



ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH TENTANG HAK HAK KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI APLIKASI SHOPEE

Vira Eliyana¹, Herry Syahbannuddin Nasution², Patimah Nur Manurung³

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2,3}

viraelyana702@gmail.com¹, herry_nasution@yahoo.co.id², patimahnurmanurung@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan *e-commerce* di Indonesia, khususnya platform Shopee yang berdiri sejak 2015. Meskipun berkontribusi positif bagi perekonomian, transaksi digital ini memperbesar risiko bagi konsumen, seperti penipuan, ketidaksesuaian deskripsi barang, produk kedaluwarsa, hingga hambatan pengembalian dana (*refund*). Bertujuan untuk mengetahui bentuk pelaksanaan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee, tinjauan Hukum Ekonomi Syari'ah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee dan tindakan yang seharusnya diambil berdasarkan Hukum ekonomi Syari'ah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif. Data utama diperoleh melalui observasi, studi dokumentasi literatur hukum, serta wawancara bersama 18 konsumen di Desa Sidotani II Perlanaan, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun. Teknik analisis data dilakukan secara interaktif melalui fase pengumpulan, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk pelaksanaan hak konsumen di aplikasi Shopee secara normatif telah selaras dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang mencakup hak atas informasi jujur, kenyamanan, dan ganti rugi (Garansi Shopee). Namun, dalam praktiknya di lapangan, masih ditemukan pelanggaran oleh oknum penjual berupa tindakan *tadlis* (penipuan), *gharar* (ketidakpastian objek), serta pelanggaran komitmen sistem *Pre-Order* yang merepresentasikan akad *Salam* atau *Istishna'*. Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah, pemenuhan hak konsumen harus dijamin melalui penegakan hak *khiyar 'aib* (hak pilih akibat cacat produk) dan penyelesaian sengketa berbasis *al-shulh* (perdamaian). Tindakan yang seharusnya diambil mencakup peningkatan transparansi informasi produk oleh penjual, ketegasan Shopee dalam memblokir toko curang, serta komitmen para pihak untuk bertransaksi secara jujur demi menghindari kemudharatan.

Kata Kunci: *Hukum Ekonomi Syariah, Perlindungan Konsumen, Jual Beli Online, Shopee, Khiyar.*

Abstract

This research is motivated by the rapid development of e-commerce in Indonesia, particularly the Shopee platform, which was founded in 2015. Despite its positive contribution to the economy, these digital transactions increase risks for consumers, such as fraud, mismatched product descriptions, expired products, and obstacles to refunds. The aim is to determine the implementation of consumer rights on Shopee, review their fulfillment from the perspective of Sharia Economic Law, and formulate solutions according to sharia to maintain transaction fairness. The research method used is normative juridical with a qualitative descriptive approach. The main data were obtained through observation, legal literature documentation studies, and interviews with 18 consumers in Sidotani II Perlanaan Village, Bandar District, Simalungun Regency. Data analysis was conducted interactively across the phases of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The study results indicate that the implementation of consumer rights in the Shopee application is normatively consistent with Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK). This includes the rights to honest information, convenience, and compensation through the Shopee Guarantee. However, in practice, violations by unscrupulous sellers are

still found, including acts of tadlis (fraud), gharar (uncertainty about the object), and violations of the Pre-Order system's commitments, which represent the Salam or Istishna' contract. Based on Sharia Economic Law, the fulfillment of consumer rights must be guaranteed through the enforcement of the right to khiyar 'aib (the right to choose due to product defects) and dispute resolution based on al-shulh (peace). Actions that should be taken include increasing transparency of product information by sellers, Shopee's firmness in blocking fraudulent stores, and a commitment by all parties to conduct transactions honestly to avoid harm.

Keywords: *Sharia Economic Law, Consumer Protection, Online Buying and Selling, Shopee, Khiyar.*

PENDAHULUAN

Transaksi jual beli barang melalui internet semakin berkembang pesat di era modern, memberikan kontribusi signifikan bagi perekonomian Indonesia. Namun, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi ini masih belum sepenuhnya tuntas. Konsumen sering menghadapi masalah seperti penipuan, barang yang tidak sesuai dengan harapan, serta kesulitan dalam proses pengembalian barang. Oleh karena itu, penting untuk menjaga dan meningkatkan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online agar konsumen merasa aman dan nyaman saat berbelanja. Perlindungan hukum ini harus memastikan hak konsumen terlindungi dan mencegah praktik-praktik yang merugikan. Sebagai konsumen, kita perlu memahami hak-hak kita dalam transaksi jual beli online, termasuk hak atas informasi yang akurat, hak memperoleh produk berkualitas, hak bertransaksi dengan aman, dan hak mendapatkan kompensasi jika terjadi masalah. Meski demikian, perlindungan hukum konsumen dalam transaksi online di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang perlu diselesaikan. (Pramono et al., 2023).

Dalam Islam, perlindungan konsumen tercermin dalam larangan penipuan (*tadlis*), larangan mengurangi timbangan, dan kewajiban menyampaikan informasi yang jujur. Nabi Muhammad SAW menegaskan bahwa pedagang yang jujur dan amanah akan bersama para nabi dan orang-orang saleh. Hukum Islam memberikan perlindungan yang kuat kepada konsumen melalui prinsip keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab moral pelaku usaha. Setiap transaksi yang merugikan salah satu pihak secara tidak adil dipandang sebagai perbuatan yang bertentangan dengan syariat. Oleh karena itu, konsep perlindungan konsumen dalam Islam tidak hanya bersifat hukum, tetapi juga bersifat etis dan spiritual.

Hubungan konsep jual beli dengan perlindungan konsumen konsep jual beli tidak dapat dipisahkan dari perlindungan konsumen karena setiap transaksi jual beli selalu melibatkan kepentingan konsumen. Perlindungan konsumen hadir sebagai instrumen hukum untuk menjamin bahwa jual beli dilakukan secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak.

Dalam jual beli modern, khususnya jual beli online, risiko yang dihadapi konsumen semakin besar, seperti ketidaksesuaian barang, penipuan, dan kesulitan pengembalian barang. Oleh karena itu, perlindungan konsumen menjadi sangat relevan untuk menjamin hak-hak konsumen. Baik hukum positif maupun hukum Islam sama-sama menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian integral dari sistem jual beli yang berkeadilan dan beretika.

Saya memilih untuk melakukan penelitian langsung pada transaksi jual beli online melalui aplikasi Shopee, salah satu platform penjualan berbasis *e-commerce*. Sistem *e-commerce* rentan terhadap penipuan, seperti ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan. Seringkali, barang yang dibeli tidak dikirim meskipun pembeli telah membayar sesuai kesepakatan. Selain itu, ketidakstabilan transaksi dapat terjadi dalam bentuk pengiriman barang yang bermasalah, pembayaran menggunakan kartu kredit orang lain (pembajakan), akses tidak sah ke sistem informasi (*hacking*), kerusakan situs web, atau pencurian data. (Jual & Online, 2024)

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan yuridis normative dan empiris. Yuridis normative, yaitu dengan mempelajari undang-undang dan hukum Islam tentang hak konsumen dan transaksi online.

empiris, yaitu dengan melihat melalui pengalaman dan pendapat bagaimana aplikasi Shoopee melakukan transaksi jual beli online (Penelitian & Ilmu, 2022).

Penelitian ini dilaksanakan didesa Sidotani II Perlanaan, kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun. Waktu penelitian dimulai pada bulan Desember 2025 - Juni sampai dengan selesai, mulai dari penyusunan rencana penelitian hingga penulisan laporan penelitian selesai.

Adapun populasi dan sampel didesa Sidotani II Perlanaan, kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun. Populasi didesa Sidotani II sejumlah 310 kepala keluarga. Dari jumlah tersebut, tidak seluruhnya menjadi objek penelitian, karena penelitian ini difokuskan pada masyarakat yang pernah melakukan transaksi jual beli online melalui aplikasi Shopee dan Sampel didesa Sidotani II sejumlah 18 Orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Bentuk Pelaksanaan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee.

2) Salah satu hak konsumen dalam jual beli online adalah mendapatkan informasi yang jujur dan akurat. Selain itu, sedangkan pelaku usaha cenderung menginginkan keuntungan finansial dari hubungan tersebut, konsumen juga ingin produk yang mereka beli atau gunakan puas. Apabila kedua belah pihak melakukan kewajiban mereka dengan benar dan dengan itikad baik, keinginan kedua belah pihak tersebut akan mudah dicapai. Namun, faktanya adalah bahwa pelanggan seringkali tidak menerima apa yang diharapkan, sehingga mereka dirugikan. (Hukum & Syari, 2023).

Pelaksanaan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online pada aplikasi Shopee merupakan bagian dari implementasi perlindungan konsumen di era digital. Dalam praktiknya, Shopee sebagai *marketplace* menyediakan berbagai mekanisme untuk menjamin terpenuhinya hak konsumen (Anandhira et al., 2025).

a. Hak konsumen dalam transaksi online Shopee diatur oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK), serta ketentuan Shopee sendiri, seperti:

- 1) Hak atas informasi yang jujur dan akurat tentang barang yang dijual.
- 2) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan.
- 3) Hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan gambar dan deskripsi yang ditampilkan.
- 4) Hak untuk mendapatkan kompensasi atau pengembalian uang jika produk tidak sesuai.
- 5) Hak untuk melaporkan kerugian kepada Shopee.
- 6) Hak untuk menggunakan Garansi Shopee jika barang tidak sesuai dengan harapan.
- 7) Hak atas pendapat dan keluhan, termasuk mengajukan komplain melalui fitur bantuan Shopee.
- 8) Hak untuk mendapatkan ganti rugi jika barang rusak, tidak sampai, atau tidak sesuai dengan pesanan.
- 9) Hak atas perlindungan data pribadi, yang tidak boleh disalahgunakan oleh penjual atau pihak ketiga.

b. Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian Hukum diatur dalam Pasal 19 UUPK mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha, yang memberikan perlindungan kepada konsumen (Fially et al, 2021):

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh pencemaran, dan/atau kerugian yang disebabkan oleh konsumen yang mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dibuat atau dijual.
- 2) Ganti rugi yang dimaksud pada angka (1) dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang sama atau setara nilainya, perawatan kesehatan, atau santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- 3) Ganti rugi diberikan dalam jangka waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak menghilangkan kemungkinan tuntutan pidana yang didasarkan pada pembuktian lebih lanjut mengenai unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak berlaku dalam kasus di mana pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang dilakukan konsumen adalah akibat dari kesalahan tersebut. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee.

Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah (HES) terhadap transaksi di Shopee menilai bahwa jual beli online diperbolehkan (mubah) selama memenuhi prinsip syariah, seperti akad salam (pesanan) yang jelas, bebas dari *gharar* (ketidakpastian), dan riba. Pemenuhan hak konsumen, khususnya terkait ketidaksesuaian barang dan *refund*, dipandang sah jika mengedepankan prinsip keadilan, kejujuran, dan transparansi (*khiyar*) (M et al., 2023).

Berikut adalah poin penting tinjauan HES terhadap pemenuhan hak konsumen di Shopee (Pratama, 2020):

- a. Akad yang Digunakan: Transaksi di Shopee umumnya menggunakan Akad Salam (jual beli barang pesanan dengan spesifikasi jelas dan pembayaran di awal). Islam memperbolehkan hal ini selama barang, harga, dan waktu penyerahan disepakati, serta tidak ada penipuan.
 - b. Hak *Khiyar* (Hak Pilih/Komplain): Shopee menyediakan fitur *refund* (pengembalian dana) dan pengembalian barang jika produk tidak sesuai, rusak, atau cacat. Ini sejalan dengan prinsip *khiyar aib* (hak membatalkan transaksi karena cacat) dalam hukum Islam.
 - c. Perlindungan dari *gharar*: Penjual wajib memberikan deskripsi produk yang jujur (foto, ukuran, spesifikasi) untuk menghindari *gharar* (ketidakpastian/penipuan).
 - d. Problematika dan Solusi: Masalah sering muncul ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi foto. Namun, mekanisme sistem *marketplace* yang menahan dana pembeli hingga barang diterima (garansi Shopee) dipandang sudah sesuai dengan kaidah tidak menganiaya dan tidak dianiaya.
- 1) Tindakan Yang Seharusnya Diambil Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee
- Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah, perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *online* di Shopee wajib berlandaskan prinsip keadilan, kejujuran, dan transparansi untuk menghindari *gharar* (ketidakjelasan) dan *gharar* (kerugian/bahaya). Berikut adalah tindakan yang seharusnya diambil berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah (Adnan et al., 2023).
- a. Transparansi Informasi Produk (Menghindari Tadlis & Ghish)

Untuk mencegah penipuan atau menyembunyikan cacat (*tadlis*), pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar tentang barang (kualitas, kuantitas, harga, dan waktu penyerahan).

 - 1) Tindakan: Penjual harus menyertakan foto asli, deskripsi detail, dan spesifikasi barang yang akurat
 - 2) Jika Melanggar: Konsumen berhak mengajukan komplain atas barang yang tidak sesuai deskripsi.
 - b. Penerapan Hak *Khiyar* (Hak Memilih)

Jika barang yang diterima rusak atau tidak sesuai dengan persyaratan, pembeli memiliki hak untuk membatalkan atau menolak kontrak berdasarkan hukum syariah.

 - 1) Tindakan: Shopee wajib menjamin mekanisme *return/refund* yang mudah jika barang rusak, cacat, atau salah kirim.
 - 2) Mekanisme: Garansi Shopee (Sistem *Escrow*/Penampungan Dana) dianggap sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen selama dana tidak diserahkan ke penjual sebelum barang diterima dengan baik.

- c. Penyelesaian Sengketa secara *Al-Shulh* (Damai)
Jika terjadi perselisihan, penyelesaian harus diutamakan melalui jalan damai (*al-shulh*) dan mufakat.
 - 1) Tindakan: Menggunakan fitur "Pusat Resolusi" Shopee untuk negosiasi langsung antara penjual dan pembeli (mediasi internal).
 - 2) Tindakan Akhir: Jika tidak mencapai mufakat, sengketa dapat dibawa ke lembaga hukum yang kompeten, termasuk Pengadilan Agama.
- d. Bebas dari Unsur Riba dan Gharar
Transaksi harus terbebas dari riba (bunga) dan *gharar* (ketidakjelasan yang berat).
 - 1) Tindakan: Menghindari penggunaan metode pembayaran *ShopeePay Later* jika mengandung bunga yang dikategorikan riba.
 - 2) Tindakan: Memastikan mekanisme diskon atau *voucher* jelas syarat dan ketentuannya, tidak mengandung unsur *gharar* yasir (kecil) yang merugikan.
- e. Tanggung Jawab Marketplace
Shopee sebagai *marketplace* bertanggung jawab memastikan penjual di *platform*-nya mematuhi aturan muamalah syariah.
 - 1) Tindakan: Menutup akun penjual yang berulang kali melakukan penipuan atau tidak merespons komplain pelanggan.

Pembahasan Hasil Penelitian

1. Strategi untuk Melindungi Pelanggan Saat Berbelanja di Aplikasi Jual Beli Online Shopee
Pada aplikasi jual beli online, akad jual beli tidak mempertemukan penjual dan pembeli yang membutuhkan satu sama lain atau saling menguntungkan. Meskipun demikian, semua orang memiliki kemampuan untuk berkomunikasi melalui internet tanpa menggunakan perantara, seperti yang dapat dilihat dari fitur chat yang tersedia dalam aplikasi. Dengan kata lain, dalam transaksi jual beli online di mana para pelaku transaksi telah mencapai kesepakatan,
Penawaran jual beli dilakukan oleh aplikasi jual beli online dengan menampilkan katalog produk dengan foto depan, pinggir, dan belakang, sehingga pembeli dapat melihat semuanya dengan jelas. Pada setiap katalog, harga produk juga ditampilkan. Ini memenuhi persyaratan objek jual beli salam. Dalam aplikasi jual beli online Shopee, ada akad khiyar, yang berarti bahwa pembeli dapat membatalkan pembelian segera jika ada keraguan tentang pembelian. Tujuannya adalah untuk menghindari kerugian satu sama lain. Pada jual beli ini, yang digunakan adalah khiyar syarat, yang merupakan hak yang dimiliki oleh salah satu pihak atau seluruh pihak akad untuk melanjutkan atau memfasakh akad dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan peraturan dan kesepakatan yang sudah ditetapkan. Waktu itu selambat lambatnya dua puluh empat jam pada jual beli Shopee.
2. Hukum Positif Indonesia dan Hukum Ekonomi Syariah.
Berikut adalah analisis Hukum Positif Indonesia dan Hukum Ekonomi Syariah berdasarkan hasil dari wawancara.
 - a. Hukum Positif Indonesia
 - 1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK):
 - Kasus barang tidak sesuai deskripsi/cacat/kurang/kedaluwarsa (Suryani, Lina, Buk Dani, Lia, Sandi, Lisa, Isah, Intan): Pasal 7 huruf b UUPK menyatakan bahwa perusahaan harus memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selain itu, Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK melarang perusahaan memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan.
 - Kasus pembatalan sepihak, penolakan ganti rugi dan pemblokiran (Gita, Lina, Arsi, Buk Dani, Sandi, Yanti dan Iwan): Pasal 4 huruf b dan c UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan saat mengonsumsi

barang dan/atau jasa, serta berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa tersebut. Selain itu, Pasal 16 UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara Selain melanggar asas keadilan dalam ganti rugi, penjual yang membebankan biaya retur kepada pelanggan karena kesalahan toko juga melanggar asas keadilan dalam ganti rugi. Penjual yang membebankan ongkir retur kepada konsumen atas kesalahan toko juga melanggar asas keadilan dalam ganti rugi. (Nugroho et al., 2022).

2) Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE.

3) Pelanggaran terhadap Regulasi PMSE (PP No. 80/2019 & Permendag No. 31/2023)

- Kasus Pembatalan Sepihak & Keterlambatan (Yanti, Jannah, Rina): Berdasarkan Pasal 46 PP PMSE, pelaku usaha wajib mengirimkan barang sesuai dengan waktu yang diperjanjikan. Pembatalan sepihak (Yanti) tanpa klausula baku yang sah atau keterlambatan ekstrem (Jannah) melanggar kewajiban profesionalitas pelaku usaha dalam transaksi elektronik.
- Tanggung Jawab Platform: Berdasarkan Permendag No. 31/2023, Shopee selaku PPMSE (Penyelenggara PMSE) wajib menyediakan sistem pengaduan dan ikut bertanggung jawab memblokir toko/penjual nakal yang terbukti melakukan penipuan (seperti kasus Lina dan Lia yang terindikasi unsur pidana Pasal 378 KUHP tentang penipuan) (Sari et al., 2024).

b. Hukum Ekonomi Syariah.

Dalam kacamata Hukum Ekonomi Syariah, jual beli online menggunakan sistem pembayaran langsung maupun *Pre-Order* diakui sah jika memenuhi rukun dan syarat. Namun, tindakan para penjual dalam kasus di atas membuat akad menjadi rusak (*fasad*) bahkan batal (*bathil*).

1) Unsur *Tadlis* (Penipuan) dan *Gharar* (Ketidakpastian)

- Kasus Lina (iPhone 1 juta rusak), Lia (HP 200rb isi softcase), Suryani (baju menerawang), Isah: Transaksi ini mengandung *Tadlis* (penjual menyembunyikan cacat objek atau memberikan deskripsi palsu agar pembeli terkecoh) dan *Gharar* (ketidakjelasan objek akad). Jual beli yang mengandung unsur penipuan dan ketidakjelasan ini dilarang keras berdasarkan prinsip utama muamalah yang wajib berpijak pada asas kejujuran (*Siddiq*) dan transparansi (*Tabligh*) (Anwar et al., 2021).

2) Hak *Khiyar* atas Kerusakan dan Ketidaksesuaian

- Kasus Dani, Sandi, Arsi, Lisa, Iwan: Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) Pasal 75-76, Pembeli memiliki *khiyar 'Aib* (hak untuk menolak kontrak atau meminta ganti rugi jika barang rusak) dan *khiyar Ru'yah* (hak untuk melihat barang secara langsung karena sebelumnya hanya melihat foto). Tindakan penjual yang menolak retur Dani dengan alasan "segel dibuka" adalah batil, karena pembeli tidak akan tahu warnanya salah (shade 06 bukan 08) sebelum membuka segel tersebut. Penjual wajib melakukan *Iqalah* (pembatalan suka sama suka) dan mengembalikan uang pembeli secara penuh (Anwar et al., 2021).

3) Pelanggaran Akad Salam / *Istishna'* (Pre-Order)

- Kasus Gita, Rina, Jannah, Yanti: Sistem *Pre-Order* adalah representasi dari akad Salam (pesan barang standar) atau *Istishna'* (pesan barang *custom*). Salah satu rukun utamanya adalah kejelasan waktu penyerahan (*waktu thaslim*). Penjual yang sengaja memperlambat proses pengiriman (Gita, Jannah & Rina) atau membatalkan sepihak (Yanti) tanpa alasan kedaruratan (*syar'i*) dinilai zalim

karena memakan harta orang lain dengan cara yang tidak benar (*Akl al-Amwal bi al-Bathil*), melanggar QS. An-Nisa [4]: 29. (Fitriani et al., 2021).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Hukum Ekonomi Syariah Tentang Hak Hak Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee maka disimpulkan bahwa:

1. Hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee adalah sebagai berikut: hak atas informasi yang jujur dan akurat tentang barang yang dijual; hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan; hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi dan gambar yang ditampilkan; hak untuk mendapatkan kompensasi atau pengembalian uang jika produk tidak sesuai; hak untuk melaporkan kerugian yang diderita ke Shopee; dan hak untuk menggunakan fasilitas yang ditawarkan oleh Shopee.
2. Tinjauan Hukum Ekonomi Syari'ah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee adalah sebagai berikut : akad yang digunakan, hak khiyar (hak pilih/komplain), perlindungan dari gharar, problematika dan solusi.
3. Tindakan yang seharusnya diambil berdasarkan hukum ekonomi syari'ah terhadap pemenuhan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee adalah sebagai berikut: Transparansi informasi produk (menghindari tadlis & ghish), Penerapan hak khiyar (hak memilih), Penyelesaian sengketa secara *al-shulh* (damai), Bebas dari unsur riba dan gharar, Tanggung jawab marketplace.

Hasil wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil wawancara, hak konsumen Gita untuk mendapatkan barang sesuai pesanan belum terpenuhi karena pesanan dibatalkan karena batas waktu pre-order melebihi.
- b. Berdasarkan hasil wawancara, Suryani tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi penjual, yang bertentangan dengan prinsip transparansi dan kejujuran KHES. Selain itu.
- c. Berdasarkan hasil wawancara, hak Ayu untuk mendapatkan barang dalam kondisi baik tidak dipenuhi karena barang diterima dalam kondisi rusak.
- d. Menurut hasil wawancara Yanti, pembatalan pesanan secara sepihak oleh penjual menunjukkan bahwa hak konsumen tidak terpenuhi dan bertentangan dengan prinsip itikad baik dan keadilan KHES.
- e. Berdasarkan hasil wawancara, keterlambatan pengiriman dan ketidakjelasan penjual menunjukkan bahwa hak konsumen atas pelayanan yang baik tidak dipenuhi, dan ini bertentangan dengan prinsip amanah dan transparansi.
- f. Berdasarkan hasil wawancara, barang yang diterima Lia tidak lengkap dan penjual tidak bertanggung jawab, yang bertentangan dengan prinsip amanah, keadilan, dan hak khiyar dalam KHES.
- g. Berdasarkan hasil wawancara, barang yang diterima tidak lengkap dan penjual sulit dihubungi. Hal ini bertentangan dengan prinsip amanah dan tanggung jawab dalam akad.
- h. Berdasarkan hasil wawancara Rina, prinsip pelayanan yang baik, amanah, dan itikad baik dalam KHES belum terpenuhi, seperti yang ditunjukkan oleh lambatnya respons penjual dan keterlambatan pemrosesan pesanan. Ini bertentangan dengan prinsip amanah dan tanggung jawab yang terkandung dalam kontrak.
- i. Menurut hasil wawancara Dani, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan penjual menolak ganti rugi, yang bertentangan dengan prinsip keadilan, amanah, dan hak khiyar konsumen.

- j. Menurut wawancara Lina, barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan, sehingga hak konsumen atas informasi yang tepat dan barang yang sesuai tidak dipenuhi. Ini bertentangan dengan prinsip kejujuran dan transparansi dalam KHES.
 - k. Menurut hasil wawancara Sandi, barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan dan penjual tidak menanggapi komplain; ini bertentangan dengan prinsip amanah, itikad baik, dan tanggung jawab penjual.
 - l. Menurut wawancara Lisa, jumlah barang yang diterima tidak sesuai dengan promosi yang ditawarkan. Hal ini bertentangan dengan prinsip transparansi dan kejujuran KHES.
 - m. Berdasarkan temuan dari wawancara Iwan, pelanggan menanggung kerugian karena barang rusak dan harus membayar biaya retur. Ini melanggar prinsip keadilan dan tanggung jawab penjual.
 - n. Berdasarkan hasil wawancara Dwi Isah, hak konsumen tidak terpenuhi karena barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi dan harga yang diberikan. Ini bertentangan dengan prinsip amanah dan transparansi.
 - o. Hasil wawancara Intan menunjukkan bahwa penjual tidak memberikan jawaban dan tidak bertanggung jawab atas produk yang dijual. Ini bertentangan dengan prinsip keadilan, amanah, dan itikad baik KHES.
- Konsumen yang Merasa Puas**
- a. Menurut hasil wawancara, Seno merasa puas karena transaksi berjalan lancar dan barang yang dia terima sesuai dengan pesanan. Hal ini telah memenuhi prinsip amanah, keuntungan, dan saling menguntungkan KHES.
 - b. Berdasarkan hasil wawancara, Riana merasa puas karena harga terjangkau, banyak diskon, dan kualitas barang yang sesuai harapan.
 - c. Berdasarkan hasil wawancara, Eni merasa puas karena penjual memberikan pelayanan yang baik dan responsif, yang sesuai dengan prinsip amanah, itikad baik, dan pelayanan yang adil dalam KHES.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. A., Alrasyid, H., Fauzi, A., Sari, K., Malang, U. I., & Online, J. B. (2023). *Analisis Akad Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif FATWA DSN-MUI*. 4(2), 63–80.
- Anandhira, N. I., Tresnawati, S., Meylian, S., Akuntansi, P. S., & Kuningan, U. (2025). *LETTERLIJK : JURNAL HUKUM PERDATA*. 2(1).
- Anwar, K., & Hasanah, U. (2021). Analisis Akad Istishna' pada Sistem Pre-Order di Marketplace Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Jurnal Muamalah Syariah*, 7(2), 89-104.
- Azani, Nasution, D. N., Law, and Lancnag (2021). Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) Kecamatan Tampan Pekanbaru: Pelaksanaan Transaksi Akad Jual Beli Dalam Hukum Ekonomi Syariah (Khes). 03(01), 1–14.
- Belitang, D. K., Mega, A., & Pratiwi, P. (2023). *Pengaruh Jual Beli Online E-Commerce Shopee Terhadap Minat Beli Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Milenial*.
- Fially C M, Elisatris G. (2021) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atastransaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee
- Fitriani, S., & Rohman, A. (2023). Perlindungan Konsumen Muslim dalam Pembatalan Otomatis Transaksi Pre-Order Berdasarkan Fatwa DSN-MUI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(3), 3412-3425.
- Fiqh, K., & Fiqh, U. (n.d.). *No Title*.
- Hukum, P., & Syari, E. (2023). *both primary and secondary*.
- Ilmiah, J., & Islam, E. (2023). *Jual Beli Dalam Ekonomi Islam (Aplikasi Jual Beli dalam Fiqih dan Perbankan Syariah)*. 9(02), 2071–2079.
- Imroatus S. (2022). Pengaruh Promosi Penjualan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pada E- Commerce Shopee
- Jual, T., & Online, B. (2024). *Indonesia of Journal Business Law*. 24–29. <https://doi.org/10.47709/ijbl.v3i1.4066>

- Konsumen, P., Bisnis, P., & Lisnawati, A. I. L. (2018). *No Title*.
- Kurmaliasari, A., Puspita, E., Sari, B., Putri, H. A., & Kharismawati, S. D. (2025). *Jual Beli Online Berdasarkan Perspektif Hukum Perdata*. 2, 488–495.
- M. N. A., Arifin, M. Z., Tinggi, S., dan Islam, A. (2023). Transaksi Pembelian Online Melalui Sistem Shopee Paylater dari Sudut pandang Hukum Ekonomi Syariah (2), 111–127.
- Mahfudhoh, Z., Santoso, L., Agama, I., Negeri, I., & Iain, P. (2020). *Analisis Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Melalui Media*. 2(1), 29–40.
- Mahmud A. (2024). *Jual Beli Melalui Media Online*. 225–231.
- Mutiara A, A. (2022). Tinjauan Hukum Ekonomi Syari'ah Terhadap Problematika Transaksi Online Melalui Aplikasi Shopee Di Kota Pinrang
- Nugroho, A., & Christian, J. (2022). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Pembatalan Transaksi Sepihak oleh Pelaku Usaha dalam *E-Commerce*. *Jurnal Hukum dan Pasar*, 11(2), 145–159.
- Panggabean, S. A., & Tanjung, A. (2022). *Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam dan Hukum Negara*. *Jesya: Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, 5(2), 1504–1511.
- Putri K, H. (2024). Perlindungan Konsumen Muslim Terhadap Pemenuhan Hak Atas Informasi Halal Pada Produk Kosmetik Impor Dalam Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee
- Penelitian, J., & Ilmu, M. (2022). *Dalam Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Menurut*. 1(4), 805–814.
- Perilaku, T., Masyarakat, K., & Rejo, D. (2023). *No Title*.
- Perlindungan, U., & Terhadap, K. (2022). *No Title*.
- Pramono, S. B., Kurniati, G., Karawang, U. S., Karawang, K., Barat, P. J., & Pramono, S. B. (2023). *Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Online di Indonesia*. 1(2), 166–178.
- Pratama, G. (2020). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19*. 1, 21–34.
- Rahmadani, G., Panjaitan, B. S., & Lubis, F. (2024). Penerapan Hukum Islam Tentang Jual Beli. *Rechtsnormen Jurnal Komunikasi dan Informasi Hukum*, 2(2), 60–66.
- Ramadhoni, N. (2025). Konsep Keadilan dalam Jual Beli Islam: Memahami Hak dan Kewajiban Pedagang dan Pembeli. *Maliki Interdisciplinary Journal*
- Sari, R. K., & Pratama, M. A. (2024). Implementasi Permendag Nomor 31 Tahun 2023 dalam Menjamin Keamanan Transaksi Elektronik pada Platform *Marketplace* di Indonesia. *Jurnal Yuridis Digital*, 3(1), 22–38.
- Shobirin, O. (n.d.). *JUAL BELI DALAM*. 1.
- Shopee, M. (2022). *93 jurnal meta-yuridis*. 2, 93–104.
- Studi, Ekonomi, dan Syariah (2021). Studi Kasus: Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus: Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo)
- Syakra, N. A., Yasintha, F., Tuzahara, R., & Azmi, N. (2024). *Konsep Jual Beli dalam Perspektif Fiqih Muamalah dan Implikasinya Terhadap Ekonomi Syariah*. 4.