

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU
BISNIS E-COMMERCE TERHADAP ULASAN NEGATIF
KONSUMEN YANG TIDAK BERITIKAD BAIK
(Studi Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop)**

Skripsi

**RISCA VIOLITA FRANSISKA
NPM. 1921030303**



Program Studi: Hukum Ekonomi Syariah (Mu'amalah)

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1445 H/2023 M**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF
TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU
BISNIS E-COMMERCE TERHADAP ULASAN NEGATIF
KONSUMEN YANG TIDAK BERITIKAD BAIK
(Studi Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Mendapatkan Gelas Sarjana (S1) dalam
Hukum Ekonomi Syariah**

Oleh :

**RISCA VIOLITA FRANSISKA
NPM. 1921030303**

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)

Pembimbing I : Prof. Dr. H. A. Kumedi Ja'far, S.Ag., M.H

Pembimbing II : Dr. Fathul Mu'in S.H.I., M.H.I

**FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
TAHUN 1445 H/ 2023 M**

ABSTRAK

Era modern saat ini, internet sangat berperan sebagai pelopor tumbuhnya transaksi perdagangan menggunakan sarana elektronik atau yang disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. Selain kelebihan berbelanja melalui *e-commerce* salah satunya pada aplikasi *tiktok shop* yang memudahkan pembeli untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah, ada kekurangan yang dapat merugikan. Seperti tindakan konsumen tidak beritikad baik yang merugikan pelaku bisnis yang memberikan ulasan negatif tanpa adanya bukti pada toko Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop* dan bagaimana persamaan dan perbedaan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik

Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Sifat penelitian yang digunakan ialah deskriptif analisis komparatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Serta data yang diperoleh melalui buku dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian. Metode analisis data ialah deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa menurut hukum Islam dan hukum positif yaitu apabila konsumen memberikan ulasan negatif yang tidak sesuai dengan fakta yang ada, maka konsumen tersebut dapat dikatakan telah melanggar etika bisnis Islam yang diatur dalam Pasal 41 KHES dan melanggar asas itikad baik (tidak jujur) yang telah diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara dan perbuatan melanggar hukum yang diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara karena menyebabkan kerugian. Dalam hal ini persamaan hukum Islam dan hukum positif terdapat aturan yang membahas tentang larangan konsumen yang tidak beritikad baik dan penyelesaian dalam masalah ini dalam hukum Islam dan hukum positif dilaksanakan dengan jalur perdamaian. Perbedaan dalam hukum Islam dan hukum positif, jika dalam hukum Islam penyelesaian masalahnya hanya bisa diselesaikan antara pihak pelaku bisnis dan konsumen saja, dalam hukum positif jika tidak terdapat titik terang diantara

kedua belah pihak maka pihak pelaku bisnis dapat melakukan pengaduan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 untuk meminta keadilan dan tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh pelaku bisnis atas tindakan yang dilakukan oleh para konsumen.

Kata kunci: Hukum Islam, Hukum Positif, Perlindungan Hukum, Ulasan Negatif, Konsumen, Itikad Baik



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Risca Violita Fransiska
Npm : 1921030303
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis E-Commerce Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik (Studi Pada Toko Akun Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop)**”. Adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dimaklumi.

Bandar Lampung, 2023



Risca Violita Fransiska
Npm.1921030303



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

Jl.Let.kol.Hi. Endro Suratmin Sukarame Telp (0721) 703260 Bandar Lampung

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif
Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku
Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif
Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik (Studi
Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi *Tiktok
Shop*)
Nama : Risca Violita Fransiska
NPM : 1921030303
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam sidang
munaqasyah Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof.Dr.H.A.Kumedi Ja'far,S.Ag.,M.H

Dr. Fathul Mu'in,S.H.I.,M.H.I

NIP:197208262003121002

NIP: 198505102020121007

Mengetahui

Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah

Khoiruddin, M.S.I

NIP.197807252009121002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS SYARIAH**

JK.Let.kol.Hi. Endro Suratmin Sukarame Telp (0721) 703260 Bandar Lampung

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis E-commerce Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik”** disusun oleh **Risca Violita Frasniska, NPM: 1921030303**, Jurusan: **Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)** telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada hari/tanggal : **Rabu, 04 Oktober 2023**

TIM PENGUJI

Ketua : Yufi Wiyos Rini Masykuroh, M.Si (.....)

Sekretaris : Nurasari, S.H., M.H (.....)

Penguji I : Agustina Nurhayati, S.Ag., M.H (.....)

Penguji II : Prof. Dr. H.A. Kumedi Ja'far, S.Ag., M.H (.....)

Penguji III : Dr. Fathul Mui'in, S.H.I., M.H.I (.....)

**Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah**



Dr. Efa Rodiah Nur, M.H
NIP. 196908081993032002

MOTTO

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Hai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu.

Sungguh, Allah Maha Penyanyang kepadamu”.

(Q.S An-Nisa [4]: 29)



PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrahim

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya kepada kita semua serta kenikmatan yang sungguh luar biasa berupa nikmat iman dan nikmat Islam. Atas nikmat yang telah engkau berikan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang sederhana ini. Sholawat serta salam selalu tucurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabatnya semoga kita termasuk kedalam golongan umat yang diakui oleh Nabi kita. Segala perjuangan penulis hingga titik ini, penulis persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, menjadi alasan penulis kuat sehingga bisa menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

1. Ayahanda Sugino (Alm), seseorang yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Alhamdulillah kini saya bisa berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis ilmiah sebagaimana perwujudan terakhir sebelum beliau benar-benar pergi. Terimakasih sudah mengantarkan saya berada ditempat ini, meskipun pada akhirnya perjalanan ini harus saya lewati tanpa lagi beliau temani.
2. Ibunda Widyawati, seorang perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study ini. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai dibangku perkuliahan, tapi semangat, motivasi, doa yang selau beliau berikan serta yang selalu berjuang untuk kehidupan saya dan bekerja keras untuk menggantikan ayahanda menjadi tulang punggung hingga akhirnya saya bisa berada diposisi saat ini.

Kepada kakak-kakakku Sunarto, Eva Suparti, serta kakak-kakak iparku dan teman-teman seperjuangan Nindy Agustina, Nurlaila Puspita Sary, Resti Akalia, Qothrun Nada Alya M, Rita Sari, Mastini Salsabilla, Putri Gusmaya, Belisia Tiara Ulfa, Yeni Oktarina dan Rachmasari Wicahyaningdyah yang telah membantu dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

RIWAYAT HIDUP

Risca Violita Fransiska lahir di Sidomulyo pada tanggal 13 November 1999 merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putri dari pasangan bapak Alm.Sugino dan Ibu Widyawati. Pendidikan Formal yang pernah ditempuh dimulai dari Taman Kanak-Kanak (TK) Al-Furqon di Campang Tiga, Kecamatan Kota Agung Timur, Kabupaten Tanggamus lulus pada tahun 2006. Selanjutnya menempuh pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Campang Tiga, Kecamatan Kota Agung Timur, Kabupaten Tanggamus lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Kota Agung lulus pada tahun 2015. Lanjut Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 2 Kota Agung di bidang IPA lulus pada tahun 2018 . Dan pada tahun 2019 melanjutkan Studi pada Program Strata 1 (S1) Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah (Muamalah) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 2023

Risca Violita Fransiska
Npm. 1921030303

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah yang maha mengetahui dan maha melihat hamba-hambanya, maha suci Allah dengan segala kekuasaannya, jika bukan karena rahmat dan karunia-Nya, maka tentulah skripsi ini tidak dapat terselesaikan. Dan aku bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah, bahwa Muhammad adalah hamba-Nya dan Rasul-Nya yang diutus dengan kebenaran, sebagai pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan, mengajak pada kebenaran dengan izin-Nya, dan cahaya penerang bagi umatnya, semoga kita kelak mendapatkan syafaatnya dihari kiamat nanti.

Penulis menyadari bahwa terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan sebagai pihak yang bersifat moral, material, maupun spiritual, secara langsung maupun tidak langsung, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. H.Wan Jamaluddin Z, M.Ag., Ph.D selaku Rektor UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu dikampus tercinta ini.
2. Ibu Dr. Efa Rodiah Nur, M.H selaku Dekan Fakultas Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.
3. Bapak Khoiruddin, M.S.I dan Susi Nurkholidah, M.H selaku ketua dan sekretaris jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Prof. Dr. H.A. Kumedi Ja'far S.Ag.,M.H selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Fathul Mu'in S.H.I., M.H.I selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing, mengarahkan, serta hingga skripsi ini selesai.
5. Selaku Dosen, pegawai dan staf karyawan di lingkungan Fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung yang telah membantu selama masa perkuliahan.

6. Para pegawai perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung maupun perpustakaan Fakultas Syaria'ah UIN Raden Intan yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan referensi yang dibutuhkan.
7. Kakak Lidya Wahyuni pemilik toko Fashion Thrift, yang bersedia memberikan data serta informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 terkhusus kelas E yang telah membantu dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini, serta memberikan canda tawa, suka dan duka selama perkuliahan.

Semoga segala kebaikan atas bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, hal ini karena keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan penulis yang masih sedikit. Untuk itu diharapkan masukan baik berupa saran maupun kritik demi kelengkapan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat.

Bandar Lampung, 2023

Risca Violita Fransiska
Npm. 1921030303

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
SYRAT PERNYATAAN	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Fokus dan Sub Fokus.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Kajian Terdahulu yang Relevan	9
H. Metode Penelitan	13
I. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Perlindungan Hukum	19
1. Pengertian Perlindungan Hukum	19
2. Pelaku Bisnis dan Konsumen	21
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Bisnis.....	24
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
B. Jual Beli Melalui <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i>	26
1. Pengertian Jual Beli	26
2. <i>E-Commerce</i>	34

C. Ulasan Negatif Konsumen yang Tidak Beritikad Baik.....	38
---	----

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Akun Fashion Thrift	43
1. Sejarah Akun Fashion Thrift	43
2. Tujuan, Visi dan Misi Akun Fashoin Thrift.....	44
3. Produk-Produk yang Dijual Oleh Toko Fashion Thrift.....	45
B. Gambaran Umum Aplikasi <i>Tiktok Shop</i>	46
1. Sejarah Aplikasi <i>Tiktok Shop</i>	46
2. Fitur Layanan Tiktok Shop	48
C. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi <i>Tiktok Shop</i> Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif.....	52

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

A. Persamaan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi <i>Tiktok Shop</i>	57
B. Perbedaan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi <i>Tiktok Shop</i>	58
C. Perbedaan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis <i>E-Commerce</i> Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi <i>Tiktok Shop</i>	60

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 63
B. Rekomendasi..... 64

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Skripsi ini berjudul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik” sebagai rancangan awal guna mendapatkan gambaran yang jelas dan memudahkan memahami penelitian ini maka perlu adanya penegasan arti dan makna dari beberapa istilah yang terkait dengan tujuan penelitian ini, maka perlu kiranya dijelaskan beberapa arti kata atau istilah, antara lain:

1. Tinjauan

Tinjauan dalam Kamus Besar Indonesia (KBI) yaitu hasil meninjau; pandangan pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagainya).¹

2. Hukum Islam

Hukum Islam adalah sistem-sistem kaidah yang didasarkan pada wahyu Allah SWT dan Sunnah Rasull mengenai tingkah laku mukalaf (orang yang sudah dapat dibebani kewajiban) yang diakui dan diyakini, yang mengikat bagi semua pemeluknya.² Hukum Islam yang dimaksud di dalam penelitian adalah aturan hukum yang diterapkan kepada manusia yakni tentang aturan bermuamalah.

3. Hukum positif

Hukum positif disebut juga *ius constitutum* yang berarti kumpulan asas dan kaidah hukum tertulis yang pada saat ini sedang berlaku dan mengikat serta umum atau khusus dan

¹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua (Jakarta: Balai Pustaka, 1991),1060.

² Eva Iryani, “Hukum Islam, Demokrasi Dan Hak Asasi Manusia,” *Ilmiah Universitas Batanghari* 17 No 2 (2017): 24–31.

ditegakkan oleh atau melalui pemerintah dalam Negara Indonesia. Oleh karena itu hukum positif dimaksudkan hukum yang berlaku saat ini berlaku saat ini di Negara Republik Indonesia.³ Hukum positif dalam penelitian ini aitu terkait perlindungan hukum bagi pelaku bisnis.

4. Perlindungan hukum

Perlindungan hukum yaitu perlindungan yang diberikan hukum agar tidak ditafsirkan berbeda dan tidak dicerai oleh aparat penegak hukum dan juga bisa berarti perlindungan yang diberikan oleh hukum terhadap sesuatu.⁴ Perlindungan hukum dalam penelitian ini yaitu perlindungan hukum terhadap pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik.

5. Pelaku bisnis

Pelaku bisnis dalam UUPK yaitu setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.⁵

6. *E-commerce*

E-commerce adalah proses pembelian dan proses penjualan yang didukung oleh elektronik, terutama internet.⁶

³ I Gede Pantja Astawaja, *Hukum Dan Ilmu Perundang-Undangan Di Indonesia* (Bandung: PT. Alumni, 2008),56.

⁴ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009),39.

⁵ Sarah Selfina Kuahaty et al., "Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah," *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63, <https://doi.org/10.47268/aiwadthu.v1i2.656>.

⁶ Adi Sulisty Nugroho, *E-Commerce Teori Dan Implementasi* (Yogyakarta: EKUILIBRA, 2016),5.

7. Ulasan

Ulasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai kupasan; tafsiran; komentar.⁷

8. Negatif

Negatif menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai kurang baik; menyimpang dari ukuran umum.⁸

9. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁹

10. Itikad baik

Itikad baik merupakan suatu perbuatan yang tidak mementingkan diri sendiri, harus memperhatikan orang lain dengan memperhatikan nilai yang berkembang dalam masyarakat suatu standar keadilan atau kepatutan, serta tidak mengandung hal-hal yang bersifat merugikan atau unsur tidak baik.¹⁰

Berdasarkan beberapa uraian di atas dapat dipahami bahwa judul yang dimaksud yaitu “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik”, adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* yang

⁷ Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

⁸ *Ibid*.

⁹ Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan 2003 No 1* (1999): 1–5.

¹⁰ Manaon Damianus Sirait, Johannes Ibrahim Kosasih, and Desak Gde Dwi Arini, “Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Sewa-Menyewa Rumah Kantor,” *Jurnal Analogi Hukum* 2, no. 2 (2020): 221–27, <https://doi.org/10.22225/ah.2.2.1934.221-227>.

disebabkan oleh ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrif di Aplikasi *Tiktok Shop*.

B. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman sangatlah pesat terutama dalam teknologi informasi dan komunikasi, siapapun dapat mengakses dan menggunakan berbagai layanan internet yang sudah tersedia sedemikian canggihnya, di *Digital* seperti sekarang ini, memiliki bisnis *online* menjadi salah satu hal yang sangat menguntungkan. Ketika teknologi informasi dijadikan sebagai media bisnis yang efektif oleh masyarakat modern. Penggunaan media elektronik melalui internet sebagai jalur dari transaksi baru adalah jawaban atas majunya perdagangan baik nasional maupun internasional. Internet sangat berperan sebagai pelopor tumbuhnya transaksi perdagangan menggunakan sarana elektronik atau yang disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*.

E-commerce adalah area yang menarik untuk terus dikembangkan dan dipelajari karena banyak peluang dan tantangan baru muncul setiap tahun, bulan, dan bahkan setiap hari. Inovasi akan terus berkembang dengan penemuan teknologi baru, model bisnis baru. Banyak perusahaan dan organisasi kini telah menerapkan teknologi berbasis internet, dunia web, dan sistem komunikasi *nirabel/wireless*. *E-commerce* adalah penjualan atau pembelian barang dan jasa, antara perusahaan, rumah tangga, individu, pemerintah, dan masyarakat atau organisasi swasta lainnya, yang dilakukan melalui komputer pada media jaringan.¹¹

Islam turut memberikan jalan bagi manusia untuk melakukan berbagai improvisasi dan inovasi melalui sistem dan teknik dalam perdagangan dengan asas-asas mendasar dan petunjuk pada orang-orang yang beriman untuk suatu kebaikan dan perilaku etis dalam bidang bisnis.¹²

¹¹ Candra Ahmad, *E-Business* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013),7.

¹² Huriyah Badriyah, *Rahasia Sukses Besar Online Tanpa Modal* (Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014),10.

Islam telah memberikan aturan terhadap masalah muamalah yang diperbolehkan kemaslahatan umum. Salah satu bentuk kegiatan muamalah yang diperbolehkan oleh Allah SWT adalah jual-beli sebagaimana firman-Nya yang ada dalam surah Al-Baqarah [2]: 279 sebagai berikut :

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ^ط وَإِنْ تَابْتُمْ فَلَكُمْ
رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya. (Q.S Al-Baqarah [2]: 279).

Perkembangan internet yang semakin maju saat ini merupakan faktor pendorong berkembangnya *e-commerce*, mengingat pentingnya perlindungan hukum yang perlu dilaksanakan guna untuk memberikan kepastian hukum kepada pihak-pihak yang menggunakan transaksi melalui media elektronik/internet, maka peran pemerintah sebagai pemberi kepastian hukum bagi warga negara Indonesia menerbitkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai payung hukum.¹³

Salah satu *e-commerce* yang diminati saat ini dikalangan remaja hingga dewasa adalah *Tiktok shop*. *Tiktok shop* merupakan sebuah aplikasi *mobile*. *Tiktok shop* ini banyak disukai oleh masyarakat, karena transaksinya lebih mudah dan terjamin mengingat maraknya penipuan dalam transaksi jual beli *online*. Di dalam praktiknya, jual beli melalui *e-commerce* cukuplah mudah,

¹³ RR Dewi Anggraeni and Acep Heri Rizal, "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan," *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 6, no. 3 (2019): 223–38, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v6i3.11531>.

hanya dengan *smartphone* dan jaringan internet sudah dapat melakukan transaksi jual beli.

Teknologi informasi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia.¹⁴ Misal dalam jual beli *online* yang sering terjadi yaitu penipuan, karena pada umumnya hubungan produsen dan konsumen merupakan hubungan interaksi secara anonim, dimana masing-masing pihak tidak mengetahui secara pasti mengenai pribadi-pribadi tertentu kecuali hanya berdasarkan dugaan kuat.¹⁵ Para pihak hanya berbekal rasa saling percaya untuk menjalankan jual beli, sangat memungkinkan terjadinya pelanggaran yang bias dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha, keduanya mempunyai kesempatan yang sama, sehingga memerlukan payung hukum untuk melindungi konsumen dan pelaku bisnis.

Selain kelebihan berbelanja melalui *e-commerce tiktok shop* yang memudahkan pembeli untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah, ada kekurangan yang dapat merugikan. Sekarang ini sering terjadi penipuan yang kerap merugikan konsumen dan merugikan pelaku bisnis.

Seperti salah satu tindakan konsumen yang dapat merugikan pelaku bisnis adalah memberi ulasan negatif tanpa adanya bukti pada akun pelaku bisnis. Hal ini dirasa sangat merugikan pelaku bisnis, mengingat ulasan-ulasan tersebut sangatlah berpengaruh pada rating akun toko tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka sangat relevan untuk dikaji dalam sebuah penelitian dengan judul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik (Studi Pada Akun Fashion Thrift Aplikasi *Tiktok Shop*).

¹⁴ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Transaksi Elektronik* (Bandung: Nusa Media, 2017),3.

¹⁵ Muhammad, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, n.d.),159-160.

C. Fokus dan Sub Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah sebuah bentuk pemusatan focus kepada intisari dari penelitian yang akan dilakukan. Fokus penelitian yang dimaksud pada skripsi ini adalah untuk membatasi masalah agar tidak meluas pada penelitian ini, fokus peneliti adalah “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik.

2. Sub Fokus Penelitian

- a. Perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun fashion thrift aplikasi *Tiktok shop*.
- b. Perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun fashion thrift aplikasi *Tiktok shop* menurut hukum Islam dan hukum positif.
- c. Persamaan dan perbedaan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun fashion thrift aplikasi *Tiktok shop*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang tersebut, maka perlu dirumuskan fokus permasalahan yang akan dibahas nanti. Untuk itu yang menjadi perumusan pokok, yaitu:

1. Bagaimana Perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun fashion thrift aplikasi *Tiktok shop* ?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak

beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop* menurut hukum Islam dan hukum positif ?

3. Bagaimana persamaan dan perbedaan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop* ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun fashion thrift aplikasi *Tiktok shop*.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop* menurut hukum Islam dan hukum positif.
3. Untuk mengetahui persamaan dan perbedaan hukum Islam dan hukum positif tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*.

F. Manfaat Penelitian

Hal yang terpenting dari sebuah penelitian adalah signifikansi yang dapat dirasakan atau yang diterapkan setelah terungkapnya sebuah hasil penelitian. Adapun kegunaan atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis
 - a. Penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman pada pembaca dan masyarakat mengenai perlindungan terhadap pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif

konsumen yang tidak beritikad baik ditinjau menurut hukum islam dan hukum positif.

- b. Hasil penelitian ini agar dapat dijadikan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Adapun penelitian praktis dari penelitian ini adalah :

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana belajar yang bermanfaat bagi penulis dalam pengimplementasikan ilmu yang sudah didapatkannya selama mengenyam pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- b. Penelitian ini dimaksudkan sebagai suatu syarat untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada fakultas Syariah UIN Raden Intan Lampung.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis menjelaskan beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, relevan dengan judul skripsi ini adalah:

1. Skripsi yang ditulis oleh Hendriansyah dengan judul “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital (Studi pada Aplikasi *Dana*). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2021). Penelitian ini meneliti tentang praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi *Dana*. Upaya perlindungan konsumen yang *Dana* berikan terkait kesalahan sistemnya *Dana* bertanggung jawab dan berusaha untuk menyelesaikan pengaduan/keluhan yang mengakibatkan

kerugian bagi konsumen sesuai hukum dan syarat ketentuan yang berlaku.¹⁶

2. Skripsi yang ditulis oleh Alfinda Ayu Dasari dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Aplikasi Jual Beli *Shopee* Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif” (Studi Kasus di Kost Putri Rnb Labuhan Ratu Bandar Lampung). Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (2022). Dalam penelitian ini praktik perlindungan konsumen yang diberikan *Shopee* Kepada Konsumen di Kost Putri Rnb Labuhan Ratu Bandar Lampung jika konsumen merasa rugi dengan ketidak sesuaian barang yang diterima, bentuk perlindungan *shopee* terhadap kerugian yang dialami konsumen terfokuskan berupa pengembalian barang dan pengembalian dana sesuai dengan ketentuan dan syarat yang berlaku. Tetapi dilapangan pada kenyataannya sistem pengembalian tidak berjalan dengan maksimal karena kendala dari konsumen.¹⁷
3. Jurnal JHM Tahun 2021, yang disusun oleh Fathul Mu’in, Rissa Afni Martinouva, dan Chandra Muliawan dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Bisnis *Fintech* Pada PT. Lampung Berkah Finansial Teknologi”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif-empiris dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dan pendekatan konsep (*conseptual approach*). Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa penyelesaian hukum terhadap konsumen terkait permasalahan hukum yang dialami pada PT. Lampung Berkah Finansial Teknologi (Lahan Sikam) adalah dengan standar mekanisme pelaksanaan *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Tujuannya agar konsumen Lahan Sikam mendapatkan kejelasan atau

¹⁶ Hendriansyah, “*Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital*” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021).

¹⁷ Alfinda Ayu Dasari, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Aplikasi Jual Beli Shopee Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif*” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022).

kepastian hukum atas penanganan pengaduan dan sengketanya. Selain itu, salah satu hal yang dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa pada Lahan Sikam adalah *Online Dispute Resolution* (ODR). ODR merupakan sistem penyelesaian sengketa yang memanfaatkan sarana teknologi informasi, contohnya seperti telepon, email, aplikasi, *webchat*, dan *video conference*.¹⁸

4. Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Tahun 2020, yang disusun oleh Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”. Penelitian ini bersifat hukum empiris yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian adalah berupa ganti kerugian dan/atau sanksi pidana terhadap konsumen bilamana konsumen tetap tidak mengganti kerugian sebagaimana dimaksud dan perbuatannya telah memenuhi unsur pidana.¹⁹
5. Jurnal Konstruksi Hukum Tahun 2020, yang disusun oleh Gusti Ayu Dwi Dhyana Amirta, Ni Made Puspasutari Ujianti dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem *Dropship*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hokum terhadap konsumen dalam jual beli melalui media elektronik dengan menggunakan system *dropship* dapat dilakukan secara preventif dan represif dan akibat hukum yang ditimbulkan jika terjadi wanprestasi dalam

¹⁸ Fathul Mu'in et al., “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Fintech Pada Pt. Lampung Berkah Finansial Teknologi,” Jurnal Hukum Malahayati 2, no. 1 (2021): 27–41, <https://doi.org/10.33024/jhm.v2i1.4002>.

¹⁹ Chory Ayu Agesti Muhammad Jodi Setianto, Si Ngurah Ardhya, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja,” Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Vol 3 (2020): No 3, <https://doi.org/10.23887/jatayu.v3i3.32862>.

jual beli menggunakan sistem *dropship* yaitu kerugian yang dilakukan konsumen merupakan tanggung jawab penjual karena penjual merupakan pihak yang membuat perjanjian langsung dengan konsumen bukan *supplier*.²⁰

Berdasarkan penelitian terdahulu, maka ada perbedaan dan persamaan dari kelima judul diatas yaitu: sama-sama meneliti tentang perlindungan hukum. Sedangkan perbedaan dari penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti yaitu :

- a) Perbedaan pada penelitian pertama yaitu peneliti tersebut memfokuskan tentang praktik perlindungan konsumen yang terdapat pada aplikasi *Dana*, sedangkan peneliti ini memfokuskan perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce*.
- b) Perbedaan pada peneliti kedua yaitu pada peneliti sebelumnya memfokuskan pada perlindungan hukum bagi konsumen aplikasi *shopee* sedangkan pada peneliti selanjutnya memfokuskan pada perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* pada aplikasi *Tiktok shop*.
- c) Perbedaan pada peneliti ketiga yaitu meneliti perlindungan hukum konsumen dalam transaksi bisnis *Fintech* pada PT. Lampung Berkah Finansial Teknologi sedangkan pada peneliti selanjutnya meneliti tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* pada aplikasi *Tiktok Shop*.
- d) Perbedaan pada penelit keempat yaitu meneliti tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha *Online Shop* yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh konsumen di kota Singaraja sedangkan pada penelitian selanjutnya meneliti tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negative

²⁰ Ni Made Puspasutari Ujjanti Gusti Ayu Dwi Dhyana Amirta, Ni Luh Made Mahendrawati, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem Dropship," Jurnal Konstruksi Hukum Vol 1 No 1 (2020), <https://doi.org/10.22225/jkh.1.1.2146.135-139>.

konsumen yang tidak beritikad baik pada aplikasi *Tiktok Shop*.

- e) Perbedaan pada peneliti kelima yaitu peneliti sebelumnya meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik dengan sistem *Dropship* sedangkan pada peneliti selanjutnya meneliti tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik pada aplikasi *Tiktok Shop*.

H. Metode Penelitian

Setiap penelitian bertujuan untuk mengetahui dan ingin memahami terhadap suatu penelitian yang ingin diteliti. Oleh karena itu, agar permasalahan dapat diteliti dengan baik dan dapat dikembangkan, maka perlu bagi seorang peneliti menggunakan metode yang tepat dalam penelitiannya. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan dapat menemukan kebenaran dan mendapatkan hasil yang maksimal. Metode penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan cara menganalisis gejala-gejala yang ada dalam masyarakat pada umumnya, melakukan observasi serta wawancara terhadap responden yang sesuai dengan objek yang diteliti. Penelitian ini berhubungan dengan Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen yang tidak beritikad baik (studi pada akun Fashion Thrift di Aplikasi *Tiktok Shop*).

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis komparatif. Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara

membandingkan dua variabel atau lebih, untuk mendapatkan jawaban atau fakta, apakah ada perbandingan dari objek yang diteliti atau tidak. Dalam penelitian ini mendeskripsikan Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik (Studi Pada Akun Fashion Thrift di Aplikasi *Tiktok Shop*).

2. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas dua macam yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung atau yang dikumpulkan dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.²¹ Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden langsung, yaitu dari Pihak Usaha Fashion Thrift.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu suatu data yang berisikan tentang informasi yang menjelaskan dan membahas tentang data primer. Peneliti menggunakan data ini sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data sekunder yang dipakai oleh penulis lakukan, antara lain buku-buku, skripsi, dan pustaka serta *literature-literature* yang mendukung.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian mungkin manusia, gejala, benda-benda, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang menjadi suatu

²¹ Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002),82.

penelitian.²² Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah 8 orang, yaitu 1 pemilik toko Fashion Thrift, 2 karyawan dan 5 pembeli yang memberi ulasan negatif pada akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*.

b. Sampel

Sampel yaitu bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Seperti yang dikemukakan oleh Dr. Suharsimi Arikunto sampel yaitu apabila subjeknya kurang dari 100 maka diambil semua sehingga penelitiannya adalah penelitian populasi. Selanjutnya, apabila subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil sampel 10%-15% atau 20%-25%.²³ Karena penelitian ini kurang dari 100, maka keseluruhan populasi dijadikan objek penelitian. Responden pada penelitian ini yaitu 1 pemilik akun *tiktok* Fashion Thrift, 2 karyawan dan 5 orang pembeli pada akun *tiktok* Fashion Thrift.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara (*interview*) yaitu teknik penelitian yang paling sosiologis dari semua teknik-teknik penelitian sosial. Ini karena bentuknya yang berasal dari interaksi verbal antara peneliti dan responden. Tipe wawancara yang digunakan yaitu wawancara terarah dengan menggunakan daftar pertanyaan, yang mana dimaksud untuk mendapatkan data yang akurat dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang diteliti.²⁴

²² Sutrisno Hadi, *Metodologi* (Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987),27.

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Revisi III, n.d.

²⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001),144.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu cara untuk melengkapi data yang diperoleh, diperlukan data penunjang lain dan catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian, berupa surat-surat, laporan dan dokumen-dokumen.

5. Metode Pengolahan Data

a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pemeriksaan data yaitu pengecekan data yang telah dikumpulkan, karena memungkinkan data yang masuk atau terkumpul tidak logis dan merugikan. Tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi, sehingga kekurangannya dapat diperbaiki dan dilengkapi.²⁵

b. Sistematisasi Data (*Systemating*)

Sistematisasi data adalah melakukan pengecekan terhadap data-data atau bahan-bahan yang telah diperoleh secara sistematis, beraturan dan terarah sesuai dengan klasifikasi data yang diperoleh.²⁶

6. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu bersifat empiris dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Yaitu menggambarkan secara jelas mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian lapangan dan obyek-obyek yang akan diteliti. Adapun pendekatan berpikir menggunakan metode deduktif, yaitu dari pengetahuan yang bersifat umum yang didasarkan atas fakta-fakta yang bersifat khusus.

²⁵ Susiadi, *Metode Penelitian* (Bandar Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015), 4.

²⁶ Noer Saleh Dan Munsanet, *Pedoman Membuat Skripsi* (Jakarta: Gunung Agung, 1998).

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan digunakan untuk mempermudah dalam penulisan skripsi agar pembaca dapat dengan mudah memahami skripsi ini. Penulis menyusun sistematika pembahasan menjadi 5 (lima) bab dari judul “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Tentang Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Bisnis *E-Commerce* Terhadap Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik” ini meliputi:

Bab I Pendahuluan, menjelaskan tentang: Penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori, menjelaskan tentang: Tinjauan umum tentang perlindungan hukum yang terdiri dari perlindungan hukum pelaku bisnis dan konsumen, hak dan kewajiban pelaku bisnis dan konsumen, jual beli melalui *e-commerce*, ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik.

Bab III Deskripsi Objek Penelitian, berisi tentang: Gambaran umum sejarah toko akun Fashion Thrift yang terdiri dari sejarah, tujuan, visi dan misi akun Fashion Thrift, produk-produk yang dijual oleh toko Fashion Thrift. Gambaran umum aplikasi *Tiktok Shop* yang terdiri dari sejarah *aplikasi Tiktok Shop*, fitur layanan *Tiktok Shop*, dan praktik perlindungan hukum bagi pelaku bisnis pada toko akun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*.

Bab IV Analisis Penelitian berisi rumusan masalah tentang: Perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* pada akaun Fashion Thrift aplikasi *Tiktok Shop*, pandangan hukum islam dan hukum positif tentang perlindungan hukum bagi pelaku bisnis *e-commerce* terhadap ulasan negatif konsumen yang tidak beritikad baik.

Bab V Penutup menguraikan kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta memberikan saran atau masukan mengenai pembahasan dalam judul ini.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Asal mula teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Berdasarkan aliran hukum alam yang dinyatakan bahwa hukum itu berasal dari Tuhan yang bersifat *universal* dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Pengikut aliran ini percaya bahwa hukum dan moral merupakan cerminan dan aturan hidup manusia, *internal* dan *eksternal* dari kehidupan manusia yang diimplemetasikan melalui hukum dan moral.²⁷

Perlindungan hukum merupakan segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai macam bentuk, seperti melalui pemberian *restitusi*, bantuan hukum, pelayanan medis, *kompensasi*, dan sebagai *pendekatan restorative justice*.²⁸

Satjipto Raharjo berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan sehingga masyarakat dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum. Hukum bisa digunakan untuk memahami perlindungan yang tidak adil beradaptasi dan fleksibel, melainkan juga *prediktif* dan *antisipatif*. Hukum diperlukan bagi mereka yang lemah dan belum kuat

²⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Pt Citra Aditya Bakti, 2000),53.

²⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Pres, 1984),133.

secara sosial, ekonomi dan politik untuk mencapai keadilan sosial.²⁹

Phillipus M. Hadjon menjelaskan perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat *preventif* dan *represif*. Perlindungan hukum *preventif* mencegah terjadinya sengketa, dan perlindungan yang represif memiliki tujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk penindakannya dalam lembaga peradilan.³⁰

Menurut Muchin, perlindungan hukum yaitu suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2,³¹ yaitu:

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan akhir berupa sanksi seperti penjara, denda, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

²⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991),54.

³⁰ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia* (Surabaya: Pt Bina Ilmu, 1987),29.

³¹

2. Pelaku Bisnis dan Konsumen

a. Pengertian Pelaku Bisnis

Pelaku bisnis merupakan setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³²

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, pelaku bisnis yaitu setiap orang perseorangan atau badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik berdiri sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Undang-undang tersebut juga menjelaskan bahwa yang termasuk dalam lingkup pelaku bisnis antara lain perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor dan sebagainya.³³

Definisi pelaku bisnis berdasarkan undang-undang perlindungan konsumen tersebut dapat dijabarkan menjadi beberapa unsur, yaitu:

- 1) Bentuk atau wujud dari pelaku bisnis:
 - a. Orang perorangan, adalah setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya seorang diri.
 - b. Badan usaha adalah gabungan dari individu yang bekerja sama menjalankan bisnis. Badan usaha

³² Ahmad Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014),8.

³³ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015),57.

dapat dibagi menjadi dua katagori, yaitu: Badan hukum contohnya perseroan terbatas, bukan badan hukum, contohnya sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha secara *insidentill*.

- c. Kegiatan usaha harus didasarkan pada perjanjian di dalam berbagai bidang ekonomi, pengertian ini sangat luas tidak terbatas hanya pada bidang produksi.
- 2) Ikatan sarjana ekonomi Indonesia membagi pelaku bisnis menjadi tiga kelompok yaitu :
- a. Investor merupakan pelaku bisnis fasilitator dana untuk membiayai berbagai kepentingan bisnis contohnya perbankan, usaha *leasing* dan lain-lain;
 - b. Produsen merupakan pelaku bisnis yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa lain (bahan baku, bahan tambahan atau penolong dan lain-lain);
 - c. Distributor merupakan pelaku bisnis yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat contohnya pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko dan lain-lain;

Pelaku bisnis tidak hanya terbatas pada produsen yang memproduksi dan menghasilkan barang, melainkan juga distributor sebagai penyalur, sebuah koperasi, bahkan seorang pedagang juga dapat dikategorikan sebagai pelaku bisnis. Dalam menjalankan kegiatan usahanya pelaku bisnis harus mengutamakan kejujuran dan keterbukaan, pelaku bisnis harus mampu memberikan informasi, secara benar, jelas, jujur dan diperdagangkannya berdasarkan ketentuan standard mutu barang yang telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku bisnis mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa.³⁴

Pelaku bisnis dalam jual beli online mempunyai kewajiban tambahan yaitu memberikan gambar produk dan keterangan produk secara jelas dan jujur, karena konsumen yang akan membeli tidak bisa melihat barangnya secara langsung, melainkan hanya bisa melihat di gambar, sebagai pelaku bisnis tentunya harus memberikan yang terbaik untuk konsumen agar konsumen merasa puas.

b. Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.³⁵

Istilah konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata *customer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsumen* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti dari kata *consumer* sebagai pemakai atau pemakai. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan. Kepuasan konsumen seringkali selalu diutamakan karena menjadi pengukuran terhadap produk, baik barang maupun jasa.³⁶

³⁴ Ibid.

³⁵ A.Z Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Daya Widya, 1999),13.

³⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenandamedia Group, 2018),2.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Bisnis

1. Hak Pelaku Bisnis

Dalam pasal 6 UUPK pelaku bisnis memiliki hak yang harus didapatkan,³⁷ yaitu:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2. Kewajiban Pelaku Bisnis

Kewajiban pelaku bisnis diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 7 sebagai berikut:³⁸

- a) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

³⁷ Ahmad Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*,50.

³⁸ Gunawan W dan A Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018),30.

- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- e) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- f) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standard mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Melihat hak dan kewajiban yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diberikan kepada konsumen dan pelaku bisnis nampak bahwa perlindungan konsumen diberikan secara langsung dan tidak langsung kepada pelaku bisnis. Pengaturan yang lebih banyak bersifat melindungi konsumen namun pada akhirnya, secara tidak langsung akan melindungi kepentingan pelaku bisnis.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

1) Hak Konsumen

Hak konsumen di Indonesia telah diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara bersama dan jujur serta tidak diskriminatif;

- c. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- d. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2) Kewajiban Konsumen

Kewajiban konsumen terdapat pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- b. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan konsumen. Kewajiban ini sangat penting karena beberapa pelaku bisnis telah memberikan informasi atau peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah diinformasikan.

B. Jual Beli Melalui *Electronic Commerce (E-Commerce)*

1. Pengertian Jual Beli

Ketentuan KUHPerdato memberikan pengertian yang jelas sehubungan dengan kontrak pembelian, yaitu perjanjian antara penjual dan pembeli tentang objek atau barang yang

diperjanjikan dengan membayar sejumlah uang tertentu kepada penjual sebagai hak yang harus diberikan.³⁹

Pengertian lain dari perjanjian jual beli yang dijelaskan dalam KUHPerdota adalah kontrak antara satu orang dengan yang lain yang saling berhubungan.⁴⁰

Terjadinya perjanjian jual beli terhadap sebuah barang, jika telah terjadi kesepakatan. Oleh karena itu, kata sepakat merupakan syarat sahnya perjanjian sesuai dalam pasal 1320 KUHPerdota. Kesepakatan transaksi perjanjian jual beli tersebut dianggap sah secara hukum apabila “jual beli dianggap telah terjadi segera setelah orang-orang tersebut telah mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar”.

Jual beli secara umum yaitu sesuatu perjanjian tukar menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela diantara kedua belah pihak, yang satu menerima sesuatu sesuai dengan perjanjian yang dibenarkan *syara*'. Jual beli dalam arti umum merupakan sesuatu perikatan tukar menukar suatu yang bukan kemanfaatan. Perikatan adalah akad yang mengikat dua belah pihak. Tukar menukar yaitu salah satu pihak menyerahkan ganti penukaran atas sesuatu yang di tukarkan oleh pihak lain.⁴¹

a. Dasar Hukum Jual Beli Dalam Hukum Positif

Dasar hukum dalam membuat sebuah perjanjian jual beli *e-commerce*, secara prinsip tidak jauh beda dengan perjanjian pada umumnya. Pembuatan perjanjian jual beli online juga harus memperhatikan beberapa asas yang telah ditentukan dalam perjanjian, asas-asas tersebut diantaranya yaitu :⁴²

³⁹ Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: PT Balai Pustaka, 2013),401.

⁴⁰ Ibid,370.

⁴¹ Elena Agustin, Hendriyadi, , “Jual Beli Lelang Barang Hasil Sitaan Di Kejaksaan Negeri Bandar Lampung Dalam Kajian Hukum Islam,” *Hukum Ekonomi Syariah Uin Raden Intan Lampung* 11 No 2 (2019): 105.

⁴² Dewi Anggraini dan Acep Heri Rizal, “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan (Impementataion of the Sale and Purchase Agreement Through the Internet (E-

1. Kebebasan berkontrak

Setiap orang memiliki hak dan hak untuk bertindak melakukan perbuatan hukum yaitu membuat sebuah kontrak hukum dengan siapa saja. Pengertian ini adalah penjelasan singkat mengenai asas kebebasan berkontrak, secara yuridis asas kebebasan berkontrak ditekankan kembali dalam KUHPerdara Pasal 1338 ayat (1), yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Kebebasan dalam membuat kontrak tidak serta merta menjadikan seseorang bebas dengan siapa saja melakukan perbuatan hukum, namun harus memperhatikan kaidah-kaidah serta norma hukum yang berlaku dimasyarakat. Sehingga, kebebasan berkontrak berarti: a). Setiap orang bebas membuat dan/atau tidak membuat perjanjian; b). Setiap orang bebas menentukan siapa saja yang ingin diajak untuk membuat perjanjian; c). Setiap orang bebas merumuskan format isi perjanjian yang akan dibuat; d). Setiap orang bebas memutuskan bentuk-bentuk perjanjian yang akan mereka buat.⁴³

2. Kesepakatan/*Konsensualisme*

Kesepakatan/*Konsensualisme* adalah asas utama dalam membuat sebuah kontrak. Hal tersebut karena syarat kesepakatan/*konsensualisme* adalah syarat sahnya perjanjian sebagai implementasi syarat subjektif perjanjian (penjelasan Pasal 1320 KUHPerdara). Oleh karena itu, perjanjian yang dibuat haruslah memuat kesepakatan dari masing-masing pihak yang membuat perjanjian.⁴⁴

Secara sederhana asas kesepakatan/*konsensualisme* ini berisi persetujuan yang dapat

Commerce) Judging from the Aspects of Civil Law,” *Sosial & Budaya Syar-I* 6 No 3 (2019): 232, <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v6i3.11531>.

⁴³ Ibid,228.

⁴⁴ R. Subekti, *Aneka Perjanjian* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995),10.

dilakukan oleh masing-masing pihak, baik secara lisan maupun dituangkan dalam bentuk akta atas dasar keinginan masing-masing pihak dalam perjanjian.

3. Kepastian Hukum/ *Pacta Sunser Vanda*

Pada dasarnya perjanjian yang dibuat oleh masing-masing pihak itu harus memberikan kepastian hukum bagi pembuatnya. Oleh karena itu, perjanjian yang dibuat akan ditaati oleh masing-masing pihak bukan atas dasar paksaan, tetapi karena alasan tanggung jawab.

Seperti penjelasan berikut “semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya” (penjelasan Pasal 1338 KUHPerdara). Sehingga suatu perjanjian yang telah dibuat oleh masing-masing pihak tersebut tidak dapat ditarik kembali dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang memperbolehkan hal tersebut.

4. Kepribadian/*Individualisme*

Pengertian dari asas kepribadian/*individualisme* ini yaitu seseorang yang membuat perjanjian diperuntukkan untuk dirinya sendiri tanpa campur tangan orang lain, kecuali ditentukan lain dalam undang-undang. Menurut Marian Darius dalam sebuah perjanjian terdapat sepuluh asas utama, yaitu: Kebebasan mengadakan perjanjian; konsensualisme; kepercayaan; kekuatan mengikat; persamaan hukum; keseimbangan; kepastian hukum; moral; kepatutan; dan kebiasaan.⁴⁵

b. Dasar Hukum Jual Beli Dalam Hukum Islam

Menurut Sayyid Sabiq jual beli dengan “saling menukar harta dengan harta atas dasar suka sama suka”. Pendapat lain mendefinisikan “menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik dari yang

⁴⁵ Marian Darus Badruzaman, *KUHPerdara Buku III* (Bandung: Alumni, 2006),108-120.

satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan”. Pendapat lain mendefinisikan “jual beli merupakan saling tukar harta, saling menerima, dapat kelola (*tasharruf*) dengan ijab qabul, dengan cara yang sesuai dengan syara”.⁴⁶

Dalam al-Qur’an etika bisnis menurut ayat-ayat yang mengandung etika bisnis melalui ayat yang memiliki konteks terhadap bisnis dalam al-Qur’an yang paling penting keberadaannya dalam melakukan kegiatan bisnis adalah jujur. Etika bisnis Islam secara sederhana berarti mempelajari tantang mana yang baik atau buruk, benar atau salah dalam dunia bisnis berdasarkan kepada prinsip-prinsip moralitas. Moralitas disini, sebagaimana telah dijelaskan yaitu aspek baik atau buruk, terpuji atau tercela, benar atau salah, wajar atau tidak wajar, pantas atau tidak pantas dari perilaku manusia. Islam pada prinsipnya tidak melarang perdagangan, kecuali ada unsur-unsur kezaliman, penipuan, penindasan dan mengarah kepada sesuatu yang dilarang. Islam mengajarkan terhadap mekanisme dari ketentuan Allah bahwa perniagaan harus dilaksanakan secara baik atas dasar suka sama suka. Dalam al-Qur’an dinyatakan bahwa orang beriman dilarang memakan harta sesama dengan cara yang batil kecuali dengan cara perdagangan atas dasar suka sama suka.⁴⁷ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surat An-Nisaa ayat [4]: 29 sebagai berikut :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا
 أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ
 كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

⁴⁶ Suhendi Hendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011),13.

⁴⁷ Khoiruddin, “Etika Pelaku Bisnis Dalam Perspektif Islam” 7 no 1 (2015): 47.

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (Q.S An-Nisaa [4]: 29)

Jujur berarti tulus atau setia, tidak berbohong, tidak curang. Dalam bahasa Inggris “*honesty*” artinya yaitu karakter moral yang menggabungkan kualitas positif dan berbudi luhur seperti kejujuran, integritas, keterusterangan, tidak adanya kebohongan, kecurangan, pencurian, dan lain-lain. Jujur dalam bahasa Arab disebut “*ash-shidqu*” berarti keadaan benar, dipercaya, kejujuran, keikhlasan dan ketulusan.⁴⁸

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, jual beli (*al-bai'*) harus memenuhi tiga unsur yaitu para pihak, objek, dan kesepakatan.⁴⁹ Para pihak yang terikat dalam perjanjian jual beli terdiri dari penjual, pembeli dan pihak lain yang terlibat dalam perjanjian tersebut. Objek jual beli terdiri atas benda yang berwujud dan tidak berwujud, terdaftar dan tidak terdaftar. Sedangkan kesepakatan dapat dilakukan dengan tulisan, lisan dan isyarat yang mana memiliki makna hukum yang sama.

Supaya jual beli dapat dilakukan dengan sah dan memberi manfaat yang tepat, harus diwujudkan beberapa rukunnya terlebih dahulu. Rukun jual beli menurut jumhur ulama ada empat yaitu:

- a. Penjual (*muslam ilaih*)
- b. Pembeli (*muslam*)
- c. Ijab qabul (*shighah*)
- d. Benda atau barang yang akan diperjual belikan (*muslam fih*).

⁴⁸ A.W. Munawir, *Kamus Al-Munawwir: Kamus Arab-Indonesia Terlengkap* (Surabaya: Pustaka Progressif, 1997),770.

⁴⁹ Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah* (Jakarta, 2011),25.

Dalam berbagai macam bentuk jual beli tentunya pasti berpotensi menimbulkan resiko, oleh karena berbagai penyebab yang kadang kurang terpikirkan atau sulit diperkirakan sebelumnya. Resiko merupakan kewajiban tanggung jawab memikul kerugian yang disebabkan oleh suatu peristiwa atau kejadian diluar kesalahan salah satu pihak. Contohnya barang yang diperjual belikan musnah dipergunaan akibat kecelakaan kendaraan yang dipergunakan untuk mengangkut barang tersebut.

Kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku bisnis dan konsumen yaitu:

1. Pelaku bisnis wajib menyerahkan objek jual beli sesuai dengan harga yang telah disepakati;
2. Konsumen wajib menyerahkan uang atau benda yang setara nilainya dengan objek jual beli.

Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyatakan bahwa “kewajiban memikul kerugian yang bukan disebabkan salah satu pihak dinyatakan sebagai resiko”.⁵⁰ Selain itu pasal 43 menjelaskan siapa yang wajib menanggung resiko. Pada ayat (1) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam akad, dalam perjanjian sepihak dipikul oleh pihak konsumen atau pembeli. Sedangkan dalam ayat (2) dinyatakan bahwa kewajiban menanggung kerugian yang disebabkan oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam perjanjian timbal balik, dipikul oleh pihak yang menjual.

Akad *Bai'* atau jual beli berakhir apabila terjadi hal-hal sebagai berikut :⁵¹

⁵⁰ Ibid,22.

⁵¹ Ibid,28.

- a). Mengakhiri akad jual beli sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan kesepakatan para pihak;
- b). Akad jual beli berakhir ketika terjadi pembayaran dan penyerahan barang;
- c). Penjual dan pembeli dapat mengakhiri akad jual beli;
- d). Selesaiannya akad jual beli harus dilakukan dalam satu rangkaian kegiatan forum.

1). Jual beli *Khiyar*

Makna *khiyar* dalam jual beli artinya boleh memilih dua pilihan, apakah akan melanjutkan jual beli atau mengurungkannya menurut ulama fiqh seperti yang dikutip oleh Rahmat Syafi'i pengertian *khiyar* yaitu suatu keadaan yang menyebabkan akad memiliki hak untuk memutuskan akadnya (menjadikan atau membatalkannya) jika *khiyar* tersebut berupa *khiyar* syarat atau ruyah atau hendaklah memilih diantara dua barang atau jika *khiyar tayin*.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pasal 69 menyatakan bahwa “penjual dan pembeli mempunyai hak *khiyar* atau hak pilih selama berada di tempat jual beli, berawal dari ijab dilakukan hingga berakhirnya pertemuan tersebut. Dan ijab bisa saja menjadi batal apabila salah satu pihak menunjukkan bahwa mereka tidak ada kesungguhan dalam menggunakan ijab qabul, baik dalam perbuatan maupun perkataan, sehingga tidak ada alasan untuk melanjutkan jual beli.

Menurut syara fungsi *khiyar* yaitu agar kedua orang yang berjual beli dapat memikirkan dampak positif dan negatif masing-masing dengan pandangan ke depan, agar tidak terjadi penyesalan dikemudian

hari yang disebabkan merasa tertipu atau tidak adanya kecocokan dalam memilih barang yang telah dipilih.⁵²

2). Jual Beli *E-Commerce*

Jual beli online atau *E-commerce* atau yang biasa disebut *online shop* adalah perdagangan yang mengikuti perkembangan zaman, dimana hampir seluruh masyarakat mengalami modifikasi sedemikian rupa.⁵³ Pada awalnya sistem penukaran barang hanya bisa dilakukan secara manual atau barter dengan mengharuskan kehadiran antara penjual dan pembeli di suatu tempat dengan adanya barang disertai dengan transaksi atau ijab dan qabul. Sekarang dengan kemudahan fasilitas dan semakin canggihnya teknologi, proses jual beli yang tadinya mengharuskan cara manual bisa saja dilakukan dengan menggunakan via internet.

2. *E-commerce*

a. Pengertian Jual Beli Melalui *E-Commerce*

Jual beli *online* melalui *e-commerce* adalah transaksi jual beli melalui media internet antara penjual dan pembeli dipisahkan dengan jarak. UU ITE dalam Pasal 1 pin 17 menjelaskan pengertian bahwa transaksi elektronik/jual beli elektronik merupakan perjanjian melalui media elektronik, baik internet atau yang lainnya. Media jual beli online biasanya sering digunakan oleh para pengusaha untuk memperoleh keuntungan dengan memberikan penawaran berupa barang/benda secara legal. Ada beberapa cara untuk mengetahui ciri-ciri jual beli menggunakan media online bisa dilihat dengan cara: Terdapat perjanjian/kontrak yang ditawarkan berupa dagangan; perjanjian dilakukan melalui internet; transaksi

⁵² Rufah Abdullah dan Sohari Sahrani, *Fikih Muamalah*, ke 1 (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011),76.

⁵³ Suhartono, *Perniagaan Syariah: Suatu Kajian Dalam Perspektif Hukum Perikatan Islam* (Jakarta: Bina Cipta, 2010),85.

dilakukan melalui jarak jauh; perjanjian dibuat dengan jaringan media sosial; kebebasan dan keterbukaan akses barang/benda yang dijual.

Perjanjian *e-commerce* dikenal dua pelaku yaitu *merchant*/pelaku bisnis yang melakukan penjualan dan *buyer/costumer*/konsumen yang berperan sebagai pembeli. Selain pelaku bisnis dan konsumen, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan *provider* sebagai penyedia jasa layanan internet dan bank sebagai sarana pembayaran.⁵⁴

b. Pengertian *E-commerce*

E-commerce (electronic commerce) yaitu proses yang memungkinkan teknologi-teknologi berbasis situs internet yang memfasilitasi perniagaan/perdagangan. *E-commerce* memfasilitasi penggunaan dan implementasi proses baru bisnis. Hal ini mencakup pelaksanaan bisnis secara elektronik melintasi spektrum hubungan-hubungan antar perusahaan-perusahaan.

Teknologi yang semakin canggih dan berkembang berdampak signifikan dalam aspek bisnis dan aktivitas pasar saat ini. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya perubahan-perubahan dalam menjalankan bisnis pada era serba digital. Contohnya yaitu dalam bisnis perdagangan, kemajuan teknologi telah melahirkan metode transaksi yang dikenal dengan istilah *e-commerce (electronic commerce)*. *E-commerce* yaitu transaksi jual beli data, barang dan jasa antar mitra bisnis melalui jaringan internet.

⁵⁴ Dewi Anggraini dan Acep Heri Rizal, "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan (Impementataion of the Sale and Purchase Agreement Through the Internet (E-Commerce) Judging from the Aspects of Civil Law)."

c. Manfaat Penggunaan *E-commerce*

Manfaat atau keuntungan yang penggunaan *e-commerce* sebagai jaringan bisnis yang sangat bermanfaat, yaitu:

Manfaat *e-commerce* untuk konsumen:

- 1) *E-commerce* memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan mereka bisa memilih produk dari banyak *vendor*;
- 2) *E-commerce* menyediakan produk jual yang tidak mahal kepada pelanggan dengan cara mengunjungi banyak tempat dan melakukan perbandingan secara cepat;
- 3) *E-commerce* memberikan pelanggan untuk berbelanja atau melakukan transaksi lain selama 24 jam dalam sehari sepanjang tahun dari hampir di setiap lokasi dapat melakukan transaksi jual beli sangat mudah;
- 4) Pelanggan bisa menerima informasi relevan secara detail dalam hitungan detik, bukan lagi hari minggu atau pada hari libur;
- 5) *E-commerce* memberi tempat bagi para pelanggan untuk berinteraksi dengan pelanggan lain di elektronik *community* dan bertukar pikiran serta berbagai pengalaman;
- 6) *E-commerce* memungkinkan sejumlah barang dagang dijual dengan harga lebih rendah, sehingga orang yang kurang mampu bisa membeli lebih banyak dan meningkatkan taraf hidup mereka;
- 7) Dalam beberapa kasus khususnya pada produk yang menjadi pengiriman menjadi sangat cepat.

Manfaat *e-commerce* untuk masyarakat :

- a. *E-commerce* dapat membuat orang untuk bekerja didalam rumah dan tidak banyak keluar untuk

berbelanja, hal ini akan menurunkan arus kepadatan lalu lintas di jalan serta mengurangi polusi udara;

- b. *E-commerce* menjual sejumlah barang dengan harga jual lebih rendah, sehingga orang yang kurang mampu bisa membeli lebih banyak dan meningkatkan taraf hidup mereka.

Manfaat *e-commerce* untuk pelaku bisnis:

- 1) Perusahaan dapat menjangkau pelanggan diseluruh dunia, oleh karena itu dengan memperluas bisnis mereka sama saja meningkatkan keuntungan;
- 2) *E-commerce* menawarkan pengurangan sejumlah biaya tambahan, sebuah perusahaan yang melakukan bisnis akan mengurangi biaya tambahan karena biaya tersebut tidak digunakan untuk gedung dan pelayanan pelanggan.

d. Kelemahan dari *E-commerce*

Pada era digital ini *e-commerce* menjadi sebuah sistem yang menguntungkan karena dapat menghemat waktu, mengurangi biaya operasional usaha, mengurangi biaya transaksi bisnis dan dapat melayani banyak pelanggan dimanapun disaat bersamaan diwaktu yang sama. *E-commerce* bukan berarti tidak memiliki kelemahan dalam sistem *e-commerce* itu sendiri. Contoh kelemahan yang terdapat dalam sistem *e-commerce* terutama penerapannya di Indonesia yaitu:

- 1) Tindakan penipuan secara online dengan menawarkan harga murah, menjadi tindakan kriminal yang sering menjadi problematika;
- 2) Kepercayaan konsumen khususnya terhadap penggunaan teknologi *e-commerce* di Indonesia;
- 3) Pembajakan kartu kredit yang dilakukan oleh para peretas dengan mencari data konsumen dan

mmencoba menerobos masuk ke dalam jaringan sistem server perbankan;

- 4) Masih terdapat perbedaan yang signifikan dalam hal infrastruktur teknologi dan transformasi, jika membandingkan kota-kota besar dengan kecil di berbagai wilayah di Indonesia.

e. Peluang Dari Penggunaan *E-commerce*

Terdapat banyak peluang bagi pengguna *e-commerce*, peluang-peluang yang didapatkan dari penggunaan *e-commerce* yaitu :

- 1) Kemudahan dalam mengakses dan memperoleh informasi tanpa harus mendatangi toko secara langsung;
- 2) Kemudahan pembayaran tidak harus menggunakan uang tunai, dapat menggunakan transfer antar bank atau menggunakan dompet digital (*e-wallet*);
- 3) Biaya yang harus dikeluarkan dari penggunaan *e-commerce* jauh lebih murah daripada biaya yang dikeluarkan untuk menyewa sebuah toko dalam bentuk fisik, hal ini sangat membantu menurunkan biaya operasional yang dikeluarkan.
- 4) Dapat memperluas area untuk memasarkan dan promosi produk.
- 5) Aliran peningkatan pendapatan dengan transaksi cara modern yang lebih menjanjikan yang tidak dapat ditemui pada transaksi tradisional.
- 6) Meningkatkan citra atau merk dagang.

C. Ulasan Negatif Konsumen Yang Tidak Beritikad Baik

Beberapa *marketplace e-commerce* seperti pada *Tiktok shop*, *Shopee*, *Tokopedia* menyediakan layanan berupa ulasan yang dapat dilihat oleh konsumen. Ulasan yaitu penilaian yang

diberikan secara sukarela dari konsumen terdahulu terhadap suatu produk, baik dari segi kualitas produk maupun dari pelayanan yang diberikan oleh pelaku bisnis. Ulasan dalam hal ini berpengaruh terhadap keputusan pembelian, karena ulasan berguna sebagai acuan informasi calon konsumen yang menimbulkan kepercayaan calon konsumen terhadap suatu barang tersebut.

Ulasan ini bisa berisi tentang hal-hal yang bersifat positif maupun negatif tentang produk ataupun perusahaan (penjual) dan dibuat oleh para konsumen serta menggambarkan karakteristik, contohnya keuntungan atau kerugian dari suatu produk. Dengan adanya ulasan ini menjadi bukti bahwa adanya sugesti yang diberikan oleh konsumen yang telah menggunakan produk tersebut melalui pemberian ulasan sehingga menjadi salah satu evaluasi yang bernilai untuk pembuatan keputusan oleh calon konsumen dari produk yang dijual oleh pelaku bisnis tersebut.⁵⁵

Berikut tata cara pemberian ulasan pada aplikasi *Tiktok Shop*, konsumen dapat menilai suatu produk setelah menekan *tab* pesanan selesai. Ketika memberikan ulasan, konsumen harus:

- 1) Memakai bahasa yang baik dan sopan.
- 2) Menuliskan ulasan dengan jujur apa adanya berdasarkan pengalaman. (Contoh: Apakah barang yang diterima telah memenuhi harapan atau seberapa sesuai barang yang diterima deskripsi produk).
- 3) Menunjukkan barang dari sudut yang berbeda dengan memakai foto atau video untuk membantu memberikan *representasi* visual yang lebih nyata kepada orang lain mengenai barang yang dibeli. Bisa mengambil foto atau video secara langsung melalui aplikasi *Tiktok Shop* atau dengan mengunggah dari perangkat konsumen.

⁵⁵ Zakky Fahma Aulia dkk, "Online Customer Reviews (OTRs) Dan Rating: Kekuatan Baru Pada Pemasaran Online Di Indonesia," *Ebbank* 8 No 1 (2017): 91.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), itikad baik merupakan “Kepercayaan, keyakinan yang teguh, dan kemauan yang baik)”. Dalam bahasa Romawi Itikad baik dikenal dengan *Bona Fide* yang berarti kedua belah pihak harus berlaku yang satu terhadap yang lain seperti patut saja antara orang-orang yang sopan, tanpa adanya menipu, tanpa mengganggu pihak lain, tidak dengan melihat kepentingan sendiri saja tetapi juga dengan melihat kepentingan pihak lain.⁵⁶

Dalam berdagang (berbisnis), itikad baik merupakan hakekat dari bisnis itu sendiri, artinya dalam berbisnis hendaklah didasarkan pada itikad dan tujuan yang baik, sehingga menguntungkan semua pihak tanpa merugikan salah satu pihak. Itikad baik juga dapat menimbulkan hubungan yang baik dalam usaha. Oleh karena itu Islam menganjurkan apabila melakukan transaksi sebaiknya dinyatakan secara tertulis dengan menjelaskan rukun dan syarat-syaratnya.⁵⁷

Asas itikad baik yaitu gagasan yaitu gagasan yang dipakai untuk menghindari tindakan beritikad buruk dan ketidakjujuran yang dilakukan oleh salah satu pihak, baik dalam pembuatan maupun pelaksanaan perjanjian. Pada akhirnya, asas itikad baik ini sebenarnya ingin mengajarkan bahwa dalam pergaulan hidup di tengah-tengah masyarakat, pihak yang jujur atau beritikad baik patut dilindungi dan sebaliknya pihak yang tidak jujur patut diberikan sanksi akibat ketidakjujuran tersebut.

Dalam *Black's Law Dictionary* dijelaskan bahwa itikad baik (*good faith*) merupakan “sesuatu yang difikirkan” (*state of mind*) yang di dalamnya terdiri atas:⁵⁸

⁵⁶ Marcel Seran dan Anna Maria Wahyu Setyowati, “Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Dan Pelindungan Hukum Bagi Konsumen,” *Hukum Pro Justiti* No 2 (2006): 167, <https://journal.unpar.ac.id/index.php/projustitia/article/view/1172>.

⁵⁷ Ahmad Khumadi Ja'far, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam,” *Hukum Ekonomi Syariah* 6 No 1 (2014), <https://doi.org/10.24042/asas.v6i1.1709>.

⁵⁸ Maskur Hidayat, *Strategi & Taktik Mediasi Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedure Mediasi Di Pengadilan* (Jakarta: Kencana, 2016),66.

- 1) Kejujuran dalam kepercayaan;
- 2) Tidak ada niat untuk menipu (*defraud*) atau mencari keuntungan (*unconscionable advantage*);
- 3) Kesetiaan terhadap tugas atau kewajiban seseorang;
- 4) Kepatuhan pada standar-standar komersial dalam transaksi suatu perdagangan atau bisnis tertentu.

Menurut Charles Fried itikad baik adalah sebagai sebuah cara bertransaksi dengan pihak lain dalam perjanjian dengan jalan jujur (*honestly*) dan baik (*decently*). Wirjono Prodjodikoro juga menyamakan istilah itikad baik dengan kejujuran (*geode trouw*)⁵⁹, seperti yang banyak tercatat dalam literatur-literatur hukum. Dalam filosofis, itikad baik dibedakan menjadi 2, yaitu:

a. Itikad Baik Subjektif

Terminologi pemegang barang (*bezitter*) yang beritikad baik, pembeli barang yang beritikad baik atau lainnya, sebagai lawan dari orang-orang yang beritikad tidak baik adalah dengan anasir subjektif. Seorang pembeli barang yang beritikad baik adalah orang yang membeli barang dengan penuh kepercayaan bahwa si penjual sungguh-sungguh pemilik dari barang yang dibelinya tersebut. Pembeli tersebut sama sekali tidak mengetahui jika seandainya dirinya membeli dari orang yang tidak berhak. Seorang pembeli tersebut disebut sebagai pembeli yang jujur. Dalam anasir ini, itikad baik memiliki arti kejujuran atau bersih.

b. Itikad Baik Objektif

Terdapat perbedaan sifat antara itikad baik pada mulai berlakunya hubungan hukum dengan itikad baik

⁵⁹ Wiryono Prodiodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian* (Bandung: Sumur, 2006),56.

dalam hal pelaksanaan hak-hak dan kewajiban-kewajiban dalam hubungan hukum. Itikad baik yang pertama terdapat pada keadaan jiwa seorang manusia pada suatu waktu, yaitu pada waktu mulai berlakunya hubungan hukum. Berbeda halnya dengan itikad baik dalam pelaksanaan hak dan kewajiban dalam hubungan hukum. Dalam hal ini itikad baik nampak pada tindakan yang akan dilakukan oleh kedua belah pihak, khususnya tindakan sebagai pelaksanaan perjanjian. Dalam melakukan tindakan ini itikad baik harus berjalan dalam sanubari seseorang berupa selalu mengingat bahwa manusia itu sebagai bagian dari masyarakat harus jauh dari sifat merugikan orang lain dengan mempergunakan secara kasar kata-kata yang dipakai pada orang dalam membentuk suatu perjanjian.

Kedua belah pihak harus selalu memperhatikan hal ini, dan tidak boleh menggunakan kelalaian pihak lain untuk menguntungkan diri sendiri. Dengan kata lain, itikad baik dalam melaksanakan hak dan kewajiban pada hubungan hukum bersifat lebih dinamis. Sedangkan sifat ari kejujuran pada waktu mulai berlakunya hubungan hukum lebih statis.⁶⁰

Maka dari itu berdasarkan pada pasal 1338 ayat (3) KUHPerdota tentang asas itikad, yang menjelaskan “Perjanjian wajib dilakukan menggunakan itikad baik”. Penjual dan pembeli pada saat melakukan pembelian dan penjualan dengan menggunakan jaringan media sosial harus beritikad baik pada saat melakukan perdagangan jual beli melalui transaksi *e-commerce*.

⁶⁰ Raden Juli Moertiono, “Ketentuan Hukum Terhadap Pelaksanaan Itikad Baik Dalam Kerja Sama,” *Prosiding Seminar Nasional & Ekspo II*, n.d., 1433–34.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W. Munawir. *Kamus Al-Munawwir: Kamus Arab-Indonesia Terlengkap*. Surabaya: Pustaka Progressif, 1997.
- Ahmad, Candra. *E-Business*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.
- Ahmad Miru dan Suratman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Arifin, Johan. *Etika Bisnis Islam*. Semarang: Walisongo Press, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Revisi III., n.d.
- Astawaja, I Gede Pantja. *Hukum Dan Ilmu Perundang-Undangan Di Indonesia*. Bandung: PT. Alumni, 2008.
- Badan Peradilan Agama Mahkamah Agung RI. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta, 2011.
- Badriyah, Huriyah. *Rahasia Sukses Besar Online Tanpa Modal*. Jakarta: Kunci Komunikasi, 2014.
- Badruzaman, Mariam Darus. *KUHPerdata Buku III*. Bandung: Alumni, 2006.
- Badruzaman, Marian Darus. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Bandung: Alumni, 2006.
- Barakatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusa Media, 2017.
- Dan Munsanet, Noer Saleh. *Pedoman Membuat Skripsi*. Jakarta: Gunung Agung, 1998.
- Dasari, Alfinda Ayu. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Aplikasi Jual Beli Shopee Dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif." Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.
- Dewi, Eli Wuria. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Dharma, Ida Bagus Reza Adi. *Perspektif Hukum Pidana Terhadap*

- Pengguna Aplikasi Tiktok Berkonten Pornografi*. Skripsi Universitas Sriwijaya, 2019.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 1987.
- Hadjon, Philipus M. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Pt Bina Ilmu, 1987.
- Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Alikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002.
- Hendi, Suhendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Hendriansyah. “Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Aplikasi Dompot Digital.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021.
- Hidayat, Maskur. *Strategi & Taktik Mediasi Berdasarkan Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedure Mediasi Di Pengadilan*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Mertokusumo, Sudikno. *Penemuan Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001.
- Muhammad. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, n.d.
- Nasution, A.Z. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Daya Widya, 1999.
- Nugroho, Adi Sulisty. *E-Commerce Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: EKUILIBRA, 2016.
- Oktriwina, Alfia Seftin. “Tiktok Shop: Apa It, Cara Pakai, Tips Jualan, Dan Cara Belanja,” n.d. <https://glints.com/id/lowongan/tiktok-shop-adalah/>.
- Pendidikan dan Kebudayaan, Departemen. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi Kedu. Jakarta: Balai Pustaka, 1991.
- Prodiodikoro, Wiryono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Bandung:

Sumur, 2006.

R. Subekti. *Aneka Perjanjian*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995.

Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1991.

———. *Ilmu Hukum*. Bandung: Pt Citra Aditya Bakti, 2000.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenandamedia Group, 2018.

Sahrani, Rufah Abdullah dan Sohari. *Fikih Muamalah*. Ke 1. Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UII Pres, 1984.

Subekti dan Tjitrosudibio. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT Balai Pustaka, 2013.

Suhartono. *Perniagaan Syariah: Suatu Kajian Dalam Perspektif Hukum Perikatan Islam*. Jakarta: Bina Cipta, 2010.

Susiadi. *Metode Penelitian*. Bandar Lampung: Pusat Penelitian Dan Penerbitan LP2M Institut Agama Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2015.

Yani, Gunawan W dan A. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018.

Jurnal :

Anggraeni, RR Dewi, and Acep Heri Rizal. “Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan.” *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I* 6, no. 3 (2019): 223–38. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v6i3.11531>.

Ariesanti Dkk, Alia. *Realita Masyarakat Dalam Potret Netrografi*, 2021. <https://tinyurl.com/Realitamasyarakat>.

Aulia dkk, Zakky Fahma. “Online Costumer Reviews (OTRs) Dan Rating: Kekuatan Baru Pada Pemasaran Online Di Indonesia.” *Ebbank* 8 No 1 (2017): 91.

Dewi Anggraini dan Acep Heri Rizal. “Pelaksanaan Perjanjian Jual

- Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdataan (Impementataion of the Sale and Purchase Agreement Through the Internet (E-Commerce) Judging from the Aspects of Civil Law).” *Sosial & Budaya Syar-I* 6 No 3 (2019): 232. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v6i3.11531>.
- Elena Agustin, Hendriyadi, Elena Agustin. “Jual Beli Lelang Barang Hasil Sitaan Di Kejaksaan Negeri Bandar Lampung Dalam Kajian Hukum Islam.” *Hukum Ekonomi Syariah Uin Raden Intan Lampung* 11 No 2 (2019): 105.
- Gusti Ayu Dwi Dhyana Amirta, Ni Luh Made Mahenrdrawati, Ni Made Puspasutari Ujianti. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam TRansaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik Dengan Sistem Dropship.” *Jurnal Konstruksi Hukum* Vol 1 No 1 (2020).
- Iryani, Eva. “Hukum Islam, Demokrasi Dan Hak Asasi Manusia.” *Ilmiah Universitas Batanghari* 17 No 2 (2017): 24–31.
- Ja’far, Ahmad Khumadi. “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Bisnis Islam.” *Hukum Ekonomi Syariah* 6 No 1 (2014). <https://doi.org/10.24042/asas.v6i1.1709>.
- Khoiruddin. “Etika Pelaku Bisnis Dalam Perspektif Islam” 7 no 1 (2015): 47.
- Kuahaty, Sarah Selfina, Teng Berlianty, Theresia Louize Pesulima, Agustina Balik, and Maichel Lesnussa. “Pendidikan Perlindungan Konsumen Kepada Masyarakat Desa Di Kecamatan Teon Nila Serua Kabupaten Maluku Tengah.” *AIWADTHU: Jurnal Pengabdian Hukum* 1, no. 2 (2021): 63. <https://doi.org/10.47268/aiwadthu.v1i2.656>.
- Madra, Gede Surya Aditya. “Interpretasi Unsur Itikad Baik Dalam Ketentuan Pasal 27 Ayat 2 Undang-Undang Penanganan Covid-19.” *Komunitas Yustisia* No 3 (2020): 179.
- Marcel Seran dan Anna Maria Wahyu Setyowati. “Penggunaan Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Dan Pelindungan Hukum Bagi Konsumen.” *Hukum Pro Justiti* No 2 (2006): 167. <https://journal.unpar.ac.id/index.php/projustitia/article/view/117>

2.

Mu'in, Fathul, Bobby Oktavianda, Rissa Afni Martinouva, and Chandra Muliawan. "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Fintech Pada Pt. Lampung Berkah Finansial Teknologi." *Jurnal Hukum Malahayati* 2, no. 1 (2021): 27–41. <https://doi.org/10.33024/jhm.v2i1.4002>.

Muhammad Jodi Setianto, Si Ngurah Ardhya, Chory Ayu Agesti. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja." *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Vol 3* (2020): No 3.

Republik Indonesia. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 1985 Tentang Jalan 2003 No 1* (1999): 1–5.

Sirait, Manaon Damianus, Johannes Ibrahim Kosasih, and Desak Gde Dwi Arini. "Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Sewa-Menyewa Rumah Kantor." *Jurnal Analogi Hukum* 2, no. 2 (2020): 221–27. <https://doi.org/10.22225/ah.2.2.1934.221-227>.

Wawancara :

Bigbabyel (Konsumen), "Konsumen Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 30 April 2023.

Hi.Bell (Konsumen), "Konsumen Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 11 Mei 2023.

Leogril_ (Konsumen), "Konsumen Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 25 April 2023.

Lidya Wahyuni (Pemilik Toko), "Pemilik Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 5 Januari 2023.

Sabill.Ila (Konsumen), "Konsumen Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 8 April 2023.

Youuu_128 (Konsumen), "Konsumen Toko Fashion Thrift Aplikasi Tiktok Shop," *Wawancara dengan penulis*, 8 April 2023.