidangan, pertama Majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila dalam proses penyelesaian sengketa konsumen terjadi perdamaian antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, Majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.

[10]Ibid., 43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam hal pelaku usaha dan konsumen tidak hadir pada hari persidangan 1 (pertama) Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan pelaku usaha untuk hadir pada persidangan 2 (kedua) dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan ke 2 (kedua) diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak hari persidangan 1 (pertama) dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada konsumen dan pelaku usaha oleh sekretariat BPSK. Bilamana pada persidangan ke 2 (dua), konsumen tidak hadir, maka gugatan dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya bila pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.[11]

3. Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian tertulis dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Begitu juga, hasil penyelesaian konsumen dengan cara arbitrasi dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis adalah putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa:

[11]Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya. . ., 43.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Perdamaian

b. Gugatan ditolak

c. Gugatan diterima.[12]

Dalam hal kegiatan dikabulkan, maka amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha. Kewajiban tersebut berupa pemenuhan:

a. Ganti rugi;

b. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000 (dua ratus juta rupiah).[13]

4. Eksekusi dan Upaya Hukum

Ketua BPSK memberitahukan putusan majelis secara tertulis kepada alamat konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari kerja sejak putusan dibacakan. Dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak putusan BPSK diberitahukan, konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa wajib menyatakan menerima dan menolak putusan BPSK. Konsumen dan pelaku usaha yang menolak putusan BPSK dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri selambat-lambatnya dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak keputusan BPSK dibacakan.[14]

---

[12]Ibid., 44.

[13]Lihat Ketentuan Pasal 14 Kepmenperindag RI Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Lihat juga pasal 60 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

[14]Pasal 56 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terkait studi kasus yang menjadi kajian pada penelitian ini adalah terkait penyelesaian sengketa oleh pihak penggugat yakni oleh saudara Donni Setiawan (Candra Motor) dengan pihak tergugat yaitu Pahala Kencana Ekspress dalam perkara ekspedisi. Kejadian pada tanggal 20 Januari 2013 dan dilaporkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya tertanggal 21 Februari 2013.

Untuk menjelaskan pokok permasalahan yang diangkat dalam kajian penelitian ini, maka peneliti akan mendeskripsikan kronologi kejadian dalam sengketa tersebut. Berikut ini uraian surat pengaduan/gugatan dari pihak konsumen yakni sdr. Donni Setiawan (dokumen terlampir).

> Tanggal 29 Januari 2013 :
>
> Saya mengirimkan paket ular BOA seharga 5,6 juta ke kantor Pahala Ekspress Cabang Surabaya di Jalan Arjuno 75 Surabaya untuk dikirimkan ke Janti Yogyakarta dengan nomor resi : 898-02221282 dengan perjanjian barang diambil di kantor cabang dalam 1 hari.
>
> 2 hari saya tunggu ternyata barang tersebut belum sampai di tujuan, saya hubungi pihak Pahala, tetapi telefon saya sepertinya tidak ditanggapi dengan baik dengan berbagai alasan yang sholat, *meeting*, dll.
>
> Kemudian saya ambil tindakan dengan mendatangi kantor Pahala dan bertemu dengan Bapak Bambang yang cuma berkata: “Besok saya kabari” Keesokan harinya, saya telfon kembali Bapak Bambang untuk menanyakan kiriman barang saya. Bapak Bambang bilang bahwa barang tersebut sudah sampai di Semarang. Saya hubungi pihak Semarang dan Jogja, ternyata barang saya tidak ada. Pihak Semarang bersedia membantu dengan meminta data truk yang mengirim.
>
> Kembali saya hubungi Bapak Bambang untuk meminta data pihak Semarang, Bapak Bambang berjanji akan mencarikan data tersebut, saya di minta telfon besok pagi. Beliau juga menyebutkan kemungkinan andanya sindikat orang dalam ekspedisi tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Keesokan harinya kembali saya hubungi Bapak Bambang, dia bilang datanya tidak ada dan saya disuruh mengajukan klaim dan berjanji akan membantu prosesnya biar cepat dengan mengenalkan atasannya.

Dari kejadian itu saya sudah mencium kejanggalan yang pertama.

Besok pagi saya telfon kembali Bapak Bambang, ternyata puluhan telepon saya tidak diangkat. Karena telepon saya tidak diangkat, saya datang ke kantor dan bertemu dengan Bapak Adi.

Bapak adi hanya menyanggupi penggantian barang saya sebesar Rp. 750.000,- dan urunan kantor sebesar Rp. 250.000,-

Dari sini saya merasa pihak Pahala tidak bertanggung jawab dan sengaja mengambil barag saya, untuk dijual kembali demi memperoleh keuntugan sekelompok orang. Bisa jadi mereka bekerjasama dengan sindikat untuk menjual barang saya. Karena secara tidak sengaja ada kejanggalan-kejanggalan dalam kasus saya yang belum sempat saya ceritakan guna membantu penyelidik mengembangkan kasus saya. Sangat tidak masuk akal barang saya seharga 5,6 juta cuma diganti sebesar 1 juta dan dari awal ada faktor kesengajaan.

Selain saya merugi secara materiil, saya juga merugi nama baik saya dicemarkan oleh pihak Pahala karena pembeli saya merasa saya tidak mngirimkan barang tersebut. Secara kebetulan pembeli saya pernah ditipu oleh penjual lain dan saya berusaha untuk meyakinkan pembelian kepada saya malah berbuntut masalah.

Jadi saya minta tolong bantuan YLPK sebagai lembaga lindungan masyarakat untuk membanu menyelesaikan secara musyawarah maupun secara hukum. Pihak pembeli saya yang di Jogjakarta siap jika diminta sebagai saksi atas kasus ini.

Berikut ini penulis deskripsikan tanggapan dari pihak **Pahala Express Delivery** dalam hal ini diwakili oleh Bapak Suci Adi Triyono terkait pengaduan oleh pihak penggugat, saudara Donni Setiawan (dokumen terlampir).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tanggal 11 Maret 2013.

Bahwa benar ada pengiriman dengan no resi di atas dengan tujuan Jogjakarta dan rencana akan diambil sendiri oleh penerima di pool janti. Kami juga telah melakukan interogasi terkait pengiriman tersebut, sales counter kami saudara lina telah menjelaskan kiriman tujuan Jogjakarta 1-3 hari, hal ini karena ada proses transit di Semarang. Akan tetapi pengirim menyimpulkan sendiri kiriman berjalan 1 hari, hal ini karena beliau telah melakukan pengiriman lebih dari satu kali ke Jogjakarta, sehingga beliau menyimpulkan sendiri TNT pengiriman ke Jogjakarta, malah customer menjawab saat disampaikan kiriman sekitar 2-3 hari oleh petugas kami dengan jawaban "mbak nya lho bilang kiriman 2-3 hari sampai, barangnya ini sampai besok pagi"

Perlu juga kami sampaikan, pengirim hanya mengatakan barang yang dikirim adalah ular (titik) tanpa merinci ular apa yang dikirim (pelanggan menyampaikan ular BOA dengan harga 5,6 juta setelah barang dinyatakan hilang), dan ketika dalam resi penulisan ketika kolom 'isi menurut pengakuan' ditulis reptile beliau juga tidak meminta kepada petugas kami untuk merevisi atau menambahkan detail terkait barang yang dikirim.

Kemudian beliau menandatangan resi pengiriman, dimana tanda tangan tersebut adalah tanda persetujuan terhadap aturan dan klausul yang ada dibalik resi pengriman Pahala Express. Apalagi pengirim sudah melakukan beberapa kali pengiriman, mustahil menurut kami sseorang yang kritis tidak membaca hal tersebut. Andaikan kami harus membacakan satu persatu bisa dibayangkan lamanya waktu pelayanan, antrian yang panjang dan pasti menimbulkan complain pelanggan kami yang lain.

Terkait tuduhan dari Bapak Dony bahwa Pahala telah sengaja mengambil barang pengirim dan dijual kepada pihak lain adalah tuduhan yang tidak mendasar, pihak kami memang pernah mencoba menganalisa terkait kehilangan paket tersebut dengan berfikir bisa jadi ada sindikat pencurian kiriman reptile di ekspedisi yaitu dengan menanyakan "apakah mungkin ada competitor pengiriman yang mengetahui secara detail dan tahu harganya pada saat saudara Bapak Deny melakukan pengiriman" mungkin sindikat yang ada telah mengetahui kelemahan di perusahaan kami dan mengambil barang tersebut. Karena kami berfikir siapakah yang tahu nilai dari seekor ular BOA? Tentu saja pencinta dan sindikat perdagangan ular yang tahu hal tersebut. Bagi masyarakat umum seperti kami jangankan membeli mahal, memegang saja belum tentu berani.

Ada hal lain juga yang perlu kami jelaskan saat penerimaan barang. Bahwa setiap barang kecil (dibawah 10 kg) kebiasaan ditempat kami adalah paket ditaruh di atas meja setelah dilakukan penimbangan untuk kemudian dibuatkan resi pengirimannya, di sana kami tulis berdasarkan pengakuan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengirim terkait apapun, baik nama, alamat, ataupun isi barang. Setelah proses ini kemudian paket diturunkan di belakang counter kami, kami yakinkan BUKAN U NTUK DITILAP ATAU SENGAJA DISEMBUNYIKAN akan tetapi untuk kami lakukan proses selanjutnya yaitu penempelan resi dan penempelan llabel sesuai dengan layanan yang disetujui pengirim. Setelah hal tersebut selesai dilakukan maka paket kami taruh di depan counter bersama-sama dengan barang lain yang akan kami berangkatkan hari itu. Proses pemberangkatan dimulai dari pukul 14.30 – 21.30 malam sesuai dengan masing-masing tujuan dan layanan yang digunakan. Pada proses ini paket yang menunggu jam keberangkatan akan bercampur dengan pengirim yang datang silih berganti, baik yang sengaja kirim, bertanya informasi pengiriman, mengambil kiriman atau maaf orang yang berniat buruk "mencuri salah satu barang" saat petugas kami sibuk melayani pelanggan.

Oleh karena pengirim sudah melakukan pengiriman dan pengiriman itu sampai saat ini tidak ditemukan maka kami melakukan pertanggungjawaban dengan beberapa hal sesuai aturan resi, yaitu:

1. Aturan 10 x biaya kirim = 11.300 x 10 = Rp. 113.000, jika tidak bersedia maka,
2. Maksimal Rp. 750.000,- karena pengiriman masih dalam wilayah NKRI, masih belum bersedia
3. Maka kami tambahkan Rp. 750.000 perusahaan + Rp. 250.000,- urunan karyawan Surabaya sebagai bentuk simpati kami.
4. Kami datang ke BPSK adalah bagian dari upaya kami untuk bertanggung jawab terkait proses tersebut.
5. Di depan BPSK kami juga menaawarkan kemungkinan naik dari nilai penggantian semula kepada pengirim, yang kami rasa adil, patut dan seimbang.
6. Karena dalam resi pengiriman tercantum sebuah badan usaha (Chandra Motor) sebagai pengirim, kami menyarankan customer mencantumkan bukti badan usahanya untuk mengajukan klaim kembali, mungkin manajemen bisa memberikan kebijakan lain.
7. Pada waktu complain pengirim mengatakan yang dikirim adalah ular impor, mungkin apabila dalam complain yang baru nanti menunjukkan bukti impor ular BOA tersebut, surat keterangan importir dari dinas terkait , surat karantina dan departemen pertanian dan menunjukkan nota asli pembelian ular BOA tersebut manajemen bisa memberikan kebijakan lain daari nilai yang ditawarkan semula.

Sesuai dengan arahan Bapak Ir. Didik Sahadi, M.Si bahwa BPSK ini berdasarkan kepatutan, keseimbangan, keadilan maka kami juga mohon BPSK dapat membantu kami :

a. Menurut BPSK apakah Pahala tidak bertanggung jawab terhadap permasalahan ini dengan upaya yang telah kami lakukan?

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Menurut BPSK apakah pihak pengirim juga sudah benar dalam memberikan informasi terkait pengirimannya, di mana mereka tidak lengkap memberikan alamat pengirim, detail isi kiriman terkait jenis dan harganya? Apabila detail dijelaskan ke petugas kami maka pasti akan ada penjelasan secara detail untuk proses selanjutnya.
c. Apakah adil, apakah imbang? dengan biaya kirim Rp. 11.300 kami harus mengganti Rp. 5,6 juta padahal kami sudah mencantumkan aturan yang juga sudah disepakati pihak pengirim dengan menandatanganinya?

Kepada team BPSK kota Surabaya untuk dapat membantu memediasi dan menyelesaikan permasalahan ini secara adil dan dapat diterima oleh Bapak Deny (Chandra Motor) selaku pengirim dan kami Pahala Express selaku perusahaan jasa pengiriman. Atas waktu dan pemikiran yang telah diberikan kami sampaikan terima kasih.

Setelah menerima pengaduan dan jawaban dari kedua pihak maka proses penyelesaian sengketa antara pihak penggugat yaitu saudara Donny Setiawan dengan pihak tergugat yaitu Pahala Express Delivery dilakukan oleh BPSK dengan mengeluarkan SURAT PERINTAH **Nomor: 72/BPSK/III/2013** kepada team BPSK yang beranggotakan M. Taswin, A. Budi Santoso, dan Chairuddin Ramli untuk melaksanakan

1. Penanganan dan penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi
2. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen
3. Menyelenggarakan prasidang dan sidang perkara **No : 70/ BPSK/III/2013** pada hari Rabu tanggal 06 Maret 2013 jam 13.00 WIB antara saudara Donny Setiawan dengan PAHALA KENCANA EXPRESS, dalam perkara Ekspedisi.
4. Melaksanakan Surat Perintah ini dengan sebaik-baiknya dan penuh rasa tanggung jawab.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Surat Perintah ini berlaku mulai tanggal ditetapkan. (Surabaya, 01 Maret 2013).[15]

Dalam perkara ini, dilakukan 2 (dua) kali sidang yakni yang dilakukan pada tanggal 6 Maret 2013, 20 Maret 2013 dengan hasil yang tertulis dalam berita acara kedua sebagai hasil final penyelesaian sengketa antara penggugat Donni Setiawan dan pihak Pahala Ekspress, berikut ini kutipan berita acara yang dinarasikan oleh peneliti pada sidang ke 1 (satu) dan sidang terakhir (kedua) pada tanggal 20 Maret 2013 (dokumen terlampir).[16]

> Pada hari Rabu, 06 Maret 2013 pukul 13.00 WIB bertempat di ruang sidang BPSK Kota Surabaya, dengan pimpinan sidang Anggota Majelis BPSK. Telah dilaksanakan sidang ke 1 (pertama), dengan perkara sengketa konsumen dengan pelaku usaha (ekspesidi), yakni sdr. Doni Setiawan (selaku konsumen) dengan Pimpinan Cabang Pahala Express Delivery, yakni sdr. Suci Adipriyono (selaku pelaku usaha).
>
> Dalam sidang tersebut dihadiri oleh kedua belah pihak, yang mana kedua belah pihak sepakat bahwa proses penyelesaian sengketa diantara kedua belah pihak melalui BPSK ditempuh dengan jalan MEDIASI. Pada persidangan tersebut pihak konsumen (penggugat) menginginkan ganti rugi pengembalian ular Boa dengan nilai uang sejumlah Rp. 5.600.000,- (Lima Juta Enam Ratus Ribu Rupiah).
>
> Dalam sidang tersebut, pihak pelaku usaha menyampaikan konsekuensi bagi konsumen dalam pengiriman domestik apabila barang hilang atau rusak maksimal penggantian uang sebesar Rp. 750.000,- (Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah).
>
> Setelah mendengar penjelasan dari kedua belah pihak Majelis BPSK meminta tanggapan secara tertulis dari pihak Management Pahala Express Delivery Cabang Surabaya terkait permintaan konsumen. Sidang dilanjutkan minggu depan pada hari Rabu tanggal 13 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB.

15

16

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada resume sidang ke 1 (pertama), dimana diagendakan sidang ke 2 (dua) pada hari Rabu, 13 Maret 2013, pukul 13.00 WIB karena kedua belah pihak tidak bisa hadir, maka persidangan ditunda minggu depan pada hari Rabu, 20 Maret 2013. Berikut ini narasi dari resume sidang yang ke 2 (kedua).[17]

> Pada hari Rabu, 20 Maret 2013 Pada hari Rabu, 06 Maret 2013 pukul 13.00 WIB bertempat di ruang sidang BPSK Kota Surabaya, dengan pimpinan sidang Anggota Majelis BPSK. Telah dilaksanakan sidang ke 1 (pertama), dengan perkara sengketa konsumen dengan pelaku usaha (ekspesidi), yakni sdr. Doni Setiawan (selaku konsumen) dengan Pimpinan Cabang Pahala Express Delivery, yakni sdr. Suci Adipriyono (selaku pelaku usaha).
>
> Dalam sidang tersebut dihadiri oleh kedua belah pihak, pihak pelaku usaha dalam sidang ini telah membacakan tanggapan tertulis dengan nomor : 170/PEX-SUB/III/2013 dari pihak Management Pahala Express Delivery Cabang Surabaya. Sdr. Suci Aditriyono selaku perwakilan dari pelaku usaha menawar tuntutan konsumen Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) yang akan dibayarkan pada Jumat tanggal 22 Maret 2013 pukul 14.00 WIB di BPSK. dan hal tersebut diterima oleh pihak konsumen. Dilanjutkan Majelis BPSK Pemerintah Kota Surabaya memutuskan, persidangan dinyatakan selesai dan ditutup.

Setelah melalui dua sidang dan kedua belah pihak telah bersepakat maka, Majelis BPSK Pemerintah Kota Surabaya memutuskan bahwa persidanngan dinyatakan selesai dan ditutup. Kesepakatan kedua belah pihak dinyatakan dalam Surat Perjanjuan Perdamaian Nomor : /BPSK/III/2013, tertanggal 22 Maret 2013 yang ditandatangani kedua belah pihak dan mengetahui Majelis BPSK Kota Surabaya (lihat lampiran).

17

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Analisis Hukum Fiqih Mu'amalah Terhadap Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi *E-Commerce* Studi kasus di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.

Pada bagian ini akan dianalisis bagaimana penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya yang menjadi kajian pada tesis yakni berupa studi kasus penyelesaian antara konsumen dan pelaku usaha yakni saudara Donni Setiawan dengan Suci Adi Triyono selaku Kepala Cabang Pahala Express Surabaya.

Sebelum penulis deskripsikan bagaimana pandangan hukum fikih mu'amalah terkait model penyelesaian sengketa konsumen pada kasus di atas di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya, maka perlu dijelaskan bagaimana tinjauan dari hukum positif terhadap masalah tersebut. Apakah langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak BPSK Kota Surabaya sudah sesuai dengan aturan perundang-undangan yang ada di Indonesia ataukah menyalahinya.

Dalam Pasal 19, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan tentang Tanggung Jawab Pelaku Usaha. Antara lain:[18]

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/ atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian

[18]Pasal 19 ayat 1-5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan bunyi Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut. Pada kasus antara Sdr. Donni Setiawan dengan Sdr. Suci Adi Triyono selaku Kepala Cabang Pahala Express Surabaya, yang mana penyelesaian dari sengketa tersebut melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya, yakni sebuah badan penyelesaian sengketa konsumen yang dibentuk oleh pemerintah sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan berkas-berkas atau dokumen laporan dan sidang maka tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penggugat dalam rangka penyelesaian sengketa di BPSK Surabaya telah sesuai dengan ketentuan BPSK dalam proses pengaduan dan sesuai juga dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Keterangan tersebut bisa dilihat pada prosedur pengaduan dan penjelasan yang telah dideskripsikan di atas.

Pihak kesatu yakni Sdr. Donni Setiawan dan Sdr. Suci Adi Triyono selaku Kepala Cabang Pahala Express Surabaya. Telah sepakat dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

difasilitasi oleh BPSK Kota Surabaya bahwa dalam penyelesaian sengketa diantara keduanya dilakukan melaui cara **MEDIASI.**

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, majelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

1. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
2. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
3. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
4. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
5. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.[19]

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:

1. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
2. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

[19]Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal JURIS,* Volume 14, Nomor 1 (Juni 2015), 41

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Majelis menerima hasil musyawarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan kekuatan.[20]

Berdasarkan cara-cara di atas maka apa yang dilakukan oleh BPSK dalam perkara antara Sdr. Donni Setiawan dan Sdr. Suci Adi Triyono selaras dengan apa yang diamanahkan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang dilandasi unsur musyawarah mufakat yang juga tertulis dalam Pasal 52 terkait tugas dan wewenang BPSK dan juga pada Pasal 55 tentang Putusan BPSK.

Selanjutnya terkait sanksi administratif sebagaimana pada Bab XIII Pasal 60 yang mana terdiri dari 3 (tiga) ayat, disebutkan bahwa;[21]

1. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26.
2. Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,- (Dua Ratus Juta Rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 60 ayat (1) dan (2) tentang sanksi administratif dalam penyelesaian sengketa antara Sdr. Donni Setiawan selaku konsumen dengan Sdr Suci Adi Triyono Selaku Pelaku Usaha (kepala Cabang Pahala Express Surabaya), dan juga merujuk pada tanggung jawab pelaku usaha pada Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2). Pada Pasal 19 ayat (2) yang berbunyi bahwa,

[20]Ibid., 43.
[21]Pasal 60 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

besaran ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, jika melihat pada dokumen Surat Perjanjian Perdamaian yang isinya sebagai berikut:[22]

1. Penyelesaian sengketa dilakukan dengan cara mediasi
2. Penggantian barang yang hilang (Ular Boa) senilai Rp. 5.600.000,- diganti berupa uang;
3. Besaran uang pengganti adalah Rp. 3.600.000,-
4. Waktu pembayaran ganti rugi dilakukan pada hari Jum'at tanggal 22 Maret 2013 pukul 14.00 WIB;
5. Tempat pembayaran di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya.
6. Semua pihak sepakat untuk menaati semua isi perjanjian perdamaian atas segala akibat-akibatnya.

Maka dapat disimpulkan **bahwa antara nilai ganti rugi terhadap nilai barang yang telah hilang tidak sepadan** yaitu besaran ganti rugi hanya **Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah)** padahal nilai barang yang telah hilang dan merugikan konsumen sejumlah **Rp. 5. 600.000,-**

Dalam Hukum Islam ganti rugi berkaitan dengan *ta'wid dan daman* yang secara umum merupakan pemberian untuk mengganti atau menutup

[22]Lihat dokumen asli dan lebih lengkapnya pada Surat Perjanjian Perdamaian terlampir.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerugian yang benar-benar bukan merupakan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*oportunity loss).* Kata *daman,* diartikan sebagai ganti rugi seperti didefinisikan dalam *Majallah al-Ahkām al-'Adliyyah* sebagai "penyerahan suatu harta pada orang lain, apabila harta tersebut harta *al-Mithli* (serupa dan dapat diukur atau dihitung dengan tepat), maka harus diserahkan harta *al-mithli* pula, akan tetapi, harta tersebut harta *qiami* (harta yang tidak dapat diukur dengan tepat dan tidak terdapat jenis yang sama dalam satuannya dalam masyarakat), maka harus dikembalikan pula harta *qiami* tersebut".[23]

Sementara itu, bentuk jaminan atau tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hukum positif dalam transaski *e-commerce* adalah ganti rugi. Ganti rugi dalam hukum positif menyangkut tiga yaitu biaya, rugi dan bunga. Biaya merupakan pengeluaran atau ongkos-ongkos yang nyata sudah dikeluarkan oleh salah satu pihak. Rugi adalah kerugian karena kerusakan barang-barang milik kreditur yang diakibatkan oleh kelalaian pihak debitur. Sedangkan bunga adalah kerugian yang berupa kehilangan yang sudah dibayangkan atau dihitung oleh kreditur. Jual beli barang jika barang tersebut sudah mendapat tawaran yang lebih tinggi dari harga pembeliaannya.[24]

Dengan demikian dapat kita ketahui bahwa dalam Hukum Islam maupun hukum positif mempunyai kesamaan dalam hal penggantian atas perusakan atau pelenyapan yang diakibatkan pelanggaran oleh pihak lain

[23]Ahmad Syaichoni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bay al-Salam dan E-Commerce", *Jurnal Ahkam* Vol. 3. Nomor 2. November 2015, 230.
[24]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap pihak yang lainnya. Dalam transaksi *e-commerce*, jika dikaitkan dengan kedua hukum tersebut, maka konsumen berhak memperoleh ganti rugi atas tindakan pelaku usaha (*merchant*). Dengan kata lain, konsumen akan mendapat perlindungan yang berupa ganti rugi dalam transaksi *e-commerce* sesuai dengan ketentuan Hukum Islam maupun hukum positif.

Perbedaan lainnya adalah dalam penyebab ganti rugi dalam suatu transaksi yang dapat dimintakan pertanggungjawaban. Dalam hukum Islam terkait masalah transaksi ekonomi Islam penyebab ganti rugi dalam transaksi adalah *daman 'aqd* yaitu adanya kecacatan atau kerusakan dalam produk yang ditransaksikan dan *al-Maghrur*, yakni adanya perbuatan tipu daya dari pihak lain serta adanya perusakan (*itlaf*).[25]

Kedua hal ini sangat dihindari dalam transaksi Islam untuk menciptakan maslahah dalam transaksi ekonomi, khususnya transaksi *e-commerce*. Artinya, pihak pelaku usaha (*merchant*) harus memperhatikan prinsip maslahah dalam memperoleh keuntungan. Sebagaimana dalam Islam tujuan transaksi ekonomi yaitu memberikan maslahah yang maksimum bagi konsumen. Walaupun dalam ekonomi Islam tujuan utamannya adalah memaksimalkan maslahah, tetapi tidak ada larangan untuk memperoleh keuntungan selama kegiatan produksi tersebut tidak bertentangan dengan tujuan dan Hukum Islam. Dalam konsep maslahah dirumuskan dengan keuntungan ditambah dengan berkah.

[25]Ibid., 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan dalam hukum positif penyebab ganti rugi adalah terdapatnya unsur wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Terdapatnya salah satu atau keduanya dalam suatu transaksi menyebabkan pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi. Terutama transaksi *e-commerce* yang memberikan peluang bagi konsumen untuk mengakses informasi-informasi tentang produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha (*merchant*) melalui internet sehingga bisa saja terjadi kesalahan dalam pemberian informasi kepada konsumen.

Baik Hukum Islam maupun hukum positif mengharapkan segala bentuk transaksi yang saling memberikan manfaat. Setiap transaksi yang mampu memberikan manfaat terutama kepada pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi tersebut tentu membuat kerjasama yang dibangun akan berlangsung dalam waktu yang lama, dan dengan adanya manfaat para pihak akan selalu mempertahankan kerjasama yang telah dibangun.

Dengan demikian, dalam usahanya untuk mengembangkan perusahaan yang dijalankannya perusahaan juga membutuhkan mitra untuk bekerjasama dalam membangun ekonomi umat yang berlandaskan manfaat terutama manfaat yang diperoleh dari pihak-pihak yang melakukan hubungan kerjasama.

Manfaat lain yang timbul dari adanya transaksi yang dilakukan selain dapat memberikan manfaat kepada para pihak yang bertransaksi juga harus dapat memberi manfaat kepada masyarakat pada umumnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seluruh tindakan dan transaksi harus mendatangkan keuntungan bagi masyarakat khususnya masyarakat yang ada di sekitar.

Hal ini berbeda dengan pemberian ganti rugi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam hal kerugian harta (kerugian ekonomi) maupun kerugian fisik yaitu berupa kerugian karena cacat dan kerugian akibat penggunaan produk yang cacat tersebut bukanlah hal yang penting dalam kasus perlindungan konsumen. Namun yang terpenting adalah konsumen mengalami kerugian karena mengkonsumsi suatu produk tertentu.

Ganti kerugian dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, hanya meliputi pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Dengan kata lain, ganti rugi yang dianut dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 adalah ganti rugi secara subjektif. Walaupun kerugian yang diderita dapat berupa kerugian fisik seseorang atau kerugian yang menimpa harta benda, namun jika dikaitkan dengan ganti kerugian, maka keduanya dapat dinilai dengan harta kekayaan (uang).[26] Perbedaan bentuk jaminan pelaku usaha kepada konsumen menurut Hukum Islam dan hukum positif dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.1

[26]Ibid., 233.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bentuk Jaminan Pelaku Usaha Kepada Konsumen Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif

Aspek	Hukum Positif	Hukum Islam
Konsep dasar pemberian jaminan	Ganti rugi berkaitan dengan ongkos atau biaya yang dikeluarkan. Kerugian yang sesungguhnya karena kerusakan, kehilangan benda milik konsumen akibat kelalaian pelaku usaha. Bunga atau keuntungan yang diharapkan.	Ganti rugi digunakan untuk menutup kerugian yang dapat diperhitungkan secara jelas dan benar-benar diderita bukan keuntungan yang diperkirakan akan diperoleh
Sebab ganti rugi	Adanya wanprestasi yaitu tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan dan juga terdapatnya perbuatan melawan hukum.	*Daman 'aqd* yaitu adanya kecacatan atau kerusakan dalam produk yang ditransaksikan sehingga dapat mengancam keamanan dan keselamatan konsumen dan *al-Maghrur* yakni adanya perbuatan tipu daya dari pihak lain untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan serta adanya perusakan (*itlaf*).
Ukuran ganti rugi	Baik kerugian yang menyangkut jiwa mapun harta benda semuanya dinilai dengan harta kekayaan (uang).	Jika berkaitan dengan jiwa atau nyawa maka dikenakan diyat, sedangkan jika berkaitan dengan harta benda maka dikenakan *ta'wid* atau ganti rugi berupa harta pula.
Pemenuhan ganti rugi	Pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan pemberian santunan yang sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.	Hak-hak harus diganti atau dikembalikan pada pihak yang berhak sesuai dengan zat dan keadaannya yang asli (*al'ain*) karena ia bentuk ganti rugi paling sempurna. Apabila tidak mampu mengembalikan barang asli, maka harus dikembalikan barang semisal (*al-Māl al-Mithl*), yaitu harta yang dapat diukur, seperti dapat ditimbang, dihitung dan ukur dengan tepat. Apabila tidak mampu mengembalikan barang semisal (*al-Mithl*), maka harus dikembalikan barang yang senilai (*al-Qiyam)*, yaitu harta yang tidak dapat diukur dengan tepat dan tidak terdapat jenis yang sama.
Syarat ganti rugi dalam transaksi	Terdapat kerugian yang diderita orang lain dan adanya wanprestasi serta perbuatan melawan hukum dan bagi konsumen harus membaca	Adanya kerusakan atau manfaat yang hilang yang secara jelas bersalah baik dilakukan dengan sengaja maupun secara tidak sengaja. hanya boleh

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatn suatu produk yang dibelinya dan harus mempunyai itikad baik ketika melakukan transaksi. Hal ini termasuk dalam kewajiban bagi konsumen agar keamanan dan keselamatan dalam pemakaian produk dapat terpenuhi.	dikenakan pada transaksi (akad) yang menimbulkan utang piutang (*dain*), seperti salam, *istishna*' serta murabahah dan ijarah.

Pada kasus yang menjadi kajian pada penelitian ini, bahwa ada ganti rugi yang diberikan oleh pihak pelaku usaha dalam hal ini oleh Pahala Express Delivery Cabang Surabaya terhadap konsumen yang menggunakan jasanya bahwa untuk pengiriman domestik apabila barang rusak atau hilang maksimal penggantian uang sebesar Rp. 750. 000,- (Tujuh Ratus Lima Puluh Ribu) sebagaimana aturan di resi dan ditandatangani pihak konsumen.

Selain aturan yang ada dibalik resi dan yang ditandatangani oleh konsumen, aturan tersebut juga ditegaskan lagi oleh pihak Pahala Express Delivery sebagaimana tercantum dalam tanggapan Kepala Cabang yaitu:

1. Aturan 10 x biaya kirim = 11.300 x 10 = Rp. 113.000, jika tidak bersedia maka,
2. Maksimal Rp. 750.000,- karena pengiriman masih dalam wilayah NKRI, masih belum bersedia
3. Maka kami tambahkan Rp. 750.000 perusahaan + Rp. 250.000, urunan karyawan Surabaya sebagai bentuk simpati kami.[27]

[27]Lihat pada dokumen tanggapan tertulis dari pihak Pahala Express Delivery. (lihat pada lampiran)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika mengacu pada aturan tersebut maka sangat jelas merugikan pihak konsumen, yang mana nilai barang Rp. 5.600.000,- (Lima Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) yang mana akibat kelalaian pihak pelaku usaha hanya diganti dengan uang senilai Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah).

Sebagimana tabel 4.1 di atas pada aspek pemenuhan ganti rugi disebutkan bahwa pemenuhan ganti rugi perspektif Hukum Islam bahwa:

> "Hak-hak harus diganti atau dikembalikan pada pihak yang berhak sesuai dengan zat dan keadaannya yang asli (*al'ain*) karena ia bentuk ganti rugi paling sempurna. Apabila tidak mampu mengembalikan barang asli, maka harus dikembalikan barang semisal (*al-Māl al-Mithl*), yaitu harta yang dapat diukur, seperti dapat ditimbang, dihitung dan ukur dengan tepat. Apabila tidak mampu mengembalikan barang semisal (*al-Mithl*), maka harus dikembalikan barang yang senilai (*al-Qiyam),* yaitu harta yang tidak dapat diukur dengan tepat dan tidak terdapat jenis yang sama." [28]

Berdasarkan uraian tersebut maka jelas bahwa ada asas yang harus dijadikan pedoman oleh pihak pelaku usaha dan juga konsumen yaitu adanya keadilan dalam bertransaksi, keadilan dalam hal ini adalah adil dalam bentuk ganti rugi barang yang serupa atau dengan uang yang senilai, sebagaimana penjelasan al-Qur'an surat al-Nisā' ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا[29]

> "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan

[28]Ahmad Syaichoni, "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bay al-Salam dan E-Commerce", *Jurnal Ahkam* Vol. 3. Nomor 2. November 2015, 235.
[29] Al-Qur'an (4) : 58

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."[30]

Pada ayat tersebut Allah swt. memerintahkan manusia berlaku adil apabila menetapkan hukum di antara manusia, kalau sekiranya seseorang menetapkan hukum di antara mereka yang tidak adil, maka kehidupan masyarakat menjadi pincang, dan akan terjadi diskriminasi.

Abd. Muin Salim menyebutkan bahwa perintah menetapkan hukum dengan adil di antara manusia secara kontekstual tidak hanya kepada kelompok sosial tertentu dalam masyarakat melainkan kepada setiap orang yang memiliki kekuasaan atau kewenangan mengurus atau memimpin orang lain, seperti suami terhadap isterinya dalam pemberian nafqah terutama jika isteri lebih dari satu, orang tua terhadap anak-anaknya, terutama yang berhubungan dengan hibah.[31]

Sedangkan Muhammad Abduh mengemukakan bahwa keadilan yang dimaksud dalam ayat tersebut meliputi adil dalam kekuasaan politik,[32] padangan ini sesuai dengan sebab turunnya ayat.[33] Keadilan pada ayat tersebut mencakup sikap dan perlakuan hakim terhadap para pihak yang bersengketa atau yang berperkara, maka para hakim harus memperlakukan mereka (para

---

[30]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011), 88.
[31]Ambo Asse, "Konsep Adil dalam Al-Qur'an". *Jurnal al-Risalah* Vol 10 No. 2 Tahun 2010, 277.
[32]Ibid.
[33]Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pihak) tersebut dalam status yang sama ketika mereka melakukan proses pemeriksaan dalam penyelesaian perkara.

Dari berbagai penjelasan yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa pada aspek besaran ganti rugi yang harus diberikan oleh pihak pelaku usaha kepada konsumen diatas dengan ketentuan bahwa jika tidak bisa mengganti dengan barang yang serupa maka dapat diganti dengan uang senilai (lihat pada tabel 4.1 di atas), dengan tujuan agar tercapai sebuah keadilan yang mana tidak merugikan salah satu pihak dalam hal ini pihak konsumen.

Keadilan dalam hal di atas sebagai wujud keadilan dalam berekonomi yang diperintahkan Allah dalam ajarannya sebagaimana yang tercantum di dalam al-Qur'an. Setiap orang yang terlibat dalam usaha produktif atau menghasilkan sesuatu, baik melibatkan orang lain atau tidak harus tetap belaku atau berbuat adil, yang maksudnya adalah mentaati segala peraturan dan undang-undang yang berlaku dalam dunia usaha atau ekonomi. Baik itu aturan pemerintah maupun atauran agama wajib ditaati.[34]

Orang yang taat terhadap semua aturan dan hukum yang berlaku adalah termasuk orang yang adil, sebagaimana firman Allah Swt. pada surat Hūd ayat 85 :

وَيَـٰقَوۡمِ أَوۡفُواْ ٱلۡمِكۡيَالَ وَٱلۡمِيزَانَ بِٱلۡقِسۡطِۖ وَلَا تَبۡخَسُواْ ٱلنَّاسَ أَشۡيَآءَهُمۡ
وَلَا تَعۡثَوۡاْ فِى ٱلۡأَرۡضِ مُفۡسِدِينَ ﴿٨٥﴾

[35]

[34]Ambo Asse, *Konsep Adil dalam Al-Qur'an* . . . 281.
[35]Al-Qur'an (11) : 85.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> Dan Syu'aib berkata: "Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.[36]

Dari ayat tersebut Allah Swt. menjelaskan ada tiga prinsip pokok yang harus dipenuhi dalam dunia perekonomian, yakni:

1. Setiap orang yang menakar dan menimbang harus menyempurnakan takaran dan timbangannya.
2. Setiap orang yang melakukan transaksi harus menghindari segala praktik yang dapat merugikan orang lain, termasuk dalam ayat ini monopoli pasar, menyembunyikan cacat barang, dan lain-lain.
3. Setiap pelaku ekonomi harus menjauhkan diri dari hal-hal yang dapat menimbulkan kerusakan dan kejahatan dalam masyarakat, termasuk melakukan korupsi, menyalahgunakan kewenangan.

Setiap orang berhak atas segala hasil usahanya seperti disebutkan pada surah al-Nisa ayat 32, al-Najm ayat 39, yang dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dalam Islam. Karena itu setiap pelaku ekonomi harus mematuhi prinsip-prinsip dasar Islam tentang ajaran sosial ekonomi, seperti: jujur dan adil dalam berbuat, berucap, dan bersikap terhadap orang lain. Perekonomian masyarakat yang didasari dengan kejujuran dan keadilan akan menjadi maju dan berkembang dan dapat mewujudkan kemakmuran masyarakat.

---

[36]Kementerian Agama Republik Indonesia, *al-Alim: al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Mizan, 2011), 232.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya terkait penyelesaian sengketa yang dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya antara pihak konsumen yakni Bapak Donni Setiawan dan pihak pelaku usaha yakni Bapak Suci Adi Triyono (Selaku Kepala Cabang Pahala Express Delivery), yang mana kedua belah pihak dengan difasilitasi BPSK Kota Surabaya telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka dengan cara mediasi.

Setelah melalui beberapa proses sidang maka dihasilkan keputusan sidang sebagimana tercantum pada resume sidang pada hari rabu tanggal 20 Maret 2013 dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa dalam sidang tersebut Sdr. Donny Setiawan, SE selaku konsumen telah hadir dan Sdr. Suci Aditriyono selaku Perwakilan dari Usaha telah hadir;
2. Bahwa, dalam Persidangan tersebut Sdr. Suci Aditriyono selaku Perwakilan dari Usaha telah membacakan tanggapan tertulis dengan nomor : 170/PEX-SUB/III/2013 dari pihak Management Pahala Express Delivery cabang Surabaya ;
3. Bahwa, Sdr. Suci Aditriyono selaku Perwakilan dari Usaha menawar tuntutan konsumen Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) yang akan dibayarkan pada jumat tanggal 22 Maret 2013 pukul 14.00 WIB di BPSK ;
4. Bahwa Konsumen menerima penggantian dari Pahala Express Delivery cabang Surabaya sebesar Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) ;
5. Bahwa, Majelis BPSK Pemerintah Kota Surabaya memutuskan, Persidangan dinyatakan selesai dan ditutup.

Berdasarkan isi resume sidang di atas bahwa telah ada kesepakatan atau keridhoan diantara kedua belah pihak yang bersengketa terkait penyelesaian sengketa tersebut. Dengan cara yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dengan cara mediasi, maka pihak BPSK berupaya dengan sungguh dan sangat hati-hati memberikan pertimbangan sehingga ditemukan jalan tengah berupa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kesepakatan untuk mengakiri sengketa dengan penuh kerelaan atau keridhoan dalam menerima hasil keputusan majelis sidang BPSK Kota Surabaya. Keputusan kesepakatan tersebut ditulis dalam Surat Perjanjian Perdamaian (lihat lampiran).

Bahwa besaran ganti rugi yang diterima oleh konsumen pada keputusan akhir sebagaimana yang tercantum dalam resume sidang tidak sesuai dengan tuntutan awal yakni Rp. 5.600.000,- (Lima Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) ditawar dengan nilai Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah), akan tetapi keputusan tersebut didasari keilhlasan dan keridhoan (kerelaan) pihak kosumen dan pihak pelaku usaha sehingga menjadi keputusan akhir tersebut menjadi sah baik secara Hukum Islam dan hukum Positif.

Kerelaan atau keridhoan yang ada pada masing-masing pihak baik pihak konsumen dan pelaku usaha dalam menerima keputusan BPSK yang tertulis juga dalam surat perjanjian perdamaian menandakan selesainya sengketa dan tercapailah sebuah perdamaian.

Dalam hukum perikatan Islam, ada beberapa cara yang bisa dilakukan dalam menyelesaiakan sengketa yakni salah satunya dengan perdamaian (*Ṣulḥu*) baik dengan cara *ibra* dan dengan cara *mufaḍah*. Semua tujuannya adalah untuk mencari keridhoan pada semua pihak yang bersengketa.

Kerelaan atau keridhoan dalam mengakiri sengketa dengan menjalankan keputusan BPSK yang tertuang dalam surat perjanjian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perdamaian. Unsur kerelaan tersebut juga sesuai dengan asas-asas dalam kontrak Islam antara lain:[37]

1. *Al-Ḥurriyah* (Kebebasan), merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dalam artian para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*).
2. *Al-Musawah* (Persamaan atau kesetaraan), para pihak mempunyai kedudukan (*bargining position*) yang sama, dasar hukum asas persamaan adalah al-Qur'an surat al-Ḥujurāt: 13.
3. *Al-'Adalah* (Keadilan) perjanjian harus mendatangkan keuntungan yang sama dan tidak mendatangkan kerugian pada salah satu pihak.
4. *Al-Riḍa* (Kerelaan), dasar transaksi adalah suka sama suka antara masing-masing pihak. Perniagaan harus didasarkan kerelaan dan kesepakatan para pihak secara bebas (QS. al-Nisā: 29).
5. *Al-Ṣidiq* (Kebenaran dan kejujuran), bahwa setiap muslim harus berkata benar, karena faktor kepercayaan *(trust)* menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad.
6. *Al-Kitābah* (tertulis), setiap perjanjian dibuat secara tertulis demi kepentingan pembuktian jika dikemudian hari terjadi sengketa.

[37]Fathurahman Djamil, et.al, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001), 249-251; Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perjanjian Islam di Indonesia (Konsep, Regulasi dan Implementasi)* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press), 32-34.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari semua hal yang telah dipaparkan di atas, dapat diambil kesimpulan akhir. *Pertama,* jika diukur dari bentuk ganti rugi sebagaimana aturan resi dari pihak pelaku usaha maka tidak adil dan merugikan konsumen, karena nilai ganti rugi tidak sepadan dengan nilai barang yang disengketakan. *Kedua,* keputusan perdamaian tersebut menjadi sah pada kaca mata hukum Islam dan Positif karena dilandasi kerelaan untuk saling menerima diantara kedua belah pihak. Walaupun jika dilihat dari besaran ganti rugi yang diterima konsumen tidak sebanding.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bahwa model penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya dengan menggunakan 3 (tiga) model yaitu; konsiliasi, mediasi, arbitrase

Terkait studi kasus yang menjadi kajian pada penelitian ini adalah penyelesaian sengketa oleh pihak penggugat yakni oleh saudara Donni Setiawan (Candra Motor) dengan pihak tergugat yaitu Pahala Kencana Ekspress dalam perkara ekspedisi. Oleh pihak BPSK diputuskan bahwa menjatuhkan ganti rugi yang telah disepakati oleh kedua belah pihak sebagaimana termaktub dalam surat perjanjian perdamaian (terlampir) yakni mengganti barang yang telah hilang yang berupa ULAR BOA senilai Rp. 5.600.000,- (Lima Juta Enam Ratus Ribu Rupiah) dengan ganti rugi berupa uang senilai Rp. 3.600.000,- (Tiga Juta Enam Ratus Ribu Rupiah).

Berdasarkan analisis dari peneliti terkait bagaimana pandangan Hukum ekonomi Islam terkait putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Surabaya tersebut maka didapatkan beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. Jika diukur dari bentuk ganti rugi sebagaimana aturan resi dari pihak pelaku usaha maka tidak adil dan merugikan konsumen. Karena nilai ganti rugi tidak sepadan dengan nilai barang yang disengketakan. Sehingga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara Hukum ekonomi Islam ini sangat dilarang karena terjadi ketidakadilan.

2. keputusan perdamaian tersebut menjadi sah pada kaca mata Hukum Islam dan Positif karena dilandasi kerelaan untuk saling menerima diantara kedua belah pihak. Walaupun jika dilihat dari besaran ganti rugi yang diterima konsumen tidak sebanding. Hal tersebut karena telah memenuhi asas-asas dalam kontrak Islam yakni adanya kerelaan atau keridhoan dari kedua belah pihak.

B. Saran-Saran.

Berdasarkan kesimpulan diatas, terkait penyelesaian sengketa konsumen di BPSK Kota Surabaya, maka perlu diajukan saran-saran sebagai berikut.

1. Pihak Pahala Express Delivery dapat mengevaluasi peraturan baku dan implementasinya sehingga pelaksanaan transaksi dapat berjalan dengan lebih baik.
2. Konsumen atau pengguna diharapkan agar membaca seluruh aturan dan ketentuan secara teliti, dan juga lebih berhati-hati dalam menggunakan *platform e-commerce.*
3. Untuk BPSK Kota Surabaya agar dalam menyelesaikan sengketa selalu berasaskan keadilan berlandaskan Kompilasi Hukum Syariah.
4. Pihak Pahala Express agar dapat lebih cepat memproses dan memprioritaskan konsumen jika terjadi kesalahan pengiriman atau terpenuhinya syarat *refund* dan/*return*, sebagai bentuk perlindungan konsumen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Nabil R. Okty Dogramaci, Aryya Gangopadhyay & Yelena Yesha ***Electronic Commerce: Technical, Business, and Legal Issues.*** Prentice Hall PTR, 1999.

Adiwarman, A Karim. *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Anshori, Abdul Ghofur. *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi dan Implementasi).* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press tt.

Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007.

Asqolani (al), Ibnu Hajar. *Bulughul Maram, Kitab al-Buyu.* Jakarta: Dar Al-kutub Al-Islamiyah, 2002.

Atmojo, Panggih P. Dwi. *Internet Bisnis* .Yogyakarta: Dirkomnet, 2002.

Ayub. Muhammad. *Understanding Islamic Finance: A-Z Keuangan Syariah.* Jakarta : Gramedia, 2009.

Badrulzaman, Mariam Darus *Aneka Hukum Bisnis*. Bandung: Alumni, 1994.

Bajaj, Kamlesh & Debjani Bag, *E-Commerce the Cutting Edge of Business.* Terj. Imam Mawardi. Surabaya: PT. Akana Press Offset, 2000.

Barkatullah, Abdul Halim *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Ecommerce Lintas Negara di Indonesia.* Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Barkatullah, Abdul Halim. dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-commece Studi Sistem Keamanan Dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.

Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka cipta, 2008.

Basyir, Ahmad Azhar. *Asas-asas Hukum Muamalat (Hukum Perdata Islam)*. Yogyakarta: UII Press, 2000.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bisri, Cik Hasan. *Penuntun Penyusunan Rencana Penelitian Skripsi*. Jakarta: Raja Grafindo, 2001.

Burhanuddin, *Hukum Bisnis Syariah.* Yogyakarta: UII Press, 2011.

Danuprananta, Gita. *Manajemen Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.

Dawud, Abi. *Sunan Abi Dawud,* Juz II, 482 Hadis No. 3463.

Dewi, Gemala. et.al. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2006.

Diana, Anastasia. *Mengenal E-commerce.* Yogyakarta: Andi, 2001.

Ding, Juian. *E-commerce: Law & Practice.* Malaysia: Sweet & Maxwell Asia, 1999.

Djamil, Fathurahman. et.al, *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

Efrain Turban, **et.al** *Electronic Commerce: Management Perspektive.* USA, 2001.

Fatoni, Siti Nur *Pengantar Ilmu Ekonomi; Dilengkapi Dasar-Dasar Ekonomi Islam.* Bandung: Pustaka Setia, 2014.

Fauzan (al), Saleh. *Fikih Sehari-Hari*. Jakarta: Gema Inani Press, 2005.

Faulidi, Asnawi Haris. *Transaksi Bisnis E-Commerce Perspektif Islam*. Yogyakarta: Magistra Insania Press, 2004.

Garner, Bryan A. *Balck's Law Dictionary*. St. Paul, Minnesota: West Publishing, 2004. Eight Edition.

Gemala, Dewi **et. al.,** *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2005.

Hamid, A.T *Ketentuan Fiqih dan Ketentuan Hukum yang Kini Berlaku di Lapangan Perikatan*. Surabaya: Bina Ilmu, 1983.

Hariri, Wawan Muhwan. *Hukum Perikatan Dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia, 2011.

Haroen, Narsoen. *Fiqih Mu'amalah*. Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Harven, Nasrun. *Perdagangan Saham di Bursa Efek tinjauan Hukum Islam*. Jakarta: Yayasan Kalimah, 2000.

Hasan, M. Ali. *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam (Fiqh Muamalat).* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Idris, Abdul Fatah. dan Abu Ahmadi, *Kifayatul Akhyar Terjemahan Ringkas Fiqih Islam Lengkap*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.

Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.

Jazairi (al), Abū Bakr Jābir. *Ensiklopedi Muslim*. Jakarta: Darul Falah, 2000.

J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan yang Lahir dari Perjanjian Buku I*. Bandung:Citra Aditya Bakti, 1995.

Kamal, Mustafa. et. al., *Fikih Islam*. Yogyakarta: Citra Karsa Mandiri, 2003.

Karim, Adiwarman Aswar. *Ekonomi Islam Suatu Kajian Kontemporer*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.

Kementerian Agama RI, *alĀlīm ; al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Mizan, 2011.

Kristiyanti, Celina Tri. Siwi *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Ma'adi, Ghufron *Fiqih Mu'amalah Kontekstual*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002.

Ma'arif, Samsul. et. al., *Fiqih Progresif Menjawab Tantangan Modernitas*. Jakarta: FKKU Press, 2003.

Miru, Ahmad. *Hukum Kontrak Bernuansa Islam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.

Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*. Yogyakarta: BPFE, 2004.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Muḥammad, Imām Abī ‘Abdullāh. bin Ismā‘īl bin Ibrāhīm bin Mughīrah bin Bardzabah Bukharī Ju’fi, *Shahih Bukhari*. Beirut: Dar al Fikr, 1992.

Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah (Panduan Teknis PembuatanAkad atau Perjanjian Pembiayaan Pada Bank Syariah)*. Yogyakarta: UII Press, 2009.

Nazir, M. Metodologi Penelitian. Jakarta: Galia Indonesia,1998.

Nawawi, Ismail. *Fiqih Muamalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Halia Indonesia, 2012.

Nawawi, Isma’il. *Fiqh Mu’amalah Klasik dan Kontemporer*. Bogor: Halia Indonesia, 2012.

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana, 2008.

Ono W. Purwo dan Anang Arif Wahyudi, *Mengenal Electronic Commerce*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2001.

Pasaribu, Chairuman. dan Suhrawardi K. Lubis, *Hukum Perjanjian dalam Islam*. Jakarta: Sinar Grafika, 1994.

Quartermar, L. *The Matrix: Computer Networks and Confrecing System Wordwide*. McGraw: Hill Book Co, 1990.

Rasjid, Sulaiman. *Fiqih Islam.* Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2012.

Riswandi, Budi Agus. *Hukum dan Internet di Indonesia.* Yogyakarta: UII Press, 2003.

Sabiq, Sayyid. *Fiqih Sunnah, Juz 12*. Bandung: Al-Ma’arif, 1988.

……., *Fiqih Sunnah Jilid 5 (terjemahan*). Depok: Keira Publishing, 2015

Sarwat, Ahmad. *Seri Fiqih Islam Kitab Muamalat*. Jakarta : Kampus Syariah 2009.

Seth Godin, *Presenting Digital Chash Learn How Chash Will Affect How We Spend*. Indiana Sams: Net Publishing, 1995.

Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Simarmata, DJ. A. *Reformasi Ekonomi Menurut Undang-Undang Dasar 1945, Kajian Ringkas dan Interpretasi Teoritis*. Jakarta, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi, 1998.

Singarimbun, Masri. *Metodologi Penelitian Survey*. Jakarta: P3ES,1989.

Sitompul, Asrit. *Hukum Internet Pengenalan Masalah Hukum di Cyberspace*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001.

Sofie, Yusuf. *Perlindungan Konsumen dan InstrumenInstrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Subekti, R. dan R Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Pradnya Paramita, 2002.

Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen.* Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999.

Sudikan, Setya Yuwana. *Metode Penelitian Kebudayaan*. Surabaya: Unesa Unipress dan Citra Wacana, 2001.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Mu'amalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.

Suherman, Ade. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global* .Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Suherman, Ade Maman. *Aspek Hukum dalam Ekonomi Global*. Jakarta: Ghalia Indonesia. Tt.

Sutedi, Adrian. *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Bogor: Ghalia Indonesia 2009.

Syafi'i, Rahmat. *Fiqih Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2006.

S., Burhanuddin. *Hukum Kontrak Syariah*. Yogyakarta: BPFE, 2009.

Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001.

Widjaja, Gunawan. dan Ahmad Yani. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Worsley, Peter. *Introducing Sociology*. England: Penguin Book, 1970.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Zaman, Mariam Darus Badrul. et.al. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001.

Zuhaiḷī (al), Wahbah. *al-Fiqh al- Islamī wa Adillatuhu Juz IV*. Damaskus: Darul Fikr, 2008.

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

Ajibah, Nur Azizatil. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Melalui Ecommerce* (Tinjauan Hukum Islam), Skripsi Fakultas Syariah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. 2000.

Mantri, Bagus Hanindyo. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Transaksi Ecommerce*, Tesis Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang. 2007.

Rizaldi, Muhammad. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Transaksi E-Commerce dalam Lingkup Business to Costumer (B2C) melalu Online Dispute Resolution*, Skripsi Fakultas Hukum UI Jakarta. 2012.

JURNAL

Asse, Ambo *Konsep Adil dalam Al-Qur'an*. Jurnal al-Risalah Vol 10 No. 2 Tahun 2010.

Bintoro, Rahadi Wasi. *Tuntutan Hak Dalam Persidangan Perkara Perdata*, Jurnal Dinamika Hukum, Vol. 10 No. 2, Mei 2010, Purwokerto: FH Unsoed.

Bustamar, "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal JURIS*, Volume 14, Nomor 1 Juni 2015.

Muttaqin, Azhar. "Tranaksi E-commeerce Dalam Tinjauan Hukum Jual Beli Islam", Jurnal *ULUMUDDIN*, Vol. VI, Th. IV. Januari – Juni 2010.

Syaichoni, Ahmad. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bay al-Salam* dan *E-Commerce*, Jurnal Ahkam Vol. 3. Nomor 2. November 2015.

INTERNET

APJJI 2008, "Statistik APJJI", http://www.apjji.or.id/dokumentasi/statistik.php, diakses tanggal 31 Maret 2012.

APJJI 2014, "Statistik APJJI", dalam http://www.apjji.or.id/dokumentasi/statistik.php, diakses tanggal 1 Maret 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Indotelkom. 2013. "Nawala Temukan 600an Situs *E-Commerce* Palsu", dalam http://www.indotelko.com/. Diakses 21 Februari 2017.

Richards, Scoott *Electronic Money/Internet Payment System.* Http://yahoo.com/

Rizky. Ananda, Dwi 2013. Makalah Jual Beli Salam. [online]. Tersedia:http://rizkyel-guaje.blogspot.com/2013/05/makalah-jual-beli-salam.html. [14 Desember 2017]

Rohmatullah, *Pengertian LCP dan IP Layer* diakses dalam http://rohmatullah.student.telkomuneversity.ac.id diakses pada 09 September 2017, 11:25 WIB

Safitri, Indra. *Commerce dalam Perspektif Hukum*. Lihat. http://www.Business.fortunecity.com/buffett/842/art080399 e-commerce.htm. diakses pada 13 Oktober 2017 pukul 21.15 WIB.

Sheilla Hartini, *Penyelesaian Sengketa Business to Business dan Business to Consumer Electronic Commerce* melalui litigasi dan Arbitrase di Indonesia. Lihat http://www.cyberlaw.Ihkt.org/penelitian/penyelesaian sengketa b2b & b2c litigasi arbitrase di Indonesia she htm. Diakses 13 oktober 2017 pada 22.11 WIB.

Wahyudi, Reza. "Pengguna Internet di Indonesia Capai 55 Juta", dalam http://tekno.kompas.com/read/xml/2012/11/01/1110452/Pengguna.Internet. di.Indonesia.Capai.55.Juta, di akses tanggal 1 April 2012.

www.disperdagin.surabaya.go.id.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id