

**PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP PERATURAN TOKO KADO KITA PONOROGO  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

**SKRIPSI**



Oleh :

**RIFDAH TIFA KUSUMA**  
**NIM. 102190163**

Pembimbing :

**ENDRIK SAFUDIN, M.H.**  
**NIDN. 2014108401**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2023**

## ABSTRAK

**Kusuma, Rifdah Tifa** 2023. *Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*. Skripsi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing: Endrik Safudin, M.H.

**Kata Kunci/Keywords** : Perlindungan Konsumen, Hukum Positif, Hukum Islam.

Di era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang atau pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen, baik melalui promosi *online* maupun penawaran barang secara langsung. Apabila tidak berhati-hati, konsumen bisa saja dirugikan karena adanya bentuk kesalahan akibat pelanggaran peraturan. Seperti yang terjadi di toko Kado Kita Ponorogo yang merupakan toko *gift box* berbasis *online*. Toko ini telah menerapkan syarat dan ketentuan yang dijadikan peraturan dalam transaksi jual beli. Syarat dan ketentuan tersebut ternyata masih memunculkan adanya masalah.

Rumusan masalah dalam penelitian adalah: (1) Bagaimana wujud perlindungan konsumen dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam? (2) Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif lapangan dengan menggunakan pendekatan normatif-empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis reduksi, yakni proses pemilihan dan penyederhanaan data kasar yang berasal dari catatan-catatan di lapangan agar dapat disajikan dalam bentuk narasi untuk kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) perlindungan konsumen dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo belum sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam, dikarenakan salah satu poin syarat dan ketentuan belum memenuhi asas perlindungan konsumen yaitu asas keadilan, keamanan serta keselamatan, dan asas *al-adl*. Dimana terdapat tambahan biaya terhadap *packaging gift box*, padahal barang yang dijual memiliki risiko rusak. (2) Bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo sebenarnya belum sesuai, baik dari hukum positif maupun hukum Islam. Hal ini dibuktikan dengan belum terpenuhinya *contractual liability* karena adanya keterlambatan pengiriman barang ganti rugi yang tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan. Dimana apabila ditinjau dari UUPK maka hal tersebut melanggar perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, sedangkan dalam hukum Islam hal ini tidak sesuai dengan asas *ash-shiddiq*. Adapun *product liability* dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ini telah diterapkan, sebab toko bersedia memberikan ganti rugi barang yang cacat. Sehingga apabila ditinjau dari hukum positif maka sudah sesuai dengan UUPK pasal 19 dan dalam hukum Islam telah memenuhi *dhaman aqdin*. Kemudian *strict liability* belum terpenuhi karena masih dijumpai pembeli yang mendapatkan warna jilbab tidak sesuai dengan pesanan, sehingga baik dalam hukum positif maupun dalam hukum Islam hal tersebut melanggar hak konsumen yaitu hak memilih.

## LEMBAR PERSETUJUAN

### LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara :

Nama : Rifidh Tifa Kusuma  
NIM : 102190163  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM  
PERATURAN TOKO KADO KITA PONOROGO  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM  
ISLAM**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian munaqasah.

Mengetahui, Ketua Jurusan  
Hukum Ekonomi Syariah  
(Muamalah)

  
**M. Ilham Tanzilullah, M.H.**  
NIP. 198608012015031002

Ponorogo, 5 April 2023  
Menyetujui,  
Pembimbing

  
**Endrik Satubun, M.H.**  
2014108401

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

### PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara :

Nama : Rifdah Tifa Kusuma  
NIM : 102190163  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munsosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Mei 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syariah pada :

Hari : Senin  
Tanggal : 29 Mei 2023

Tim Penguji :

1. Ketua sidang : Martha Eri Safira, M.H.
2. Penguji I : Farida Sekti Pahlevi, M.Hum.
3. Penguji II : Endrik Safadin, M.H.

Ponorogo, 29 Mei 2023

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syariah,



**Dr. Hi. Akhsniati Rofiah, M.S.I.**  
NIP. 197401102000032001

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

### SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifalah Tifa Kusuma  
NIM : 102190163  
Fakultas : Syariah  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi/Tesis : Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan  
Toko Kado Kita Ponorogo Perspektif Hukum  
Positif Dan Hukum Islam

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing dan penguji. Selanjutnya saya bersedia apabila naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang diakses di [ethesis.iainponorogo.ac.id](http://ethesis.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 29 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,

  
Rifalah Tifa Kusuma  
102190163

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifdah Tifa Kusuma

NIM : 102190163

Fakultas : Syariah

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan Toko Kado Kita  
Ponorogo Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam

Dengan ini menyatakan bahwa sebenarnya skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 5 April 2023

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Rifdah Tifa Kusuma  
NIM. 102190163

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Penelitian Terdahulu .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	13
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Pembahasan .....	21
<b>BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM</b>	
A. Perlindungan Konsumen .....	23
B. Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Positif .....	30

C. Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Islam.....	37
 <b>BAB III PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN TOKO KADO KITA PONOROGO</b>	
A. Gambaran Umum Toko Kado Kita Ponorogo .....	44
B. Praktik Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo.....	48
 <b>BAB IV ANALISIS HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN TOKO KADO KITA PONOROGO</b>	
A. Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam terhadap Wujud Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo .....	65
B. Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam terhadap Bentuk Tanggung Jawab dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo .....	69
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. KESIMPULAN.....	77
B. SARAN.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dunia bisnis telah menunjukkan kemajuannya yang cukup pesat. Tentunya dalam dunia bisnis terdapat hubungan kerja sama antar manusia yang berperan di dalamnya. Manusia sebagai makhluk sosial memiliki makna bahwa dirinya tidak dapat hidup sendiri tanpa bantuan manusia lainnya. Manusia hidup bersama-sama dalam rangka saling memberi dan saling mengambil manfaat satu sama lainnya. Salah satu aspek kerja sama yang sering dilakukan manusia adalah jual beli atau muamalah. Jual beli diartikan sebagai pertukaran harta dari penjual kepada pembeli sesuai dengan harga yang disepakati.<sup>1</sup>

Seiring adanya kemajuan teknologi tentunya memudahkan kita dalam melakukan kegiatan jual beli. Di masa kini, kegiatan jual beli bahkan dapat dilakukan hanya dengan menggunakan media elektronik. Dengan adanya platform *online*, manusia dengan mudah menemukan barang kebutuhannya. Tentunya di zaman modern, jual beli *online* banyak diminati oleh para pelaku usaha untuk membuka bisnis barunya. Apalagi di zaman ini telah marak sekali jual beli yang dilakukan di *e-commerce*. Berkembangnya kegiatan jual beli *online* berbasis *e-commerce* tentunya memiliki beberapa kelemahan. Selain prosesnya yang mudah, nyatanya ada beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan sebab berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Salah satu

---

<sup>1</sup> Sri Sudiarti, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Medan: Febi Uinsu Press, 2018), 75.

kelemahan dari jual beli *online* ini adalah ketidakjelasan bentuk dan kualitas barang yang dijual. Adakalanya pembeli mengeluhkan barang yang didapat tidak sesuai dengan yang sudah dijual di *e-commerce*. Secara garis besar, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul berkaitan dengan hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*.<sup>2</sup> Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan hukum positif berbentuk undang-undang yang kemudian muncullah hukum perlindungan konsumen guna melindungi hak konsumen dalam proses jual beli.

Dalam jurnal berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Barang Rusak dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik” yang ditulis oleh Khepin Panagian, Marthin Simangunsong, dan Roida Nababan disebutkan bahwa adanya bentuk ganti rugi terhadap barang yang rusak dalam jual beli *online*. Dimana dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau yang sering disingkat UUPK, mewajibkan para pelaku usaha untuk memberikan tanggung jawab atas kerusakan barang yang dijualnya.<sup>3</sup> Dari penelitian tersebut membuktikan bahwa adanya regulasi undang-undang sangatlah dibutuhkan agar kegiatan jual beli memiliki kekuatan hukum dalam menghadapi permasalahan yang ada.

Selain UUPK, perlindungan konsumen juga diatur dalam hukum Islam. Sebab secara substansial hukum bermakna sebagai aturan yang berupa norma

---

<sup>2</sup> Sulasi Rongiyati, ‘Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik’, *Jurnal Negara Hukum*, 10 (2019), 1.

<sup>3</sup> Khepin Panagian Naibaho, Marthin Simangunsong, and Roida Nababan, ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik’, *Patik: Jurnal Hukum*, 8 (2019), 134.

dan sanksi yang dibuat untuk mengatur tingkah laku manusia, mewujudkan keadilan, menjaga ketertiban masyarakat, dan mencegah terjadinya kekacauan. Islam sebagai agama yang sempurna, yang bersifat komprehensif dan universal tentunya mempunyai syariat dengan tujuan agar segala sesuatu yang dikerjakan tidak melanggar ketentuan-ketentuan Islam.<sup>4</sup> Oleh sebab itu, muncul hukum Islam yang menjadi pedoman dalam bertransaksi dan menjadi pelindung bagi pihak-pihak yang melakukannya.

Pada penelitian ini, peneliti memilih untuk melakukan penelitian di toko Kado Kita Ponorogo dengan mengambil fokus pada syarat dan ketentuan yang berlaku di toko tersebut. Toko Kado Kita ini merupakan toko berbasis *online* shop yang menyediakan berbagai macam *gift box* dengan beraneka ragam isi, bahkan pembeli diperbolehkan untuk request isi *gift box* sesuai dengan selernya. Harga yang diberikan juga tergolong cukup beragam tergantung dengan isi yang dipilih. Usaha *gift box* ini termasuk usaha yang banyak sekali diminati masyarakat zaman sekarang. Peralnya, masyarakat saat ini dipermudah dengan adanya layanan jual beli hadiah yang sudah dikemas rapi. Pemilik dari toko Kado Kita Ponorogo ini yaitu saudari Sabrina Syafa memulai usaha *gift box* ini sejak tahun 2018 dan sempat terhenti karena adanya pandemi Covid-19. Namun ternyata pada saat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), ramai sekali orang yang berbondong-bondong memesan untuk dikirimkan *gift box* sebagai hadiah

---

<sup>4</sup> H. Rachmat Syafei, 'Hukum Islam Sebagai Dasar Hukum Universal Dalam Sistem Pemerintah Modern', *Mimbar*, 16 (2000), 1.

kepada saudara, rekan, maupun orang tersayang, apalagi karena sudah lama tidak berjumpa.

Adapun di dalam toko Kado Kita Ponorogo ini, transaksi jual beli *gift box* telah diatur dalam bentuk syarat dan ketentuan yang berlaku. Dimana syarat dan ketentuan tersebut wajib untuk dipahami dan diterapkan baik dari pihak konsumen dan pihak penjual. Syarat dan ketentuan inilah yang kemudian menjadi patokan atau peraturan dalam bertransaksi. Apabila syarat dan ketentuan tersebut tidak terpenuhi, dapat memunculkan suatu permasalahan.

Dalam syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo, telah disebutkan adanya tambahan biaya untuk perlindungan berbentuk *bubble wrap*. Sedangkan pada praktiknya, terdapat beberapa konsumen yang komplain akibat adanya kerusakan isi barang. Jadi, meskipun telah tertera di syarat dan ketentuan nyatanya beberapa konsumen merasa bahwa perlindungan dalam bentuk *bubble wrap* seharusnya wajib diberikan tanpa ada perbedaan harga, apalagi melihat barang yang dijual pihak toko Kado Kita Ponorogo merupakan barang beresiko pecah atau rusak.

Kemudian adapula syarat dan ketentuan yang menyatakan adanya pergantian warna pesanan yang akan dikirimkan sesuai dengan warna yang ada pada praktiknya sendiri belum muncul adanya konfirmasi dari pihak penjual ke pembeli, sehingga beberapa pembeli merasa kecewa barang yang datang tidak sesuai pesanan. Hal lain yang menarik perhatian peneliti terkait dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo ini

adalah keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai. Dalam syarat dan ketentuan tercantumkan bahwa pengiriman kembali barang maksimal 2 hari setelah komplain, namun ternyata terdapat pembeli yang mengeluhkan keterlambatan pengiriman melebihi batas yang tertera di syarat dan ketentuan tersebut.

Akibat ditemuinya keluhan terkait dengan syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo sebagai bentuk peraturan telah menarik perhatian peneliti untuk menganalisis syarat dan ketentuan tersebut perspektif hukum positif dan hukum Islam. Hal ini dikarenakan bentuk perlindungan konsumen dan bentuk tanggung jawab yang nyatanya masih lalai hingga dikeluhkan oleh pihak konsumen.

Dalam *jurnal Business Law Review* yang ditulis oleh Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)*” dituliskan bahwa konsumen sangat rentan dan memiliki kemungkinan besar mengalami kerugian daripada penjual dalam transaksi jual beli *online*. Hal itu disebabkan karena adanya kemungkinan manipulasi yang dilakukan dan kesalahan sistem yang mengakibatkan tak terpenuhinya salah satu hak konsumen. Oleh sebab itu, perlindungan hukum bagi konsumen harus secara tegas diproses guna melindungi hak-hak yang seharusnya terpenuhi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Cindy Aulia Khotimah and Jeumpa Crisan Chairunnisa, ‘Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online (E-Commerce)*’, *Business Law Review*, 1 (2019), 19.

Selain itu, hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Apalagi di era globalisasi dan perdagangan bebas seperti saat ini. Jika tidak berhati-hati dalam memilih produk barang atau jasa yang diinginkan, konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab. Tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang atau jasa yang dikonsumsinya. Berbagai bentuk kesalahan dan pelanggaran hak-hak konsumen sudah banyak terjadi dan ini begitu meresahkan dan merugikan masyarakat.

Perlindungan hukum terhadap konsumen telah dijamin oleh undang-undang yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tentunya hal ini memberikan implikasi yang besar bukan hanya bagi konsumen tapi juga bagi pelaku usaha. Di dalam UUPK yang berlaku sudah tertera terkait dengan asas perlindungan konsumen, hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, hingga tanggung jawab pelaku usaha sehingga UUPK ini sudah sangat tepat untuk menganalisis perlindungan konsumen perspektif hukum positif.<sup>6</sup>

Adapun Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan al-qur'an, sunnah, ijma', dan qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai tumpuan dalam pengambilan dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Tinjauan hukum Islam sangat hati-hati terhadap konsumsi suatu barang dan jasa, karena memperhatikan

---

<sup>6</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

kepada aspek keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa.<sup>7</sup> Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus sesuai dengan konsep kemaslahatan, sehingga proses muamalah yang dilakukan dapat terhindar dari adanya hak konsumen yang tidak terpenuhi. Maka dari itu dalam juga muncul asas-asas, hak konsumen, hingga penyebab ganti rugi.

Berangkat dari latar belakang di atas, ada yang menarik untuk diteliti yaitu adanya syarat dan ketentuan sebagai peraturan yang berlaku dengan aspek perlindungan hukum bagi konsumen baik ditinjau dari hukum positif berupa undang-undang maupun hukum Islam. Apakah wujud perlindungan hukum dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo telah aspek-aspek yang ada baik dari aspek hukum positif maupun hukum Islam. Selain itu, hal menarik lainnya untuk diteliti adalah bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo untuk kemudian dianalisis berdasarkan hukum positif dan hukum Islam. Sehingga peneliti mengambil penelitian dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana wujud perlindungan konsumen dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam?
2. Bagaimana bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam?

---

<sup>7</sup> Haifa Nadira, ‘Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Atas Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh’ (UIN Ar Raniry Darussalam, 2018), 39.

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis wujud perlindungan konsumen dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo ditinjau dari hukum positif dan hukum Islam.

### D. Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya telaah pustaka berguna untuk mengetahui penelitian-penelitian terdahulu yang sudah ada sehingga tidak akan ada duplikasi. Disini peneliti berusaha untuk membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti. Adanya keterkaitan mengenai perbedaan dalam penelitian dapat dijadikan sebagai rujukan referensi dan perbandingan bagi peneliti. Berikut merupakan penelitian yang dianggap relevan yang dapat dijadikan acuan dan perbandingan dalam penelitian ini :

*Pertama*, penelitian dalam bentuk skripsi yang ditulis oleh Indah Putri Utami dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Bisnis *Fashion Online* Perspektif Hukum Nasional dan Hukum Islam (Studi Kota Parepare)”. Dalam penelitian ini, jual beli *online* yang diterapkan menggunakan akad *salam* dan akad *istishna*, dimana pembayaran dilakukan setelah akad berlangsung dan sebelum barang dikirim atau diserahkan kepada pembeli. Penulis lebih mengkaji kembali unsur-unsur jual beli *fashion online* yang ada kota Parepare, dimana pada praktiknya masih dijumpai unsur *gharar* atau



ketidakjelasan barang yang dikirim sehingga tidak sesuai dengan etika bisnis Islam.<sup>8</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Indah Putri Utami terletak pada teori yang digunakan. Penelitian ini menggunakan teori perlindungan konsumen dalam hukum positif dan hukum Islam, serta menggunakan teori tanggung jawab pelaku usaha untuk menganalisis syarat dan ketentuan yang berlaku di lokasi penelitian. Sedangkan pada penelitian milik Indah Putri Utami menggunakan teori *qiyas* dan hak serta kewajiban pelaku usaha dalam ilmu etika bisnis Islam. Kemudian persamaan penelitian ini terdapat pada fokus pembahasan yaitu perlindungan konsumen dalam jual beli yang berbasis *online*.

*Kedua*, penelitian dalam bentuk skripsi yang ditulis oleh Ahmad Zainuri yang berjudul “Tinjauan Etika Bisnis Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Proses dan Penjualan Batako di Desa Nguneng Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri”. Penelitian membahas bahwa dalam praktik jual beli batako tidak sesuai dengan 5 prinsip dasar etika bisnis Islam. Penjual tidak jujur dalam menjelaskan kondisi batako kepada pembeli sehingga hal tersebut menyalahi prinsip tanggung jawab dan kebenaran dalam etika bisnis Islam. Selain itu, jual beli tersebut juga dilarang oleh UUPK pasal 8 yang menjelaskan bahwa barang yang dijual harus layak mutu dan komposisinya, sedangkan di desa Nguneng penjual batako tetap menjual

---

<sup>8</sup> Indah Putri Utami, ‘Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Fashion *Online* Perspektif Hukum Nasional Dan Hukum Islam (Studi Kota Parepare)’ (STAIN Parepare, 2018), 92.

batako yang tidak layak atau rusak.<sup>9</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Ahmad Zainuri terletak pada teori dan objek pembahasan. Teori yang digunakan oleh Ahmad Zainuri adalah teori etika bisnis Islam dan objeknya adalah jual beli batako sedangkan objek yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo. Sedangkan persamaannya adalah menggunakan teori perlindungan konsumen yaitu UUPK nomor 8 tahun 1999.

*Ketiga*, penelitian yang ditulis oleh Adam Malik dalam bentuk skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen terhadap Layanan Usaha Gorengan (Studi di Kota Parepare). Pada praktiknya, pedagang gorengan di kota Parepare sudah sesuai dengan ajaran Islam, mulai dari harga dan gorengannya pun terbuat dari bahan yang halal. Namun, pada proses pelayanan empati tidak membeda-bedakan masih belum dikatakan sesuai prinsip kebajikan dalam etika bisnis Islam. Pedagang gorengan di kota Parepare tersebut cenderung mendahulukan perempuan daripada laki-laki tanpa melihat siapakah yang antri terlebih dahulu.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Adam Malik tersebut adalah objek yang diteliti, dimana penelitian tersebut menganalisis layanan yang diberikan penjual gorengan dalam etika bisnis Islam, sedangkan penelitian yang penulis ambil berfokus pada analisis syarat dan ketentuan di toko Kado Kita Ponorogo berdasarkan hukum Islam. Adapun persamaannya yaitu didalam penulisan kedua

---

<sup>9</sup> Ahmad Zainuri, ‘Tinjauan Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Proses Produksi Dan Penjualan Batako Di Desa Nguneng Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri’ (IAIN Ponorogo, 2020), 90.

<sup>10</sup> Adam Malik, ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Usaha Gorengan Berdasarkan Etika Bisnis Islam (Studi Di Kota Parepare)’ (IAIN Parepare, 2020), 60.

penelitian ini sama-sama menggunakan UUPK nomor 8 tahun 1999 untuk menganalisis objek penelitian perspektif hukum positif.

*Keempat*, penelitian berbentuk jurnal yang ditulis oleh Rahman Subha, Disa Nusia Nisrina, Nurwahida, dan Muh Rifai dengan judul “Perlindungan Konsumen terhadap Jual Beli *Online* (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam dan Hukum Islam). Pada penelitian ini lebih cenderung membahas isi dan teori dari UUPK dan juga melihat apakah jual beli yang saat ini sedang ramai sesuai dengan etika bisnis Islam atau tidak.<sup>11</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian milik Rahman Subha, Disa Nusia Nisrina, Nurwahida, dan Muh Rifai adalah pada teori yang digunakan, dimana mereka menambahkan teori etika bisnis Islam didalamnya, sedangkan penulis hanya menggunakan teori perlindungan konsumen baik dalam UUPK maupun dalam hukum Islam. Adapun persamaannya adalah objek yang diteliti adalah layanan bisnis *online* yang dianalisis dengan menggunakan UUPK dan hukum Islam.

*Kelima*, penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen : Regulasi Bisnis” yang ditulis oleh Slamet Mujiono dalam bentuk jurnal. Pada penelitian ini membahas terkait asas-asas perlindungan konsumen terutama dalam hal makanan dan obat-obatan, dimana pada penelitian ini penulis terfokus pada pendaftaran sertifikasi halal dan BPOM demi menjaga kemaslahatan konsumen.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian ini ada pada teorinya dimana hanya menggunakan teori perlindungan konsumen dalam regulasi bisnis, sedangkan

---

<sup>11</sup> Rahman Subha et al., ‘Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli *Online* (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam, Dan Hukum Islam)’, Adz Dzahab Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, 5 (2020), 108.

<sup>12</sup> Slamet Mujiono, ‘Perlindungan Konsumen : Regulasi Bisnis’, JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam), 1 (2016), 80.

penelitian yang penulis ambil menambahkan hukum Islam dalam menganalisis objek penelitian. Adapun persamaannya adalah undang-undang yang digunakan untuk menganalisis adalah UUPK nomor 8 tahun 1999.

*Keenam*, jurnal yang ditulis oleh Sulasi Rongiyati dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik”. Dalam penelitian ini dituliskan adanya berbagai peluang bisnis dalam media elektronik namun memberikan beberapa sisi positif dan negatif terlebih lagi terhadap konsumen. Penulis disini berusaha menganalisis peran pemerintah dalam menangani adanya sengketa sebagai bentuk negatif jual beli menggunakan media elektronik.<sup>13</sup> Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus objek yang diteliti yaitu menganalisis peran pemerintah dalam menangani sengketa berdasarkan undang-undang yang berlaku. Sedangkan persamaannya adalah menggunakan UUPK dalam menganalisis perlindungan konsumen jual beli *online*.

Dengan demikian penulis dapat menarik kesimpulan atas perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan penelitian yang penulis ambil dengan penelitian terdahulu terletak pada objek kajian dan teori yang dibahas. Dari beberapa penelitian yang ada menjelaskan terkait perlindungan konsumen menurut unsur dan juga aspek etika bisnis Islam seperti *gharar* maupun *riba*. Selain itu penelitian terdahulu yang sudah ada juga lebih menganalisis kesesuaian layanan yang diberikan menurut etika bisnis Islam. Sedangkan objek yang diambil untuk diteliti disini adalah syarat

---

<sup>13</sup> Rongiyati, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik, 23.

dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo dimana peneliti lebih menekankan kepada pandangan hukum positif yaitu UUPK Nomor 8 Tahun 1999 dan juga pandangan hukum Islam untuk menganalisis perlindungan hukum yang diterapkan didalamnya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki 2 jenis manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. *Pertama*, manfaat teoritis dimana penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengembangan kepustakaan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian juga dapat digunakan sebagai rujukan akademik dan praktisi untuk penelitian selanjutnya. Yang terakhir, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan hukum perlindungan konsumen.

*Kedua*, manfaat praktis dimana penelitian memberikan manfaat kepada penulis, masyarakat, dan pelaku usaha. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai tambahan wawasan dan dapat mengkaji lebih jauh mengenai analisis perlindungan konsumen dalam peraturan atau syarat dan ketentuan menurut hukum positif serta hukum Islam sehingga bisa memberikan edukasi kepada masyarakat luas. Kemudian bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pemahaman mengenai hukum positif dan hukum Islam sehingga masyarakat bisa menjaga hak dan kewajibannya sebagai konsumen dalam jual beli. Adapun yang terakhir bagi pelaku usaha, memberikan panduan atau pedoman bagi pelaku usaha agar dapat memberikan jaminan perlindungan untuk konsumen.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kualitatif yang bersifat *field research* atau bersifat penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui kondisi suatu kasus atau masalah dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci yang mendalam dalam suatu konteks yang sebenarnya terjadi di lapangan studi.<sup>14</sup> Penggunaan metode kualitatif ini memungkinkan seseorang untuk mengamati secara langsung tentang pengalaman sehari-hari dengan masyarakat luar. Penelitian kualitatif mempelajari orang-orang dengan mendengarkan apa yang dikatakan perihal diri mereka serta pengalaman dari sudut pandang orang yang diteliti.<sup>15</sup>

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan normatif-empiris yang mempunyai arti mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) atau dokumen tertulis secara faktual pada suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa tersebut sesuai atau tidak dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>16</sup> Dalam penelitian hukum normatif-empiris ini memiliki dua gabungan tahap pengkajian, yakni tahap pertama

---

<sup>14</sup> Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014), 90.

<sup>15</sup> Salim dan Syarum, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 46.

<sup>16</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 115.

yaitu kajian mengenai normatif (peraturan perundang-undangan), atau kontrak yang berlaku, dan tahap yang kedua yaitu kajian empiris berupa penerapan (implementasi) pada suatu peristiwa. Dimana pada penelitian ini penulis berusaha untuk mengkaji syarat dan ketentuan yang berlaku sebagai peraturan transaksi jual beli di toko Kado Kita Ponorogo dan menggali informasi terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen di toko Kado Kita Ponorogo untuk kemudian diimplementasikan dengan hukum perlindungan konsumen baik dalam hukum positif dan hukum Islam.

## 2. Kehadiran Peneliti

Peneliti sendiri merupakan alat pengumpul data utama sehingga kehadiran peneliti dalam penelitian ini mutlak diperlukan.<sup>17</sup> Berdasarkan dengan jenis penelitian yang dipilih, yaitu penelitian kualitatif maka peneliti harus mengetahui suatu kenyataan dan dapat mengobservasi untuk kemudian dituangkan pada sebuah teks. Dalam penelitian kualitatif peneliti akan mencari data-data yang diperlukan seperti mencari partisipan, melakukan analisis, serta membuat kesimpulan asal penelitian yang dilakukan.<sup>18</sup> Pada penelitian ini, peneliti sebagai pengamat partisipan melakukan pengumpulan data yang akan dibahas. Pengamat partisipan berarti masuk ke dalam kelompok dan secara terbuka menyatakan identitas diri menjadi pengamat yang mengacu pada kegiatan observasi terhadap

---

<sup>17</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 6.

<sup>18</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 199.

subjek penelitian pada periode yang sangat pendek, seperti melakukan wawancara terstruktur.<sup>19</sup>

### 3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di rumah pemilik toko Kado Kita yang berada di Jalan Letjend Sukowati gang II Keniten Ponorogo. Adapun beberapa wawancara dilakukan di beberapa tempat menyesuaikan dengan informan.

### 4. Data dan Sumber Data

#### a. Data

Merupakan informasi atau bahan yang menjadi bidang atau sasaran penelitian dan harus dicari dan dikumpulkan oleh peneliti.<sup>20</sup> Adapun data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa :

- 1) Data tentang berdirinya toko Kado Kita Ponorogo.
- 2) Data tentang proses *packaging gift box* yang diterapkan toko Kado Kita Ponorogo.
- 3) Data tentang syarat dan ketentuan yang berlaku sebagai peraturan yang diterapkan toko Kado Kita Ponorogo.
- 4) Data tentang upaya perlindungan konsumen yang diterapkan toko Kado Kita untuk menjamin keamanan isi barang.
- 5) Data tentang jumlah *gift box* yang terjual setiap tahun.
- 6) Data tentang jumlah laporan ketidakpuasan dan pengembalian barang.

---

<sup>19</sup> Hasyim Hasanah, 'Teknik-Teknik Observasi', *Jurnal At-Taqaddum*, 8 (2016), 31.

<sup>20</sup> Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, 107.



7) Data tentang tanggung jawab yang diberikan oleh toko Kado Kita kepada pembeli sebagai upaya perlindungan hak konsumen.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui wawancara terhadap informan pada objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Dengan demikian, informan pada penelitian ini adalah :

Pemilik Usaha	Pembeli
Saudari Sabrina Syafa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saudari TA</li> <li>• Saudari RF</li> <li>• Saudari CCA</li> <li>• Saudari LI</li> <li>• Saudara AB</li> <li>• Saudari NPW</li> <li>• Saudari RN</li> <li>• Saudara RV</li> <li>• Saudari ID</li> <li>• Saudari LWN</li> <li>• Saudari ARK</li> <li>• Saudari AF</li> </ul>

**Tabel 1.1**  
**Daftar Informan/Narasumber**

2) Sumber Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data untuk mendukung permasalahan-permasalahan yang akan diteliti, diperoleh dari berbagai macam sumber seperti buku, jurnal, website, dan lainnya yang berkaitan dengan teori hukum perlindungan konsumen dan baik dari aspek hukum positif maupun hukum Islam.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data akurat sebagai jawaban atas permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini diperlukan beberapa metode yang sesuai, yaitu diantaranya :

### a. Wawancara

Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi dilakukan dengan tujuan penggalan informasi perihal fokus penelitian. Dengan kata lain, wawancara dilakukan untuk mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, aktifitas, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan mewawancarai pemilik dari toko Kado Kita Ponorogo. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara terhadap pembeli *gift box* di toko Kado Kita Ponorogo yang melakukan komplain atas kerusakan barang.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan perkiraan.<sup>22</sup> Dokumentasi merupakan kata-kata atau tindakan yang

---

<sup>21</sup> Ibid., 119.

<sup>22</sup> Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ineca Cipta, 2008),

diamati dan di wawancara oleh peneliti dari infoman. Dokumentasi pada penelitian ini diperoleh dari toko Kado Kita Ponorogo.

## 6. Analisis Data

Analisis data memberikan kesempatan pada peneliti untuk memikirkan data dan menyusun strategi guna mengumpulkan data yang seringkali kualitasnya lebih baik.<sup>23</sup> Analisis data mencakup kegiatan dengan data, mengorganisasikannya, memilih, dan mengaturnya ke dalam unit-unit, mensintesiskannya, mencari pola-pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang akan dipaparkan kepada orang lain.<sup>24</sup> Menurut Miles & Huberman dalam bukunya menyebutkan bahwa ada 3 alur analisis data yaitu :

### a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul berasal dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Disini peneliti berusaha menganalisis kasus yang ada di toko Kado Kita Ponorogo dengan cara menajamkan, menggolongkan, dan mengarahkan agar dapat ditarik kesimpulan akhirnya.

### b. Penyajian Data

Miles & Huberman membatasi suatu perjanjian menjadi sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan

---

<sup>23</sup> Mattew B. Milles dan A. Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru (Jakarta: UI Press, 1992), 73.

<sup>24</sup> Zuchri Abdussamad, Metode Penelitian Kualitatif (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 173.

konklusi serta pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, peneliti akan berusaha menyajikan data dalam bentuk narasi dan uraian singkat agar mudah dipahami oleh para pembaca.

### c. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam suatu penelitian merupakan konfigurasi utuh dimana pemikiran akhir dari seorang peneliti akan dituangkan secara singkat disini.<sup>25</sup>

## 7. Pengecekan Keabsahan Data

Suatu penelitian, bagian penting dari prosesnya yaitu pembuktian kebenaran data yang diteliti. Penelitian kualitatif sendiri memiliki teknik dalam membuktikan kebenaran atau keabsahan data yaitu melalui teknik triangulasi. Dalam penelitian ini, penulis mencoba membuktikan keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu mengarahkan peneliti untuk mengumpulkan data untuk dibandingkan dari beragam sumber yang tersedia. Misalkan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.<sup>26</sup> Pada penelitian ini penulis membandingkan data hasil pengamatan di toko Kado Kita Ponorogo dengan hasil wawancara terhadap narasumber yaitu pemilik usaha dan pembeli *gift box* yang tercatat pernah melakukan komplain pembelian disana.

---

<sup>25</sup> Milles and Huberman, Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru, 16.

<sup>26</sup> Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, 116.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Pada penelitian ini akan diuraikan tujuan pembahasan sehingga diperlukan sistematikanya. Untuk menunjang hal tersebut maka diperlukan beberapa bab dan subbab, serta disetiap subbab menguraikan sebuah pembahasan. Berikut adalah sistematika secara singkat dari penulisan karya ilmiah ini:

BAB I Pendahuluan. Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang dapat diambil masyarakat maupun penulis, penelitian terdahulu yang membahas permasalahan serupa, metode penelitian yang akan digunakan, dan sistematika pembahasan yang berbentuk uraian-uraian bab.

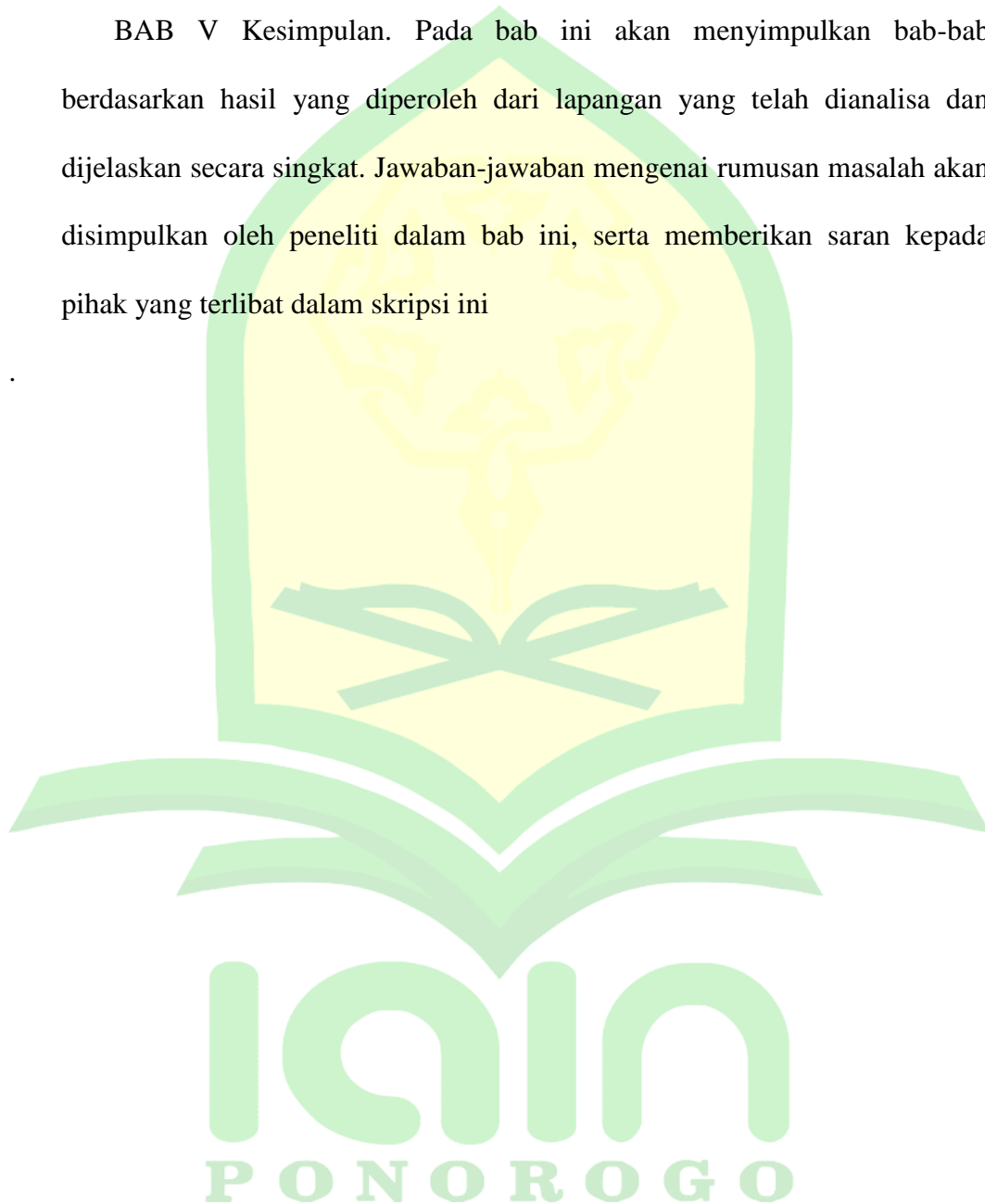
BAB II Landasan Teori. Pada bab ini peneliti berupaya menguraikan tentang landasan teori yang digunakan secara mendalam untuk menganalisa permasalahan yang sedang diangkat oleh peneliti. Teori-teori yang digunakan diantaranya teori perlindungan konsumen, teori tanggungjawab pelaku usaha, dan teori hukum Islam.

BAB III Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo. Berisi tentang gambaran umum toko Kado Kita Ponorogo dan praktik perlindungan konsumen dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo.

BAB IV Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam terhadap Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo. Pada bab ini penulis akan menguraikan jawaban atas rumusan-rumusan masalah yang terdapat dalam Bab I, yang kemudian akan dianalisa berdasarkan teori-

teori yang telah dikemukakan dalam Bab II yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen yang diatur dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo.

BAB V Kesimpulan. Pada bab ini akan menyimpulkan bab-bab berdasarkan hasil yang diperoleh dari lapangan yang telah dianalisa dan dijelaskan secara singkat. Jawaban-jawaban mengenai rumusan masalah akan disimpulkan oleh peneliti dalam bab ini, serta memberikan saran kepada pihak yang terlibat dalam skripsi ini



## BAB II

### PERLINDUNGAN KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM

#### A. Perlindungan Konsumen

##### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Setiap warga negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh negara. Salah satu perlindungan yang wajib diberikan oleh negara ialah perlindungan konsumen. Hal ini dilakukan supaya masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya sehingga masyarakat merasa aman dan memperoleh kepuasan.<sup>1</sup>

Hukum perlindungan konsumen ini muncul akibat posisi konsumen yang sangat lemah sehingga perlu mendapat perlindungan hukum. Adapun tujuan dari hukum ini adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat sebagai konsumen dalam suatu kegiatan jual beli. Hukum perlindungan konsumen ini memuat asas-asas dan kaidah yang bersifat mengatur dan bersifat melindungi konsumen.<sup>2</sup>

Di Indonesia yang menjadi sumber atau hukum positif perlindungan konsumen adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK. Undang-

---

<sup>1</sup> Chandra Adi Gunawan Putra, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat', *Analogi Hukum*, 5 (2023), 87.

<sup>2</sup> Denico Doly, 'Upaya Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausa Baku', *Negara Hukum*, 3 (2012) 42.

undang ini diterbitkan pada tanggal 20 April 1999 dan dinyatakan berlaku efektif pada tanggal 20 April 2000. UUPK bukanlah satu-satunya undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, akan tetapi sebelum UUPK tersebut disahkan sebagai undang-undang perlindungan konsumen, telah terdapat 20 undang-undang yang materinya memuat perlindungan konsumen sehingga UUPK dijadikan sebagai payung hukum bagi peraturan perundang-undangan lain yang menyangkut konsumen dan sekaligus mengintegrasikannya sehingga dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen.<sup>3</sup>

Ada beberapa macam pengertian dari perlindungan konsumen baik secara istilah maupun pendapat dari beberapa tokoh. Secara istilah, perlindungan adalah suatu usaha atau tindakan yang digunakan untuk menjamin kepastian hukum, keamanan, dan kenyamanan manusia maupun barang. Sedangkan konsumen adalah setiap orang pemakai layanan jasa maupun barang yang tersedia di masyarakat guna memenuhi kebutuhan diri sendiri maupun orang lain. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah upaya pemberian jaminan kepastian hukum guna melindungi hak konsumen.<sup>4</sup>

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur serta melindungi konsumen dalam korelasi dan masalahnya dengan para

---

<sup>3</sup> Nurhalis, 'Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999', *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 3 (2015), 528.

<sup>4</sup> Wiwik Sri Widiarty, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa* (Depok: PT. Komodo Books, 2016).



penyedia barang atau jasa konsumen. Dengan begitu, setiap konsumen memiliki hak-hak dasarnya dan para penyedia jasa atau pelaku bisnis juga mempunyai aspek-aspek yang harus diikuti.<sup>5</sup>

Adapun dalam UUPK disebutkan pada pasal 1 bahwa pengertian dari perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>6</sup>

## 2. Prinsip Kedudukan Konsumen

Perlindungan konsumen pada dasarnya berupaya untuk mensinergikan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha akibat dari hubungan hukum yang terbentuk dengan mengacu pada prinsip-prinsip sebagai berikut :<sup>7</sup>

### a. Prinsip *Let The Buyer Beware (Caveat Emptor)*

Prinsip *let the buyer beware* muncul karena adanya konflik transaksi konsumen. Prinsip ini menjelaskan bahwa kedudukan pelaku usaha dan konsumen berada di kedudukan yang seimbang sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Akan tetapi dalam perkembangannya, ternyata prinsip ini memiliki kelemahan sebab konsumen tidak menerima informasi yang sesuai dengan barang yang diinginkan akibat keterbatasan pengetahuan konsumen tentang barang tersebut atau

<sup>5</sup> Malik, Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan usaha Gorengan Berdasarkan Etika Bisnis Islam (Studi di Kota Parepare), 8.

<sup>6</sup> Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>7</sup> I Putu Pasek Bagiarta W., 'Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku', Kajian Hukum Dan Keadilan, 1 (2014).

ketidakterbukaan dari pelaku usaha mengenai informasi terhadap barang yang dipasarkan.<sup>8</sup>

b. Prinsip *The Due Care Theory*

Prinsip *the due care theory* ini memberikan makna bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan barang. Sepanjang pelaku usaha berhati-hati dalam memasarkan barangnya, maka dirinya tidak dapat dipersalahkan. Hal ini dikarenakan prinsip ini mempunyai makna yang sama dengan yang tercantum dalam pasal 1865 BW yaitu “bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.<sup>9</sup> Jadi, sepanjang pelaku usaha telah berhati-hati dengan barang yang dipasarkannya maka apabila terjadi kerugian di luar kehendaknya maka konsumen yang mendalilkan kerugiannya tersebut wajib membuktikannya.

c. Prinsip *The Privity of Contract*

Prinsip *the privity of contract* ini memiliki arti bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen apabila terjadi kerugian. Konsumen dapat mengajukan gugatan wanprestasi, akan

---

<sup>8</sup> Gabriel Gloria, ‘Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang Yang Tidak Sampai’, *Jurnal Hukum Adiguna*, 3 (2020), 957.

<sup>9</sup> Pasal 1865 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku IV tentang *Bukti dan Daluwarsa (Van Bewijs En Verjaring)*.

tetapi apabila kerugian tersebut muncul akibat adanya hal lain diluar perjanjian maka pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan.<sup>10</sup>

### 3. Asas-Asas Hukum Perlindungan Konsumen

#### a. Asas Manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan keamanan konsumen harus memberi manfaat sebanyak-besarnya bagi kepentingan konsumen.

#### b. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan untuk menyampaikan, mewujudkan, dan melaksanakan hak konsumen maupun hak pelaku usaha secara adil.

#### c. Asas Keseimbangan

Asas ini ditujukan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil juga spiritual.

#### d. Asas Keamanan dan Keselamatan

Asas ini ditujukan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, serta pemanfaatan barang dan jasa yang dikonsumsi atau dipergunakan.

#### e. Asas Kepastian

Asas ini ditujukan kepada pelaku usaha juga konsumen untuk menaati hukum serta memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan

---

<sup>10</sup> Gloria, *Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang Yang Tidak Sampai*, 958.

perlindungan konsumen dan menjamin negara dalam hal pemberian kepastian hukum.<sup>11</sup>

#### 4. Hak Konsumen

Dalam UUPK diatur pula hak konsumen yang harus dilindungi yang tercantum dalam UUPK pasal 4 meliputi:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang 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;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 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 mendapatkan 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;

---

<sup>11</sup> Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>12</sup>

## 5. Kewajiban Pelaku Usaha

Secara tegas di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah mengatur secara tegas kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam menjalankan usaha.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi, jaminan barang atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang di produksi dan atau yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
- f. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>12</sup> Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

- g. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau di manfaatkan tidak sesuai dengan yang di perjanjikan.<sup>13</sup>

## B. Konsep Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Positif

### 1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan konsumen dan pelaku usaha dalam berusaha, yang disebut juga dengan istilah *Product liability* (tanggung jawab produk). "*Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*) dari orang atau badan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut. Dasar pembebanan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen adalah adanya *Negligence* atau suatu perilaku yang tidak sesuai dengan kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh Undang-undang dan adanya *duty of care* (kewajiban memelihara kepentingan orang lain).<sup>14</sup>

Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*Strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat. Pelaku usaha dianggap harus bertanggung jawab apabila telah timbul kerugian pada konsumen karena mengonsumsi suatu produk dan oleh karena itu pelaku usaha harus mengganti kerugian itu.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>14</sup> Abuyazid Bustomi, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Hukum*, 16 (2018) 162.

<sup>15</sup> *Ibid.*, 162.

## 2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam hal pelaku usaha lalai dan ingkar terhadap konsumen memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha untuk bertanggungjawab mengganti kerugian serta memikul segala resiko akibat kelalaiannya. Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Kerugian tersebut bisa berupa rusak, cacat, berbekas, dan tercemar.<sup>16</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan penjelasan mengenai rusak, cacat, bekas dan tercemar. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah-istilah tersebut diartikan sebagai berikut : rusak: sudah tidak sempurna (baik, utuh) lagi; cacat: kekurangan yang menyebabkan nilai atau mutunya kurang baik atau kurang sempurna; bekas: sudah pernah dipakai.; dan tercemar: menjadi cemar (rusak, tidak baik lagi).<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Ruvaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, and Anna S. Wahongan, 'Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Lex Privatum*, 9 (2021), 152.

<sup>17</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia *Online*

Dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. 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 santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 18 dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.



### 3. Perbuatan yang Dilarang Oleh Pelaku Usaha

Selain daripada itu, dalam UUPK pasal 8 ayat 1 disebutkan bahwa adanya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Para pelaku usaha dilarang untuk memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa yang :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
- j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.<sup>19</sup>

#### 4. Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Hukum Positif

Tanggung jawab pelaku dapat dijelaskan secara teoritis, bahwa hubungan pelaku usaha dan konsumen memiliki mekanisme sebagai berikut:

##### a. *Contractual Liability* (Tanggung Jawab Dalam Perjanjian)

Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (barang atau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa),

---

<sup>19</sup> Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya.<sup>20</sup>

b. *Product Liability* (Tanggung Jawab Produk)

*Product Liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan produk tersebut. Pada dasarnya konsepsi tanggung jawab produk ini, secara umum tidak jauh berbeda dengan konsepsi tanggung jawab sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 1365 (dan 1865) KUHPdt. Perbedaannya adalah bahwa tanggung jawab produsen untuk memberikan ganti rugi diperoleh setelah pihak yang menderita kerugian dapat membuktikan bahwa cacatnya produk tersebut serta kerugian yang timbul merupakan akibat kesalahan yang dilakukan oleh produsen. Perbedaan lainnya adalah ketentuan ini tidak secara tegas mengatur pemberian ganti rugi atau beban pembuktian kepada konsumen, melainkan kepada pihak manapun yang mempunyai hubungan hukum dengan produsen, apakah sebagai konsumen, sesama produsen, penyalur, pedagang atau instansi lain. Sesuatu produk dapat disebut cacat (tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya) karena:

---

<sup>20</sup> Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan', *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8 (2021), 154.

- 1) Cacat produk atau manufaktur;
- 2) Cacat Desain;
- 3) Cacat Peringatan atau cacat industri.<sup>21</sup>

c. *Strict Liability* (Tanggung Jawab Mutlak)

Kerugian yang diderita oleh seorang pemakai produk yang cacat atau membahayakan, bahkan juga pemakai yang turut menjadi korban, merupakan tanggung jawab mutlak pelaku usaha pembuat produk itu sebagaimana diatur dalam pasal 19 UUPK. Dengan penerapan tanggung jawab mutlak produk ini, pelaku usaha pembuat produk atau yang dipersamakan dengannya, dianggap bersalah atas terjadinya kerugian pada konsumen pemakai produk, kecuali dia dapat membuktikan keadaan sebaliknya, bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat di persalahkan kepadanya. Alasan-alasan mengapa prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) diterapkan dalam hukum tentang *product liability* adalah :

- a) Di antara korban/konsumen di satu pihak dan produsen di lain pihak, beban kerugian (resiko) seharusnya ditanggung oleh pihak yang memproduksi/mengeluarkan barang-barang cacat/berbahaya tersebut di pasaran;
- b) Dengan menempatkan/mengedarkan barang-barang di pasaran, berarti produsen menjamin bahwa barang-barang tersebut aman

---

<sup>21</sup> Martha Eri Safira, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2017), 86.

dan pantas untuk dipergunakan, dan bilamana terbukti tidak demikian, dia harus bertanggung jawab;

c) Sebenarnya tanpa menerapkan prinsip tanggung jawab mutlakpun, produsen yang melakukan kesalahan tersebut dapat dituntut melalui proses penuntutan beruntun, yaitu konsumen kepada pedagang eceran, pengecer kepada grosir, grosir kepada distributor, distributor kepada agen, dan agen kepada produsen.<sup>22</sup>

### **C. Perlindungan Konsumen Perspektif Hukum Islam**

#### **1. Konsep Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam**

Sumber hukum dalam Islam yang telah disepakati oleh para fuqaha ada 4, yaitu berdasarkan al-qur'an, sunnah, ijma', dan qiyas. Sumber-sumber hukum ini dijadikan sebagai tumpuan dalam pengambilan dasar hukum perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Quran dijadikan sebagai sumber primer atau sumber utama yang dijadikan pedoman, kemudian diikuti oleh sunnah sebagai sumber sekunder atau sumber kedua. Apabila tidak ditemukan penjelasan atas suatu masalah maka akan ada ijma' yang merupakan kesepakatan mujtahid dari kalangan umat Islam setelah wafatnya Rasulullah SAW. Sedangkan qiyas artinya menghubungkan suatu peristiwa yang tidak terdapat nash-nya kepada peristiwa yang terdapat nash-nya. Qiyas sendiri termasuk kedalam metode pengambilan

---

<sup>22</sup> Ibid., 90.

hukum yang didasarkan pada illat-illat hukum yang terkandung di dalamnya.<sup>23</sup>

Tinjauan hukum Islam pada perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat penting. Islam melihat sebuah kegiatan jual beli bukan lagi sebagai hubungan keperdataan saja melainkan menyangkut kepentingan publik secara luas, bahkan menyangkut korelasi antara insan manusia dengan Allah SWT. Islam sangat hati-hati terhadap konsumsi suatu barang dan jasa, karena memperhatikan kepada aspek keselamatan konsumen dalam mengonsumsi barang dan jasa. Oleh karena itu, perlindungan konsumen harus sesuai dengan konsep kemaslahatan, sehingga proses muamalah yang dilakukan dapat terhindar dari adanya hak konsumen yang tidak terpenuhi.<sup>24</sup>

## 2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen dalam Hukum Islam

Melindungi kepentingan para pihak di dalam lalu lintas perdagangan/berbisnis, hukum Islam telah menetapkan beberapa asas atau prinsip yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi dalam melakukan kegiatan bisnis, yaitu *at-tauhid*, *istiklaf*, *al-ihsan*, *al-amanah*, *ash-shiddiq*, *al-adl*, *al-khiyar*, *at-ta'wun*, keamanan, keselamatan, dan *at-taradhin*.

<sup>23</sup> Nia Puspita Hapsari, *Sumber Hukum Islam : Al-Quran, Al-Rayu', Metode Ijtihad Dan Perkembangannya Dalam Masyarakat* (Jakarta: Universitas Esa Unggul, 2020), 8.

<sup>24</sup> Haifa Nadira, 'Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Atas Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh' (UIN Ar Raniry Darussalam, 2018), 39.

a. Asas *tauhid* (mengesakan Allah SWT)

Islam melandaskan kegiatan ekonomi sebagai suatu usaha untuk bekal ibadah kepada Allah SWT., sehingga tujuan usaha bukan semata-mata mencari keridhaan Allah SWT., dan kepuasan spiritual dan sosial. Asas atau prinsip ini mengajarkan kepada manusia agar dalam hubungan kemanusiaan, sama pentingnya dengan hubungan dengan Allah SWT.

b. Asas *Istiklaf*

Asas ini menyatakan bahwa apa yang dimiliki oleh manusia hakikatnya adalah titipan dari Allah SWT, manusia hanyalah sebagai pemegang amanah yang diberikan kepadanya.

c. Asas *al-ihsan*

Yaitu melaksanakan perbuatan baik yang dapat memberikan kemanfaatan kepada orang lain tanpa adanya kewajiban tertentu yang mengharuskannya untuk melaksanakan perbuatan tersebut.

d. Asas *Al-amanah*

Menurut asas *al-amanah* setiap pelaku usaha adalah pengembalian amanah untuk masa depan dunia dengan segala isinya (*khalifah fi al-ardhi*), oleh karena itu apapun yang dilakukannya akan dipertanggungjawabkan dihadapan Allah SWT.

e. *Asas Ash-shiddiq*

Yaitu perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. Jika kejujuran ini tidak diterapkan, maka akan merusak legalitas transaksi dan menimbulkan perselisihan diantara para pihak.

f. *Asas Al-adl*

Adalah keadilan, keseimbangan, dan kesetaraan yang menggambarkan dimensi horizontal dan berhubungan dengan harmoni sasi segala sesuatu di alam semesta ini. Dalam asas ini para pihak yang bersangkutan dituntut untuk berlaku benar dan adil dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi semua kewajibannya.

g. *Asas Al-khiyar*

Adalah hak untuk memilih dalam transaksi bisnis, hukum Islam menerapkan asas ini untuk menjaga agar tidak perselisihan antara pelaku usaha dengan konsumen.

h. *Asas Ta'awun*

Adalah tolong menolong, karena tidak ada satupun manusia yang tidak membutuhkan bantuan dari orang lain. Untuk itu, dalam hubungannya dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha asas ini harus diterapkan dan dijiwai oleh kedua belah pihak.

i. *Asas keamanan dan keselamatan*

Dalam hukum Islam ada lima hal yang wajib dijaga dan dipelihara (*al-dharuriyyat al-khamsah*), yaitu: memelihara agama (*hifdh al-din*),



memelihara jiwa (*hifdh an-nafs*), memelihara akal (*hifdh alaql*), memelihara keturunan (*hifdh nasl*), dan memelihara harta (*hifdh al-maal*).

j. *Asas At-taradhin*

Asas ini bermakna bahwa segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar suka sama suka atau kerelaan antara masing-masing pihak tidak diperbolehkan ada tekanan, paksaan, penipuan, dan *mis-statement*. Jika hal ini tidak dipenuhi maka transaksi tersebut dilakukan dengan cara yang batil.<sup>25</sup>

3. Hak Konsumen dalam Hukum Islam

Adapun dalam hukum Islam juga mengatur hak konsumen dimana hak-hak tersebut perlu diperhatikan oleh pelaku usaha, yaitu :

- a. Hak untuk untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan;
- b. Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
- c. Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
- d. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
- e. Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk;
- f. Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.<sup>26</sup>

<sup>25</sup> Haifa Nadira, 'Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Atas Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh' (UIN Ar Raniry Darussalam, 2018), 38.

<sup>26</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BFFE, 2004), 5.

#### 4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Hukum Islam

Dalam Islam, kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha/produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi (*dhaman*) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:

##### a. Ganti Rugi Karena Perusakan (*Dhaman Itlaf*)

Ganti rugi jenis ini adalah bentuk ganti rugi yang paling kuat. Apabila dihubungkan dengan perlindungan konsumen, maka perbuatan perusakan ini (*al-itlaf*) sangat erat sekali, khususnya tentang cacat produk yang dapat mencederai atau bahkan merenggut nyawa para konsumen.

##### b. Ganti Rugi Karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*)

Ganti rugi ini diartikan sebagai terjadinya suatu akad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggungjawab. Para ulama menyatakan bahwa akad adalah salah satu sebab ganti rugi karena prinsip dasar dalam transaksi tukar-menukar menuntut adanya keselamatan barang dari cacat. Oleh karena itu, apabila terdapat cacat yang merugikan, maka penjual harus bertanggungjawab.

##### c. Ganti Rugi Karena Perbuatan (*Dhaman Wadh'u Yadin*)

Ganti rugi yang diakibatkan karena adanya kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan ganti rugi

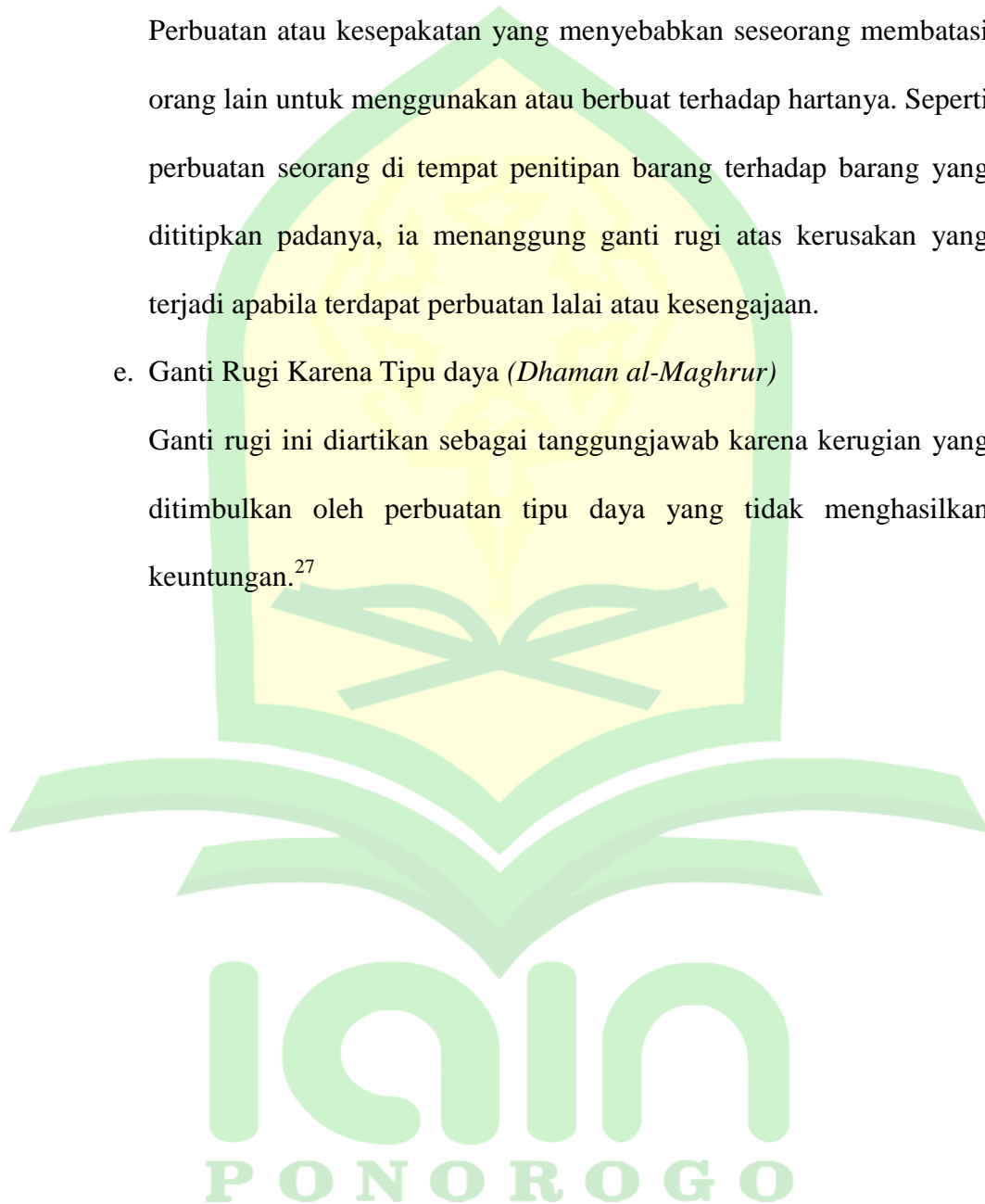
kerusakan barang yang masih di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah.

d. Ganti Rugi Karena Penahanan (*Dhaman al-Hailulah*)

Perbuatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya. Seperti perbuatan seorang di tempat penitipan barang terhadap barang yang dititipkan padanya, ia menanggung ganti rugi atas kerusakan yang terjadi apabila terdapat perbuatan lalai atau kesengajaan.

e. Ganti Rugi Karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*)

Ganti rugi ini diartikan sebagai tanggungjawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya yang tidak menghasilkan keuntungan.<sup>27</sup>



---

<sup>27</sup> Ibid., 265.

### **BAB III**

## **PRAKTIK PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN**

### **TOKO KADO KITA PONOROGO**

#### **A. Gambaran Umum Toko Kado Kita Ponorogo**

##### **1. Profil Toko Kado Kita Ponorogo**

Semenjak pandemi Covid-19 dan berlakunya PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), pertemuan antar individu dibatasi guna meminimalisir penularan virus yang menyerang sistem imun manusia. Hal tersebut tentunya memberikan dampak buruk bagi manusia melihat status mereka sebagai makhluk sosial yang tidak dapat lepas dari manusia lainnya. Manusia yang biasanya saling terhubung dan bersilaturahmi kepada kerabat maupun saudaranya dipaksa untuk tetap diam di rumah saja. Salah satu alternatif yang membantu manusia agar tetap dapat terhubung dengan kerabat dan saudaranya adalah saling berbagi hadiah sebagai bentuk saling menyemangati satu lain dan menunjukkan rasa cinta kasih terhadap sesama. Fenomena ini bisa menjadi peluang bagi pelaku usaha baru untuk memulai bisnisnya. Salah satu toko yang memulai bisnis ini adalah toko Kado Kita Ponorogo, seperti pernyataan berikut yang disampaikan oleh saudari Sabrina sebagai pemilik usaha ini :

“Saya memulai usaha kecil ini sebetulnya sudah sejak tahun 2018 dengan bantuan dari kakak perempuan saya. Awalnya, kami hanya menyediakan jasa cetak polaroid dan foto beserta dengan figuranya, tergantung permintaan pembeli. Lalu ketika kakak perempuan saya sudah mulai memiliki kesibukannya, usaha itupun sempat berhenti

sampai pada akhirnya pandemi Covid-19 datang ke Indonesia dan berlakunya PPKM.”<sup>1</sup>

Toko ini merupakan salah satu toko berbasis *online* yang menjual *gift box* atau *hampers* dan berlokasi di jalan S. Sukowati gang 2, kelurahan Keniten, kabupaten Ponorogo. Usaha kecil ini berdiri sejak tahun 2021 dan dikelola dengan baik oleh pelajar tingkat menengah atas yaitu saudari Sabrina dengan bantuan dari beberapa kerabatnya, seperti yang disampaikan oleh saudari Sabrina sebagai pemilik dari toko Kado Kita Ponorogo sebagai berikut :

“Saat pandemi dan pemberlakuan PPKM, sekolah dilakukan secara daring membuat saya bosan untuk tetap dirumah saja. Hal itu kemudian mendorong saya untuk memulai usaha yang sempat berhenti. Dengan modal yang diberikan oleh kakak, saya berusaha untuk menciptakan inovasi baru yang memungkinkan laku di era pandemi ini. Kemudian muncul ide untuk mulai membuat *gift box* atau *hampers* dengan berbagai macam pilihan isi bahkan pembeli juga diperbolehkan untuk request barangnya sesuai dengan keinginannya. Awalnya saya menyediakan *gift box* dengan isian hijab disertai beberapa foto polaroid dan juga *greeting card* sebagai bonus, namun kemudian saya memberanikan diri untuk mencoba memenuhi permintaan *custom* dari pembeli. Hingga saat ini, banyak sekali permintaan *gift box* dengan isian *mug* maupun figura foto yang biasanya diberikan sebagai hadiah ulang tahun atau kelulusan.”<sup>2</sup>

**IAIN**  
**PONOROGO**

---

<sup>1</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 11 Februari 2023.

<sup>2</sup> *Ibid.*,



**Gambar 3.1**  
**Daftar Harga Gift box**



**Gambar 3.2**  
**Daftar Harga Gift box**

Toko Kado Kita Ponorogo ini tergolong toko yang masih dalam perkembangan. Meskipun demikian, setiap tahunnya toko ini telah mampu menjual hingga ratusan *gift box*. Seperti yang disampaikan oleh saudari Sabrina sebagai berikut :

“Untuk tahun 2022 kemarin toko ini telah menjual 186 *gift box* dengan berbagai macam isi. Untuk perbulan tidak pasti jumlah pesanan yang datang. Biasanya akan ramai ketika di musim kelulusan atau valentine. Seperti valentine tanggal 14 kemarin, pesanan datang hingga 21 *gift box*. Jadi ya memang bisa dikatakan sebetulnya akan ramai ketika musiman. Kalau bulan-bulan biasa saja biasanya tidak sampai 15 *gift box*.”<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa toko Kado Kita Ponorogo merupakan usaha kecil yang berkembang dalam jual beli *gift box* dengan beraneka ragam isi yang dapat menyesuaikan keinginan pembeli

## 2. Sistem Penjualan Produk

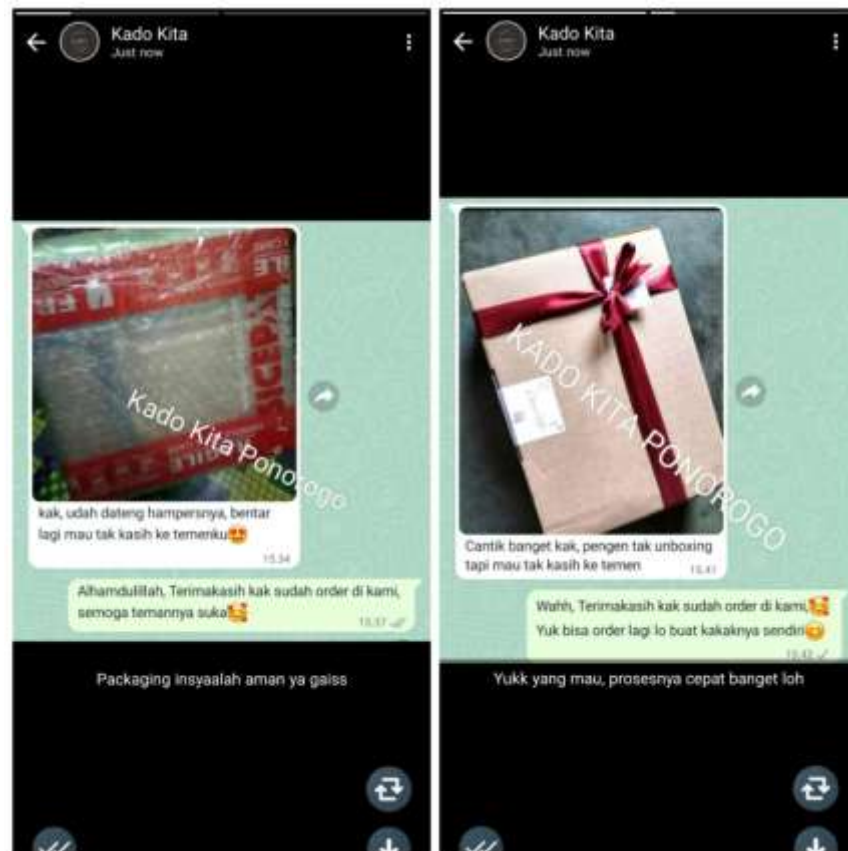
*Gift box* yang disediakan oleh toko Kado Kita Ponorogo ini dipasarkan secara *online* melalui media sosial. Pemilik dan beberapa rekan kerjanya secara aktif akan melakukan promosi di akun sosial media mereka seperti pernyataan saudari Sabrina sebagai berikut :

“Saya secara aktif melakukan promosi di akun sosial media saya seperti whatsapp. Saya juga meminta bantuan promosi dari beberapa rekan dan juga kerabat saya. Dari situlah mulai banyak pembeli yang berdatangan. Saya juga kerap meminta testimoni ketika barang sudah sampai untuk kemudian diunggah di sosial media. Dengan begitu semakin banyak orang yang mengenal *gift box* yang kami jual dan kemudian membelinya.”<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 22 Februari 2023.

<sup>4</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 11 Februari 2023.



**Gambar 3.3**  
**Testimoni Pembeli**

Kemudian terkait dengan harga yang disediakan toko Kado Kita Ponorogo pun beragam. Mereka mulai menjual *gift box* dengan budget Rp 20.000,- hingga Rp 40.000,- sesuai dengan permintaan isi yang diminta oleh pembeli.

## **B. Praktik Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo**

### **1. Syarat dan Ketentuan yang Berlaku Sebagai Bentuk Peraturan di Toko Kado Kita Ponorogo**

Toko Kado Kita Ponorogo menerapkan syarat dan ketentuan pembelian *gift box* sebagai bentuk perjanjian di antara pihaknya dengan



pembeli. Syarat dan ketentuan inilah yang wajib dipahami betul oleh pembeli sebab berisi aturan-aturan mengikat.

Adapun, syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo sebagai berikut :

- a. Pemesanaan dan cek harga barang hanya akan dilayani via whatsapp mulai jam 08.00-20.00 WIB

Syarat dan ketentuan ini berarti bahwa toko Kado Kita Ponorogo memulai jam operasionalnya yaitu pukul 08.00 pagi sampai dengan 20.00 malam. Pemesanan juga diterima dan dilayani hanya dengan melalui chat whatsapp saja. Apabila pesan diluar jam operasional yang berlaku dan tidak melakukan chat whatsapp ke nomor admin maka pesanan tidak akan dibuat. Pada poin ini menerangkan terkait tata cara bertransaksi di toko Kado Kita Ponorogo

- b. Pemesanan maksimal h-2 pengambilan/pengiriman

Syarat dan ketentuan ini memberikan makna bahwa dalam membuat pesanan *gift box*, toko Kado Kita Ponorogo membutuhkan waktu dalam mempersiapkan pesanan dan juga pengemasannya. Sehingga hal tersebut mewajibkan pembeli untuk segera memesan barangnya paling lama 2 hari sebelum diambil atau dikirim. Apabila pesanan datang secara mendadak, maka toko Kado Kita Ponorogo tidak akan melayani pembelian tersebut. Pada poin ini juga menjelaskan tata cara transaksi jula beli *gift box* yang wajib untuk dipatuhi pembeli.

c. *Custom mug* wajib pre-orer dulu.

Syarat dan ketentuan ini berkaitan dengan yang sebelumnya. *Mug custom* yang menyesuaikan keinginan pembeli secara otomatis harus menunggu untuk dibuatkan. Biasanya toko Kado Kita akan melakukan pemesanan ke pihak percetakan langganan sesuai desain dan keinginan pembeli terlebih dahulu. Dari sinilai alasan mengapa pemesanan *custom mug* menerapkan sistem *pre-order* atau menunggu terlebih dahulu.

d. *Custom isi*, harga menyesuaikan.

Adanya syarat dan ketentuan ini menjelaskan bahwa dalam setiap *gift box* yang dipesan secara *custom* memiliki varian isi dan harga yang berbeda, misalkan harga jilbab tidak sepadan dengan harga *mug custom*. Hal itu juga berkaitan dengan jumlah isi yang dipesan, sehingga sangat wajar apabila harga *custom* menyesuaikan dengan isi *gift box* yang dipesan.

e. *Tumbler* hanya tersedia sesuai katalog.

Toko Kado Kita memang hanya menyediakan *mug custom* saja. Sehingga isian yang lain seperti *tumbler* dan jilbab didapatkan dari produsen lain. Jadi *tumbler* yang tersedia adalah *tumbler* yang dibuat oleh pabrik secara umum.

f. Apabila warna hijab yang dipesan kosong, maka akan diganti dengan warna yang ada, berlaku juga untuk scrunchie dan inner hijab.

Syarat dan ketentuan ini sama maknanya dengan poin sebelumnya. Toko Kado Kita Ponorogo mengambil jilbab, inner, dan scrunchie dari toko yang lebih besar. Biasanya toko Kado Kita Ponorogo akan menyetok barangnya ketika sudah banyak yang habis guna meminimalisir kerugian akibat tidak lakunya barang lama. Namun kualitas yang diberikan tetaplah sama, hanya saja persoalan warna, pihak toko Kado Kita Ponorogo tidak dapat setiap hari berbelanja barang yang habis.

- g. Demi keamanan barang, disediakan ekstra *bubble wrap* dengan biaya tambahan.

Beberapa barang yang disediakan di toko Kado Kita Ponorogo merupakan barang yang rentan mengalami kerusakan. Seperti halnya *mug* yang terbuat dari beling harus sangat hati-hati dalam pengemasan dan pengiriman. Akan tetapi barang lain seperti jilbab terkesan akan aman meskipun tanpa diberi ekstra perlindungan dalam pengemasan. Hal tersebutlah yang kemudian mendorong pihak toko untuk memberikan pilihan ekstra *packaging* menggunakan *bubble wrap*, apalagi melihat harga *bubble wrap* tiap meternya juga mempengaruhi keuntungan yang didapat. Poin ini merupakan poin terpenting sebab mengatur perlindungan barang yang dipesan.

**ICAIN**  
**PONOROGO**

- h. Komplain barang rusak akibat kelalaian toko akan diterima apabila menyertakan bukti kerusakan.

Syarat dan ketentuan ini dibuat untuk meminimalisir adanya manipulasi yang mungkin dilakukan pembeli. Sehingga apabila ada kerusakan yang terjadi pada barang saat pengiriman atau karena kelalaian toko, maka wajib bagi pembeli yang komplain tersebut untuk menyertakan bukti kerusakan berupa dokumentasi yang jelas. Apabila komplain tidak disertai adanya bukti, maka pihak toko Kado Kita Ponorogo tidak akan memberikan ganti rugi barang. Poin ini merupakan poin yang memberikan kepastian dan jaminan terhadap penjual agar tidak ada tipu daya yang dilakukan pembeli.

- i. Pengiriman kembali produk yang rusak maksimal 2 hari setelah komplain.

Syarat dan ketentuan ini hampir sama artinya dengan poin b. Apalagi apabila barang yang rusak tersebut berupa *mug custom*, maka pihak toko Kado Kita Ponorogo harus memesan terlebih dahulu juga ke percetakan.<sup>5</sup>

Hal terkait dengan syarat dan ketentuan diatas itu lebih lanjut dijelaskan oleh saudari Sabrina sebagai berikut :

“Tentunya ada syarat dan ketentuan yang saya tetapkan diawal. Saya berharap, pembeli memperhatikan syarat dan ketentuan sebelum membeli *gift box* di toko Kado Kita ini karena didalamnya terdapat beberapa peraturan yang harus ditaati oleh pembeli. Dengan syarat dan ketentuan ini, harapan saya pembeli dapat membeli *gift box*

---

<sup>5</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 3 Maret 2023.

dengan nyaman dan puas. Didalamnya terdapat beberapa poin dari mulai cara pemesanan hingga proses pengiriman.”<sup>6</sup>



**Gambar 3.3**  
**Syarat dan Ketentuan di toko Kado Kita**

Dari hasil wawancara kepada saudari Sabrina, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang ditetapkan pihak toko Kado Kita Ponorogo. Syarat dan ketentuan tersebut mengatur beberapa poin dalam transaksi jual beli *gift box* yang wajib dipahami dan diterapkan oleh pembeli.

## 2. *Packaging Gift box* di Toko Kado Kita Ponorogo Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Terhadap Isi Barang

Pada praktiknya, *gift box* yang dijual oleh toko Kado Kita Ponorogo ini dijual secara *online* sehingga pengambilan barang bisa dilakukan yaitu

<sup>6</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 11 Februari 2023.

dengan datang langsung ke alamat toko, COD (*Cash On Delivery*), atau menggunakan jasa pengiriman barang, seperti pernyataan yang disampaikan oleh saudari Sabrina.

Dari hasil wawancara diatas, disimpulkan bahwa toko Kado Kita Ponorogo juga menggunakan jasa pengiriman barang dalam mendistribusikann produknya. Tentunya hal ini memiliki beberapa kekhawatiran akan keamanan barang hingga sampai ketujuan mengingat produk yang dijual berbahankan kaca beling yang mudah pecah. Menurut pernyataan dari saudari Sabrina terkait dengan keamanan barang hingga sampai ke tujuan, sebagai berikut :

“Untuk keamanan pengiriman barang, kami selalu menyediakan pilihan dalam bentuk *packaging*. Biasanya kami akan melapisi *gift box* dengan plastik *bubble wrap*. Bagi pembeli yang berkenan maka akan dikenakan biaya tambahan untuk itu. Kami memberikan tambahan harga mulai Rp 2.000,- sampai Rp 5.000,- tergantung kebutuhan besarnya produk. Namun adapula yang memilih *packaging* biasa karena memang kardus dan juga plastik pembungkus yang kami pakai sudah tebal dan cukup untuk melindungi barang.”<sup>7</sup>

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa ada dua pilihan *packaging* yang disediakan oleh pihak toko Kado Kita Ponorogo, yaitu menggunakan plastik tambahan *bubble wrap* atau hanya menggunakan plastik kemasan biasa. Pembeli yang berkenan barangnya dikirim dengan menggunakan *bubble wrap* maka harus membayar biaya lebih untuk itu. Selain daripada itu, dalam proses pengemasan, di dalam *gift box* tersebut akan diberi beberapa serpihan potongan kertas yang bisa mengurangi guncangan ketika pengiriman.

---

<sup>7</sup> Ibid.,



**Gambar 3.4**  
**Packaging Gift box di Toko Kado Kita Ponorogo**

Saudari Sabrina juga menambahkan bahwa tidak semua isi *gift box* yang dijualnya mudah rusak. Seperti pernyataannya berikut ini :

“Nggak semua yang disini mudah rusak atau pecah. *Gift box* dengan isian jilbab misalnya, kan berbahan kain jadi minim kerusakan. Maka dari itu saya memberikan pilihan kepada pembeli untuk *packagingnya* ditambah *bubble wrap* atau tidak. Karena memang perbedaan harga jelas adanya, *bubble wrap* itu kan juga saya beli stoknya. Ini bisa jadi pertimbangan bagi pembeli yang pesan *gift box* yang isinya jilbab. Pasti mereka akan milih tanpa *bubble wrap* supaya nggak kena biaya tambahan.”<sup>8</sup>

Dari pernyataan diatas disimpulkan kembali bahwa varian isi *gift box* yang ada tidak sepenuhnya berbahakan mudah pecah. Sehingga hal ini membuat pemilik toko yaitu saudari Sabrina menerapkan pilihan dari proses *packaging gift box* yang dijualnya.

Namun dalam hal ini, tidak mengurangi adanya keluhan dari pembeli. Beberapa dari mereka bahkan mengajukan pengembalian seperti yang disampaikan oleh saudari Sabrina :

“Meskipun telah dikemas rapi, masih ada beberapa pelanggan yang kurang puas. Pasti kan namanya usaha tidak selalu untung terus.

<sup>8</sup> Ibid.,

Beberapa testimoni ada yang menyampaikan kalau *dust box* nya penyok atau warna jilbab tidak sesuai permintaan. Biasanya kalau seperti itu, saya tanya dulu kira-kira penyoknya dimana, kan selalu saya mintai foto. Untuk warna jilbab tidak sesuai itu yang sebenarnya agak kesal juga karena di syarat dan ketentuannya saja sudah saya tuliskan kalau sedang kosong maka otomatis diganti dengan warna yang ada. Biasanya yang kami terima pengembaliannya yang mengalami kerusakan isi barangnya seperti *mug* pecah begitu. Untuk jumlah, menurut catatan ada 12 keluhan di tahun 2022 dimana diantaranya *mug* pecah dan minta pengembalian barang.”<sup>9</sup>

### 3. Keluhan Pembeli dan Pengembalian Produk di Toko Kado Kita Ponorogo

Selain kekuatan dan peluang, dalam dunia usaha juga dikenal yang namanya kelemahan dan ancaman. Itulah sebabnya mengapa para pelaku usaha dianjurkan melakukan analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunities, Threat*) sebelum memulai usaha barunya. *Strenght* diartikan sebagai aktifitas bisnis yang dapat dikendalikan sehingga memunculkan kekuatan, *weakness* diartikan sebagai aktifitas bisnis yang tidak berjalan baik sehingga memunculkan kelemahan, *opportunities* diartikan sebagai faktor-faktor yang memiliki dampak positif sehingga memunculkan kesempatan atau peluang, sedangkan *threat* diartikan sebagai faktor-faktor yang memiliki dampak negatif hingga memunculkan ancaman.<sup>10</sup> Setiap peluang tentunya akan menghasilkan kekuatan, begitupula dengan setiap ancaman akan menimbulkan kelemahan. Dari kelemahan tersebutlah muncul risiko yang perlu diwaspadai oleh pelaku usaha. Selain bersikap waspada dan berhati-hati, pelaku usaha juga

<sup>9</sup> Sabrina Syafa, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 22 Februari 2023.

<sup>10</sup> Istiqomah and Irsad Andriyanti, ‘Analisis SWOT Dalam Pengembangan Bisnis (Studi Pada Sentra Jenang Di Desa Wisata Kaliputu Kudus)’, *Jurnal Bisnis*, 5 (2017), 370.



dituntut untuk siap memberikan tanggung jawab kepada konsumen ketika terjadi sesuatu yang tak diinginkan.

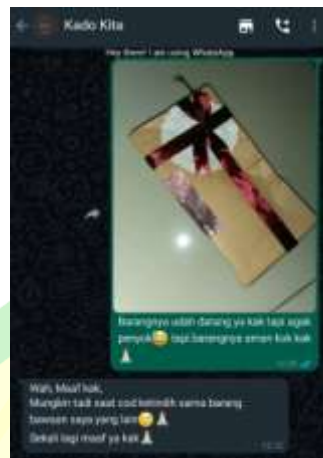
Pada praktiknya, di toko Kado Kita Ponorogo menjual *gift box* dengan berbagai macam isi dimana konsumen bisa request sesuai dengan keinginannya. *Gift box* ini kemudian dikemas rapi untuk kemudian siap didistribusikan ke konsumen. Melihat isi *gift box* yang mayoritas merupakan bahan mudah pecah menjadikan ancaman bagi toko Kado Kita Ponorogo. Dengan begitu untuk menghindari adanya kerugian akibat kelemahan tersebut maka perlu adanya bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh toko Kado Kita Ponorogo.

Dengan kelemahan barang yang mudah rusak, toko Kado Kita memberikan tanggung jawab dalam bentuk *packaging bubble wrap* dengan biaya tambahan dan pengembalian barang dengan syarat serta ketentuan yang berlaku. Menurut salah satu informan yaitu konsumen yang membeli *gift box* dari toko Kado Kita Ponorogo mengatakan bahwa :

“Kualitas produk sebetulnya bagus. Namun pihak toko masih terlalu ceroboh dalam pengirimannya. Saya membeli *gift box* dengan isi jilbab saat itu. Dalamnya rapi tapi kardusnya penyok. Waktu itu saya memang tidak menambahkan *bubble wrap* dalam pilihan *packagingnya*, karena saya rasa jilbab tidak mudah rusak. Namun ternyata *dust box* yang digunakan tidak setebal yang saya kira. Mungkin penyok di jalan, kebetulan waktu itu COD jadi nggak bisa memastikan juga penyoknya itu di penjual atau di saya nya. Saya sempat chat mbaknya yang jual, dia minta maaf tapi saya nggak berani komplain karena nggak pasti rusaknya pas di dia atau di saya.”<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> TA. Hasil Wawancara, Ponorogo 12 Februari 2023.



**Gambar 4.1**  
**Keluhan/Komplain Pembeli (Informan)**

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa yang terjadi saat itu kardus *gift box* rusak saat pengiriman. Informan sebagai konsumen saat itu tidak sempat cek kondisi barang saat COD dengan pihak toko Kado Kita Ponorogo. Oleh karena itu, konsumen tidak berani untuk komplain kepada pihak toko Kado Kita Ponorogo.

Hal lain juga disampaikan oleh saudari CCA, pembeli di toko Kado Kita Ponorogo yang mendapatkan *gift box* yang penyok, berikut pengakuannya :

“Yang saya pesan saat itu adalah paket *gift box* jilbab premium dengan harga Rp 65.000,-. Pelayanannya oke tapi saya agak kesal sih, karena ketika sampai dirumah saya liat *gift box* nya rusak. Bagian ujungnya penyok. Selain itu penataannya juga berantakan mungkin kena guncangan saat dikirim. Kemudian ketika saya dimintai testimoni, saya jawab jujur kondisinya sesuai dengan yang saya terima. Pihak toko hanya meminta maaf saja atas kerusakan tersebut karena katanya sebelum dikirim belum penyok. Kesal sih karena harga segitu kok tidak ekstra *bubble wrap*. Tapi yasudah mau bagaimana lagi, akhirnya saya betulkan sendiri tata letaknya dan saya belikan *paper bag* di toko alat tulis karena niatnya memang mau saya berikan ke tante saya yang sedang ulang tahun. Jadi kalau dibilang puas sih, dari yang saya alami

itu, menurut saya hak konsumen belum terpenuhi karena mereka belum melindungi dengan betul barang sampai ke tangan pembeli.”<sup>12</sup>

Kemudian, saudara AB juga memberikan keterangan yang serupa terkait kerusakan *dust box* di toko Kado Kita Ponorogo, berikut pernyataan tersebut :

“Pernah beli disana dan saya kirim ke Sukoharjo buat temen cewek saya, eh pas di foto sama temen saya kelihatan kardusnya penyok. Untung saja saya pesennya jilbab jadi ga terlalu beresiko besar rusaknya. Saya pikir toko kan sudah dengan kesadarannya memberikan *bubble wrap*, ternyata malah hanya dilapisi plastik saja. Mungkin memang rusaknya di ekspedisi karena ketindih atau terlempar, tapi tetap saja menurut saya toko perlu paham betul resiko tersebut.”<sup>13</sup>

Hal serupa juga dialami oleh saudara LWN yang menerima *dust box* penyok di toko Kado Kita Ponorogo, berikut hasil wawancara dengan saudara LWN :

“Waktu itu saya beli *custom* sandal *couple* di toko Kado Kita. Saya minta saat itu *packaging* dijadikan dua, karena yang satu mau saya kirim ke teman saya. Karena pas itu saya kerja, jadi ga bisa COD, saya minta ke toko untuk pake layanan gojek. Untuk pembayarannya sudah saya transfer diawal sekalian dengan jasa gojek. Sampai dirumah saya kaget karena salah satu kardusnya penyok, mana yang penyok itu yang mau saya kasih ke temen. Kecewa sekali karena kurang memuaskan di *packaging* nya. Kalau menurut saya untuk perlindungan hak konsumen belum terpenuhi sih, ya meskipun dari pihak toko merespon dengan baik keluhan saya, tapi tetap saja masa meskipun jaraknya dekat tidak diberi perlindungan yang sama.”<sup>14</sup>

Selanjutnya, adapula saudara ARK yang mengeluhkan hal yang sama, yaitu kardus *gift box* pesannya penyok, berikut hasil wawancara dengan saudara ARK :

“Saya pernah membeli *gift box* di toko Kado Kita. Waktu itu saya membeli *gift box* dengan isi hijab. Saya beli *custom* isi mukena

<sup>12</sup> CCA, *Hasil Wawancara*, Madiun 24 Februari 2023.

<sup>13</sup> AB, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 25 Februari 2023.

<sup>14</sup> LWN, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 25 Februari 2023.

seharga Rp 150.000,- untuk saya jadikan kado ke ibu. Sebetulnya saya dibuat kecewa sih mbak. Posisi saya sedang kerja diluar kota, sedangkan ibu saya dirumah di kecamatan Sampung. Jadi saya minta barangnya diantar sampai rumah dengan tambahan biaya ongkos kirim. Saya pikir, mereka akan mengemas dengan baik dan aman, namun ternyata kata kakak saya yang dirumah, belum dibuka ibu saja ujung kardusnya penyok kedalam. Ketika dimintai testimoni sayan berkata sejujurnya dengan kondisi barang yang saya terima dan pihak toko merespon dengan cukup baik dengan menjelaskan bahwa saya tidak memilih ekstra *bubblewrap* saat pemesanan, jadi mungkin saja rusak ketika dijalan. Mau kecewa tapi ya bagaimana kalau sudah seperti itu, yang penting saat itu kondisi mukenanya baik-baik saja tanpa cacat. Jadi saya mewajari itu.”<sup>15</sup>

Adapun dalam hal adanya keluhan terkait dengan *dust box* atau kardus di toko Kado Kita Ponorogo, selain rusak akibat penyok, adapula satu pembeli yang mengeluhkan kardusnya robek. Berikut hasil wawancara dengan saudari RN, yang merupakan pembeli di toko Kado Kita Ponorogo dengan *dust box* yang diterimanya robek :

“Sebetulnya ini adalah kesalahan saya yang tidak hati-hati dalam *unboxing gift box*. Waktu itu saya pesan untuk saya berikan diacara tukar kado dengan teman-teman organisasi saya. Saya buka plastik kemasan luarnya karena memang saya mau ambil *gift box* nya dan saya pindah masukkan kedalam paperbag biar makin bagus aja gitu. Eh ternyata plastik kemasannya itu sudah tidak dilapisi *bubble wrap*, tipis pula. Jadi pas saya sobek pakai *cutter* ga sengaja ternyata kena kardusnya, dan akhirnya sobek. Sebetulnya ga sampai dalam sih syukurnya, tapi kelihatan banget kardusnya ada bekas goresan *cutter*. Saya pikir kalau tidak ada *bubble wrap* artinya plastik yang digunakan untuk membungkus itu tebal, ternyata tidak.”<sup>16</sup>

Selain kerusakan pada *dust box*, adapula pelanggan yang mengeluhkan kerusakan pada isi barangnya. Salah satu informan yang merupakan pembeli di toko Kado Kita Ponorogo asal kabupaten Ngawi

<sup>15</sup> ARK, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 24 Februari 2023.

<sup>16</sup> RN, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 24 Februari 2023.

yaitu saudari ID menerangkan bahwa dirinya mendapatkan jilbab pesanannya robek, berikut hasil wawancara tersebut :

“Saya kan memang teliti orangnya, jadi ketika barang itu sudah sampai, saya coba buka terlebih dahulu untuk memastikan isi *gift box*. Ketika saya buka, saya kaget jilbabnya itu ada robek, sedikit sebetulnya tapi kelihatan sekali. Kan kondisi jilbab itu digulung kemudian ditali pakai tali rami. Nah belum saya copot talinya saja sudah keliatan karena yang robek itu bagian pinggiran jilbab. Untuk memastikan saya coba buka jilbabnya, dan benar kalau ada robek dipinggir jilbab. Sepertinya kesalahan ada di penjahit pihak pertama karena rusaknya itu kain jilbab bolong sekitar 1 cm. Saya foto dong, lalu saya kirimkan ke pihak toko untuk komplain. Kemudian pihak toko menerima komplain saya tersebut dan menggantinya dengan rasa penyesalan. Mereka mengatakan bahwa tidak mengecek kembali kondisi barang saat itu, karena baru pertama kali ada jilbab robek. Mereka mengambil jilbab dari toko lain jadi tidak menjahitnya sendiri, sehingga kelalaian seperti itu mungkin luput dari mata. Tapi ya tentunya saya kecewa, untung saja saya cek lagi. Jadi untuk kualitas barang toko belum memberikan perlindungan sih”<sup>17</sup>

Selain adanya keluhan atau pengembalian barang akibat rusaknya isi barang seperti yang saudari ID alami, adapula informan yang juga mengeluhkan kerusakan isi barang. Seperti yang dialami saudari RF berikut :

“Saya pernah beli *gift box* dengan isi *mug*. Awalnya saya mau kasih itu sebagai kado ulang tahun teman. Saya kan orang Madiun, kalau COD saya nggak sempat makanya saya pilih dikirim aja. Waktu dikasih pilihan *packaging*, saya sudah pilih tambah *bubble wrap*, tapi ternyata pas sampai rumah *mug* nya retak. Saya chat ke pihak toko dan berharap akan diganti. Responnya sih baik katanya akan diganti dan besok akan langsung dikirim kembali. Tapi sampai 3 hari barang nggak segera dikirim. Padahal di syarat ketentuannya pengiriman kembali barang rusak max 2 hari setelah komplain. Hampir seminggu barangnya baru dikirim. Pengirimannya cepet tapi proses di toko nya lama. Jadi saya kurang puas sebetulnya.”<sup>18</sup>

<sup>17</sup> ID, *Hasil Wawancara*, Madiun 26 Februari 2023.

<sup>18</sup> RF, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 14 Februari 2023.

Sementara itu, hal yang sama juga dirasakan oleh saudari NPW, pembeli di toko Kado Kita Ponorogo yang juga mengalami *mug* yang dibelinya pecah. Berikut hasil wawancara dengan saudari NPW :

“Saya tau toko ini dari teman saya yang di Ponorogo. Saya kan kuliah dan kos di Surabaya. Kebetulan ketika teman saya seminar proposal saya ingin memberi sesuatu sebagai hadiah. Saya belikan di toko tersebut *mug custom* dengan sablonan nama dia. Saya minta kirim ke Surabaya saat itu pakai kurir. Ketika sampai, kok pas saya bawa itu kerasa ada banyak isinya padahal saya minta isinya cuma 1 saja. Akhirnya saya buka *packaging* nya, waktu itu saya sudah minta tambahan *bubble wrap*. Dan ternyata benar, *mug* didalam itu pecah, gagangnya lepas dan pecah jadi beberapa bagian. Kalau saya lihat, memang *packaging* nya aman, tapi penataan ruang di dalam *gift box*, saya rasa masih kurang jadi tidak bisa melindungi barang dari guncangan. Saya ajukan pengembalian ketika itu, karena ya saya nggak mau rugi, meskipun pada akhirnya saya harus menunda untuk memberikan hadiahnya ke teman.”<sup>19</sup>

Kemudian adapula informan yang merupakan pembeli di toko Kado Kita Ponorogo, dimana dirinya juga mengalami hal yang serupa yaitu *mug* pecah. Seperti yang diungkapkan oleh AF berikut ini :

“Yang saya alami ketika membeli *gift box* di toko tersebut sangat mengecewakan. Mereka telah mengatakan bahwa adanya *bubble wrap* akan mengurangi resiko *mug* pecah. Namun yang saya alami, *mug* pesanan saya pecah. Lebih parahnya lagi, saya minta untuk mengirim *mug* tersebut ke alamat teman saya yang baru saja lulus. Jadi saya taunya pecah ya dari teman saya itu, difotokan ke saya. Kemudian saya langsung chat toko untuk komplain masalah ini. Mereka bersedia mengganti sebenarnya dan ya saat itu saya memang juga minta ganti. Cuma yang bikin saya kecewa padahal sudah diberi *bubble wrap* kok bisa pecah ntah kurang tebal atau perlindungan di dalamnya yang kurang saya juga tidak tau.”<sup>20</sup>

Kemudian dalam kasus lain terkait adanya komplain atau keluhan pembeli di toko Kado Kita Ponorogo, menurut data yang diberikan oleh

<sup>19</sup> NPW, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 24 Februari 2023.

<sup>20</sup> AF, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 25 Februari 2023.

*owner* ada 2 orang yang mengeluh adanya ketidaksesuaian warna hijab dengan warna yang diminta di awal. Salah satu pembeli tersebut yaitu saudari LI berikut hasil wawancara dengan yang bersangkutan :

“Yang saya beli waktu itu jilbab pashmina warna hitam, abu-abu, dan moka beserta 1 ciput. Saya mau kasih ke anak saya yang ulang tahun bulan September lalu. Waktu itu saya dikasih tau oleh keponakan saya toko yang menjual jilbab tapi sudah dikasih *box* nya karena saya kalau mau beli milih dan bungkus sendiri repot punya anak kecil juga. Akhirnya saya pesankan disitu. Ketika datang ternyata yang datang jilbabnya warna dongker, moka, dan abu-abu. Pas dibuka anak saya kok datangnya warna dongker dalam hati saya gitu, padahal pesannya hitam. Anak saya itu suka banget jilbab warna hitam, banyak koleksinya jadi saya belikan satu lagi biar bisa buat ganti. Ternyata ketika komplain pihak toko menjelaskan kalau di syarat dan ketentuan sudah tertera bahwa warna yang kosong akan diganti warna lain. Sedikit kecewa tapi saya sendiri juga kurang memahami syarat dan ketentuan yang berlaku disana, jadi ya sudah tidak apa-apa.”<sup>21</sup>

Hal yang serupa juga dialami oleh informan terakhir yaitu saudari RV yang menerima jilbab tidak sesuai dengan warna, berikut hasil wawancara dengan yang bersangkutan :

“Saya beli *gift box* disana sekitar pertengahan tahun lalu untuk saya kasih ke teman yang ulang tahun. Saya beli jilbab waktu itu pesennya warna hitam sama merah maroon, karena setau saya teman saya itu tidak punya jilbab warna itu dan kebetulan ada kegiatan sekolah yang waktu itu mewajibkan siswa pakai jilbab merah maroon. Ketika sudah sampai di tangan teman saya, dia kirim foto ke saya untuk mengucapkan terimakasih, ternyata warna yang datang adalah hitam dengan coklat tua. Dia senang sih karena pastinya dikasih hadiah itu pasti bikin bahagia. Tapi saya yang agak kecewa. Dan ternyata ketika saya chat mbak nya yang jual, di syarat dan ketentuan sudah dituliskan peraturan tersebut. Jadi saya saja yang kurang memahaminya. Tapi menurut saya perlindungan hak konsumen belum terpenuhi sih, kayak yang saya alami minimal kalau stok habis bisa konfirmasi ke saya dulu gitu siapa tau stok yang ada sesuai juga dengan yang saya mau. Jadi kalau bicara hak saya merasa agak kurang bebas juga dalam memilih. Bilangnya kan *free request* juga.”<sup>22</sup>

<sup>21</sup> LI, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 25 Februari 2023.

<sup>22</sup> RV, *Hasil Wawancara*, Ponorogo 25 Februari 2023.

Demikianlah hasil wawancara terhadap informan terkait dengan kepuasan hak konsumen di toko Kado Kita Ponorogo. Meskipun pihak toko telah melakukan berbagai cara untuk meminimalisir kerusakan dan ketidakpuasan hak konsumen, tapi tetap saja ada beberapa yang masih merasa belum terpenuhi haknya sebagai konsumen secara utuh.





**BAB IV**

**ANALISIS HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM TERHADAP**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERATURAN**

**TOKO KADO KITA PONOROGO**

**A. Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam Terhadap Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo**

Sebelum memulai usaha berskala besar maupun kecil, para pelaku usaha diharapkan untuk memahami aturan-aturan yang ada agar bisnis mereka aman dari segala bentuk penyimpangan dan dapat dikatakan sah. Hal itu dilakukan pula dalam bentuk menghindari kerugian baik bagi pelaku usaha maupun konsumen, terlebih lagi pihak konsumenlah yang rentan mengalami kerugian.

Di toko Kado Kita Ponorogo telah diberlakukan adanya syarat dan ketentuan yang menjadi peraturan atau pedoman dalam jual beli *gift box*. Namun hanya ada 4 peraturan jual beli *gift box* yang tertulis dalam syarat dan ketentuan di toko Kado Kita Ponorogo, dimana satu diantaranya mengatur bentuk perlindungan dan tiga lainnya mengatur tentang tanggung jawab yang diberikan toko. Adapun peraturan yang mengatur terkait dengan bentuk perlindungan konsumen telah tertuliskan dalam syarat dan ketentuan dengan bunyi “demi keamanan barang, disediakan ekstra *bubble wrap* dengan biaya tambahan”.

Toko Kado Kita Ponorogo merupakan toko berbasis *online* yang menyediakan *gift box* dengan berbagai macam varian isi. *Gift box* sendiri

merupakan kotak hadiah yang sering diberikan kepada teman maupun saudara sebagai kado memperingati hari istimewa. Tentunya dalam jual beli berbasis *online* ini maka keamanan dari barang hingga sampai ke tangan konsumen harus diperhatikan oleh pelaku usaha mengingat produk yang disediakan berbahan mudah rusak, sehingga diperlukan adanya bentuk perlindungan yang diberikan untuk menjamin keamanan barang.

UUPK Nomor 8 tahun 1999 merupakan salah satu peraturan atau sumber hukum positif yang perlu dipahami dan diterapkan oleh pelaku usaha dalam memulai bisnisnya. UUPK inilah yang menjadi payung hukum bagi konsumen dalam kegiatan jual beli. Dengan adanya UUPK ini diharapkan dalam transaksi jual beli dapat memberikan keadilan bagi para pihak yang terikat.

Adapun selain UUPK sebagai sumber hukum positif, perlindungan konsumen juga diatur dalam hukum Islam. Dalam kaitannya, hukum ini mengatur perlindungan konsumen berdasarkan asas-asas hukum Islam dalam suatu transaksi hingga dapat dikatakan sah. Tentunya dalam asas-asas hukum Islam tersebut kemudian lahirlah hak-hak konsumen dalam suatu transaksi jual beli yang perlu untuk dilindungi. Dengan begitu diharapkan para pihak yang terikat dapat bersama-sama melahirkan proses transaksi yang sehat guna meminimalisir kerugian. Berikut analisis bentuk perlindungan konsumen perspektif hukum positif dan hukum Islam terhadap peraturan toko Kado Kita Ponorogo :

## 1. Berdasarkan Hukum Positif

Di dalam hukum positif yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 disebutkan adanya asas-asas perlindungan konsumen, hak konsumen, dan kewajiban pelaku usaha. Dalam praktik perlindungan konsumen yang di terapkan oleh toko Kado Kita Ponorogo khususnya dalam peraturan atau syarat dan ketentuan yang berlaku masih belum dapat dikatakan benar keseluruhannya. Ketentuan yang berbunyi “demi keamanan barang, disediakan ekstra *bubble wrap* dengan biaya tambahan”, nyatanya masih belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen menurut UUPK.

Jika ditinjau dari UUPK pasal 2 telah disebutkan adanya beberapa asas yang mengatur perlindungan konsumen diantaranya yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, serta asas kepastian.<sup>1</sup> Pada praktiknya dalam syarat dan ketentuan telah tercantum adanya perlindungan tambahan dalam bentuk *bubble wrap* sebagai upaya untuk meminimalisir kerusakan telah memenuhi asas manfaat, asas keseimbangan, dan asas kepastian. Namun berdasarkan pernyataan dari 6 informan, mereka mendapatkan *dust box* yang penyok bahkan robek bagian luarnya. Hal tersebut tentu menimbulkan rasa kecewa dan ketidakpuasan di hati mereka apalagi seperti yang dialami saudara AB dan saudara ARK, dimana mereka mengirimkan langsung ke alamat teman yang hendak diberi hadiah.

---

<sup>1</sup> Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Tentunya mereka menginginkan *gift box* yang mereka pesan datang ke tangan temannya dengan kondisi baik dan aman sesuai dengan kesepakatan. Oleh sebab itu, menurut UUPK, asas keadilan serta keamanan dan keselamatan belu diterapkan.

*Pertama*, dalam asas keadilan, hal tersebut jelas bertentangan karena menurut pengakuan dari 6 informan yang mengalami keluhan sama yaitu kardus penyok, mereka masih diberi pilihan dalam hal penambahan *bubble wrap* dengan harga berbeda untuk melindungi *gift box*, hak tersebut sesuai dengan isi syarat dan ketentuan yang berlaku di toko Kado Kita Ponorogo sebagai peraturan yang wajib dipahami dan dipatuhi bersama. Menurut asas keadilan, seharusnya pihak toko tidak perlu memberikan harga yang berbeda karena dalam hal ini barang yang dijualnya ternyata memiliki resiko kerusakan.

*Kedua*,, asas keamanan dan keselamatan barang juga masih belum terpenuhi secara sempurna. Hal tersebut dikarenakan keamanan dan keselamatan barang merupakan kewajiban dari pihak toko selaku pelaku usaha untuk memberikan perlindungan tanpa adanya perbedaan terhadap konsumen. Meskipun toko telah bersedia memberikan tanggung jawab apabila terjadi kerusakan, namun dalam hal perlindungan *bubble wrap* yang tidak diterapkan secara adil kepada pembeli pada akhirnya menyebabkan barang tiba di tangan konsumen dalam keadaan rusak.

## 2. Berdasarkan Hukum Islam

Sedangkan menurut hukum Islam perlindungan konsumen yang diatur dalam syarat dan ketentuan toko Kado Kita Ponorogo yang berbunyi “demi keamanan barang, disediakan ekstra *bubble wrap* dengan biaya tambahan” juga belum sesuai dengan beberapa asas yang ada. Pada praktiknya di toko Kado Kita Ponorogo apabila berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa sumber data, belum memenuhi asas *al-adl*.

Dalam asas ini para pihak yang bersangkutan dituntut untuk berlaku benar dalam mengungkapkan kehendak dan keadaan. Pada praktiknya di toko Kado Kita Ponorogo dalam pengambilan risiko, konsumen lebih banyak dirugikan. Hal tersebut merupakan bentuk akibat adanya syarat dan ketentuan dalam proses *packaging* yang memiliki opsi dalam penambahan *bubble wrap* dengan biaya tambahan. Padahal barang yang mudah pecah bisa menjadi ancaman bagi pihak toko dalam memastikan kepuasan konsumen. Seharusnya pihak toko tidak perlu memberikan peraturan tambahan biaya kepada pembeli atau konsumen karena kewajiban menjaga keamanan barang hingga sampai ke tangan konsumen adalah tanggung jawab toko sebagai penjual.

### **B. Analisis Hukum Positif dan Hukum Islam Terhadap Bentuk Tanggung Jawab dalam Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo**

Dalam syarat dan ketentuan di toko Kado Kita Ponorogo, muncul 3 peraturan yang mengatur bentuk tanggung jawab di toko Kado Kita Ponorogo ini antara lain :

*Pertama* “komplain barang rusak akan diterima apabila menyertakan bukti kerusakan”. Pada syarat ini menyatakan kesediaan toko memberikan ganti rugi dengan syarat mengirimkan video *unboxing* untuk meminimalisir adanya manipulasi. *Kedua*, “pengiriman kembali produk yang rusak maksimal 2 hari setelah komplain”. Pada syarat ini menunjukkan adanya batas waktu yang ditentukan oleh pihak toko sendiri untuk mengirimkan barang ganti rugi. *Ketiga*, “apabila warna hijab yang dipesan kosong, maka akan diganti dengan warna yang ada, berlaku juga untuk *scrunchie* dan *inner hijab*”. Pada syarat ini menunjukkan adanya pergantian warna jilbab apabila stok kosong dilakukan oleh penjual sesuai dengan warna yang ada”.

Namun ternyata masih dijumpai pembeli yang mengeluhkan barang yang dikembalikan untuk diganti tidak datang tepat waktu, padahal dalam syarat dan ketentuan poin terakhir disebutkan batas maksimal pengiriman kembali barang. Sedangkan dalam hukum positif dan hukum Islam telah dijelaskan terkait dengan pemberian tanggungjawab yang sah dan benar. Selain itu, syarat dan ketentuan yang mengganti warna jilbab, ternyata dilakukan tanpa memberikan konfirmasi terlebih dahulu kepada pembeli. Hal tersebut tentunya melanggar hak konsumen karena pihak toko tidak melakukan konfirmasi terlebih dahulu terkait dengan warna stok yang tersisa. Berikut analisis hukum positif dan hukum Islam tersebut.

#### 1. Berdasarkan Hukum Positif

Hukum positif yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah UUPK nomor 8 tahun 1999. Dimana dalam UUPK ini selain asas-

asas yang telah dibahas sebelumnya adapula aspek tanggungjawab yang perlu diperhatikan. Pada subbab ini akan menganalisis terkait dengan bentuk tanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak konsumen di toko Kado Kita Ponorogo, apakah sudah sesuai dengan UUPK Nomor 8 tahun 1999.

*Pertama*, dalam hal ini perbuatan yang dilarang dilakukan pelaku usaha namun tetap dilakukan adalah “tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”.<sup>2</sup> Pada praktiknya, beberapa pengiriman yang lambat dan ganti rugi yang tidak segera dikirim telah menunjukkan adanya pelanggaran janji seperti yang tertera di syarat dan ketentuan. Seperti yang dialami saudari RF, dirinya melakukan pengembalian barang karena *mug* yang diterimanya pecah. Meskipun pihak toko Kado Kita bersedia bertanggung jawab dengan memberikan barang ganti rugi, namun dalam pengeriman kembali tidak sesuai waktu yang disepakati dan terkesan lambat.

*Kedua*, ditinjau dari aspek tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam UUPK pasal 19 yang berbunyi “pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”<sup>3</sup>, pihak toko Kado Kita telah memenuhi aspek tersebut.

---

<sup>2</sup> Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

<sup>3</sup> Pasal 19 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.

Hal tersebut dibuktikan dalam isi syarat dan ketentuan yang berlaku dimana pihak toko bersedia memberikan tanggung jawab atau ganti rugi terhadap barang yang rusak. Selain itu, pengiriman kembali yang terlambat seperti yang dialami saudara RF dimana barang ganti ruginya tidak dikirim hingga satu minggu kemudian ini menunjukkan pelanggaran tanggung jawab pelaku usaha seperti yang tertera dalam pasal 19 ayat 3 yang berbunyi “pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.”<sup>4</sup>

*Ketiga*, ditinjau dari hak konsumen dalam pasal 4 yang berbunyi “hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”<sup>5</sup>. Pada praktiknya syarat dan ketentuan yang mengatur pergantian warna jilbab yang kosong tanpa ada konfirmasi kepada pembeli masih melanggar hak tersebut. Padahal konsumen memiliki hak atas pemilihan barang ganti akibat stok yang habis sesuai dengan yang ada. Artinya, pembeli berhak mengetahui dan memilih kembali warna jilbab sesuai dengan stok yang ada.

*Keempat*, ditinjau dari segi pertanggung jawaban dalam hukum positif, ada 3 bentuk tanggung jawab, yaitu :

- a. Ditinjau dari bentuk tanggung jawab dalam perjanjian (*contractual liability*). Dimana dalam perjanjian yang tertulis dalam syarat dan

---

<sup>4</sup> Ibid

<sup>5</sup> Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 1999 tentang *Perlindungan Konsumen*.”



ketentuan toko Kado Kita Ponorogo sudah muncul peraturan yaitu apabila terjadi kerusakan maka pihak toko bersedia memberikan ganti rugi dengan syarat mengirimkan video *unboxing gift box* yang rusak tersebut. Namun, adanya keterlambatan pengiriman barang ganti rugi yang dilakukan melebihi batas waktu dalam syarat dan ketentuan, tergolong masih belum memenuhi bentuk tanggung jawab *contractual liability* karena melanggar batas waktu yang dijanjikan.

- b. Ditinjau dari bentuk tanggung jawab produk (*product liability*). Dimana apabila terjadi cacat produk, pihak toko Kado Kita telah bersedia memberikan ganti rugi sesuai dengan barang yang dipesan sebelumnya dengan syarat mengirimkan video *unboxing gift box* tersebut.
- c. Ditinjau dari pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*). Dimana berdasarkan data yang diperoleh terkait pergantian warna jilbab yang dilakukan oleh pihak penjual akibat warna yang kosong tanpa adanya konfirmasi, ternyata belum memenuhi *strict liability*. Hal ini dikarenakan, yang dilakukan pihak toko adalah sama dengan memberikan barang tidak sesuai dengan yang dipesan. Adapun pada faktanya, jilbab yang datang tidak sesuai warna tersebut, dalam syarat dan ketentuan belum tertulis adanya suatu bentuk tanggung jawab baik berupa pengembalian uang maupun barang ganti rugi.

Jadi, apabila ditinjau dari bentuk tanggung jawab dalam hukum positif, toko Kado Kita Ponorogo ini belum menjalankan tanggung

jawabnya terhadap perjanjian maupun pertanggung jawaban mutlak dengan konsumennya secara baik.

## 2. Berdasarkan Hukum Islam

*Pertama*, berdasarkan hak konsumen dalam Islam. Jika ditinjau dari hukum Islam, maka penyebab ganti rugi ini adalah karena *dhaman aqdin* telah dipenuhi oleh toko Kado Kita Ponorogo. Hal itu ditunjukkan dengan dituliskannya dalam syarat dan ketentuan yang berlaku dimana toko bersedia memberikan barang ganti rugi. Namun pengiriman kembali barang masih belum amanah sebab masih ada keterlambatan atau tidak sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dimana dalam syarat dan ketentuan toko bersedia mengirimkan barang ganti rugi dengan waktu maksimal 2 hari. Sedangkan menurut pengakuan RF sebagai pembeli, dirinya mendapatkan barang ganti rugi setelah satu minggu menunggu. Dengan demikian, syarat dan ketentuan yang mengatur tentang batas pengiriman barang ganti rugi masih melanggar hak konsumen dalam Islam yaitu hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan.<sup>6</sup>

*Kedua*, berdasarkan asas *ash-shiddiq*. Syarat dan ketentuan batas pengiriman yang diterapkan di toko Kado Kita Ponorogo yakni maksimal 2 hari setelah komplain ternyata juga belum memenuhi asas *ash-shiddiq*. Asas ini bermakna bahwa perilaku jujur, yang paling utama di dalam berbisnis adalah kejujuran. Jika kejujuran ini tidak diterapkan, maka akan

---

<sup>6</sup> Muhammad dan Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam* 5.

merusak legalitas transaksi dan menimbulkan perselisihan diantara para pihak. Sedangkan pada praktiknya menurut sumber data primer yaitu saudara RF, dirinya selalu menanyakan kepada pihak toko mengapa barang tidak segera dikirim, namun pihak toko hanya menjanjikan barangnya akan dikirim keesokan harinya, sedangkan realitanya baru seminggu kemudian barang tersebut dikirim. Ketidakjujuran pihak toko inilah yang mengakibatkan tidak terpenuhinya asas *ash-shidiq*.<sup>7</sup>

*Ketiga*, ditinjau dari bentuk pertanggung jawaban maka dalam hukum Islam analisis syarat dan ketentuan tersebut sebagai berikut :

- a. Ditinjau dari bentuk tanggung jawab dalam perjanjian (*contractual liability*). Dimana dalam perjanjian yang tertulis dalam syarat dan ketentuan toko Kado Kita Ponorogo sudah muncul peraturan yaitu apabila terjadi kerusakan maka pihak toko bersedia memberikan ganti rugi dengan syarat mengirimkan video *unboxing gift box* yang rusak tersebut. Namun, adanya keterlambatan pengiriman barang ganti rugi yang dilakukan melebihi batas waktu dalam syarat dan ketentuan, tergolong masih belum memenuhi bentuk tanggung jawab *contractual liability* karena melanggar batas waktu yang dijanjikan. Dengan begitu dalam hukum Islam syarat dan ketentuan tersebut masih belum memenuhi asas *ash-shiddiq*.
- b. Ditinjau dari bentuk tanggung jawab produk (*product liability*). Dimana apabila terjadi cacat produk, pihak toko Kado Kita telah

---

<sup>7</sup> Haifa Nadira, 'Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Atas Pertanggungan Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh', 38.

bersedia memberikan ganti rugi sesuai dengan barang yang dipesan sebelumnya dengan syarat mengirimkan video *unboxing gift box* tersebut. Sehingga, toko Kado Kita Ponorogo telah menerapkan *dhamman aqdin* atau tanggung jawab karena cacat.

- c. Ditinjau dari pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*). Dimana berdasarkan data yang diperoleh terkait pergantian warna jilbab yang dilakukan oleh pihak penjual akibat warna yang kosong tanpa adanya konfirmasi, ternyata belum memenuhi *strict liability*. Hal ini dikarenakan, yang dilakukan pihak toko adalah sama dengan memberikan barang tidak sesuai dengan yang dipesan. Adapun pada faktanya, jilbab yang datang tidak sesuai warna tersebut, dalam syarat dan ketentuan belum tertulis adanya suatu bentuk tanggung jawab baik berupa pengembalian uang maupun barang ganti rugi. Apabila dianalisis dalam hukum Islam masih belum memenuhi hak konsumen dalam Islam yaitu hak untuk memilih.

Jadi, apabila ditinjau dari bentuk tanggung jawab dalam hukum positif, toko Kado Kita Ponorogo ini belum menjalankan tanggung jawabnya terhadap perjanjian maupun pertanggung jawaban mutlak dengan konsumennya secara baik.

**iqain**  
**PONOROGO**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Terkait dengan pokok permasalahan yang ada dapat dirumuskan dan disimpulkan sebagai berikut :

1. Upaya perlindungan konsumen yang diatur dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo yaitu “demi keamanan barang, disediakan ekstra *bubble wrap* dengan biaya tambahan”, pada dasarnya belum dilakukan secara maksimal dalam hukum positif dan hukum Islam. *Pertama*, berdasarkan hukum positif yaitu UUPK peraturan ini belum memenuhi asas keadilan, sebab pembeli yang mendapatkan barangnya rusak merasakan adanya perlakuan yang tidak sama dalam hal pemberian perlindungan *packaging*. Kemudian dari adanya perlakuan yang tidak sama dan penerapan tambahan biaya tersebut mengakibatkan asas keamanan dan keselamatan barang juga belum terpenuhi Hal ini dibuktikan dengan adanya 6 konsumen yang mengajukan keluhan dan ganti rugi akibat barang rusak. *Kedua*, dalam hukum Islam, syarat dan ketentuan tersebut juga belum memenuhi asas yang ada, yaitu asas *al-adl*. Asas ini menuntut pelaku usaha untuk bertindak benar dan adil.
2. Adapun bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo berdasarkan hukum positif dan hukum Islam sebagai berikut : *Pertama*, berdasarkan hukum positif terkait dengan tanggung jawab terhadap perjanjian (*contractual liability*), maka toko Kado Kita

Ponorogo ini belum memenuhi pasal 8 tentang perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, dimana pihak toko tidak mengirimkan barang sesuai dengan janji. Adapun tanggung jawab cacat produk (*product liability*), toko Kado Kita Ponorogo ini telah sesuai dengan UUPK pasal 19 tentang tanggung jawab pelaku usaha, dimana pihak toko bersedia memberikan ganti rugi kepada konsumen. Kemudian yang terakhir, terkait dengan tanggung jawab mutlak (*strict liability*) di toko Kado Kita Ponorogo ini masih melanggar hak konsumen dalam memilih, sebab warna jilbab dikirim sesuai dengan stok yang ada tanpa kesepakatan. Selain itu, adanya pergantian warna jilbab ini masih belum dijumpai adanya tanggung jawab pihak toko secara langsung. *Kedua*, berdasarkan hukum Islam, bentuk tanggung jawab dalam peraturan toko Kado Kita Ponorogo nyatanya masih belum sesuai secara menyeluruh. Pemenuhan *contrantual liability* masih belum sesuai dengan asas *ash-shiddiq* karena belum pihak toko tidak memberikan alasan yang benar mengapa barang ganti rugi tidak segera dikirim. Sedangkan *product liability* pada praktiknya telah memenuhi *dhamman aqdin* atau ganti rugi karena cacat. Adapun yang terakhir adalah *strict liability* masih belum memenuhi hak konsumen dalam Islam yaitu hak untuk memilih.

## **B. Saran**

1. Bagi pelaku usaha, untuk lebih memperhatikan serta meninjau kembali syarat dan ketentuan untuk kemudian direvisi agar sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam.

2. Bagi pembeli, untuk lebih cermat lagi dalam melakukan transaksi jual beli, serta teliti dalam memeriksa kondisi barang yang dipesan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: Syakir Media Press, 2021)
- Basrowi, and Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Ineca Cipta, 2008)
- Bustomi, Abuyazid, 'Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen', *Hukum*, 16 (2018)
- Doly, Denico, 'Upaya Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku', *Negara Hukum*, 3 (2012)
- Gloria, Gabriel, 'Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang Yang Tidak Sampai', *Jurnal Hukum Adiguna*, 3 (2020)
- Hapsari, Nia Puspita, *Sumber Hukum Islam : Al-Quran, Al-Rayu', Metode Ijtihad Dan Perkembangannya Dalam Masyarakat* (Jakarta: Universitas Esa Unggul, 2020)
- Hasanah, Hasyim, 'Teknik-Teknik Observasi', *Jurnal At-Taqaddum*, 8 (2016)
- Istiqomah, and Irsad Andriyanti, 'Analisis SWOT Dalam Pengembangan Bisnis (Studi Pada Sentra Jenang Di Desa Wisata Kaliputu Kudus)', *Jurnal Bisnis*, 5 (2017)
- Khotimah, Cindy Aulia, and Jeumpa Crisan Chairunnisa, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)', *Business Law Review*, 1 (2019)



- Kuntag, Ruvaldo Fransiskus, Flora Pricilla Kalalo, and Anna S. Wahongan, 'Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *Lex Privatum*, 9 (2021)
- Malik, Adam, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Layanan Usaha Gorengan Berdasarkan Etika Bisnis Islam (Studi Di Kota Parepare)' (IAIN Parepare, 2020)
- Milles, Matthew B., and A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru* (Jakarta: UI Press, 1992)
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006)
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020)
- Muhammad, and Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen Dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BFFE, 2004)
- Mujiono, Slamet, 'Perlindungan Konsumen: Regulasi Bisnis', *JEBI (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 1 (2016)
- Nadira, Haifa, 'Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Atas Pertanggunggaan Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh' (UIN Ar Raniry Darussalam, 2018)
- Naibaho, Khepin Panagian, Marthin Simangunsong, and Roida Nababan, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik', *Patik: Jurnal Hukum*, 8 (2019)

- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Solo: Cakra Books, 2014)
- Nurhalis, 'Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999', *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 3 (2015)
- Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat', *Analogi Hukum*, 5 (2023)
- Rongiyati, Sulasi, 'Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik', *Jurnal Negara Hukum*, 10 (2019)
- Safira, Martha Eri, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi (Bisnis)* (Ponorogo: CV Nata Karya, 2017)
- Salim, and Syarum, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012)
- Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006)
- Subha, Rahman, Disa Nusia Nisrina, Nurwahida, and Muh Rifai, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam, Dan Hukum Islam)', *Adz Dzahab Jurnal Ekonomi Dan Bisinis Islam*, 5 (2020)
- Sudiarti, Sri, *Fiqh Muamalah Kontemporer* (Medan: Febi Uinsu Press, 2018)
- Syafei, H. Rachmat, 'Hukum Islam Sebagai Dasar Hukum Universal Dalam Sistem Pemerintah Modern', *Mimbar*, 16 (2000)

- Utami, Indah Putri, 'Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Fashion Online Perspektif Hukum Nasional Dan Hukum Islam (Studi Kota Parepare)' (STAIN Parepare, 2018)
- W., I Putu Pasek Bagiarta, 'Kepastian Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pemberlakuan Kontrak Baku', *Kajian Hukum Dan Keadilan*, 1 (2014)
- Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan', *Jurnal Ilmiah Penegakan Hukum*, 8 (2021)
- Widiarty, Wiwik Sri, *Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kadaluwarsa* (Depok: PT. Komodo Books, 2016)
- Zainuri, Ahmad, 'Tinjauan Etika Bisnis Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Proses Produksi Dan Penjualan Batako Di Desa Nguneng Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri' (IAIN Ponorogo, 2020)

