

**KELALAIAN KONSUMEN TERHADAP BARANG
YANG DIBELI DI MARKETPLACE SHOPEE (STUDI
KASUS KECAMATAN BANJARMASIN UTARA)**

**SKRIPSI
OLEH
RYAAS MAHENDRA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2025 M/ 1447 H**

**KELALAIAN KONSUMEN TERHADAP BARANG
YANG DIBELI DI MARKETPLACE SHOPEE (STUDI
KASUS KECAMATAN BANJARMASIN UTARA)**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Dalam Bidang Ilmu Hukum**

Oleh

Ryaas Mahendra

210102040233



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ryaas Mahendra
NIM : 210102040233
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin/11 November 2001
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang dibeli (Studi Marketplace Shopee) adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 28 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Ryaas Mahendra

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA FAKULTAS SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI	
Nomor: B- 2356/Un. 14/III.2/PP.00.9/7/2025	
Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web https://www.turnitin.com/ , dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:	
Nama	: Ryaas Mahendra
NIM	: 210102040233
Prodi	: Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul	: Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang Dibeli (Studi Marketplace Shopee)
memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.	
Mengetahui, Ketua Jurnal Fakultas Syariah  Dr. H. Anwar Hafidzi, Lc., MA.Hk	

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH
 Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
 Telepon (0511) 3265783
 e-mail: faeyya@uin-antasari.ac.id website: www.syariah.uin.antasari.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Ryaas Mahendra
NIM : 210102040233
JUDUL : Kelalaian Konsumen Terhadap Barang yang dibeli di Marketplace Shoppe
DOSEN : Fajrul Ilmi, S.Pd.I., M.Sy.

No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	10- 4- 2025	Konsultasi Bab I	- latar belakang di perjelas - definisi operasional diperbaiki - kajian Pustaka disesuaikan	
2	16- 4 -2025	Perbaikan Bab I dan Konsul Bab II	- Teori ditambahkan - Metpen dibentuk	
3	22- 4- 2025	Konsul Bab III	- Sesuaikan Bab I - kutipan diperjelas - BAB III disesuaikan - Buat IPD	
4	11-6-2025	Perbaikan Bab dan ACC BAB I dan II	- tambahkan hadist di Bab I - tambahkan Kutipan	
5	15-6-2025	Perbaikan dan ACC Bab III	- Perbaiki Bab III	
6	17-6-2025	Konsultasi Bab IV (data)	- Sesuaikan teori di Bab II	
7	20-6-2025	Konsultasi Bab IV (Analisis) Sesuaikan pedoman penulisan	- Analisis di perjelas dengan teori yang ada di Bab II	
8	23-6-2025	Perbaikan dan ACC Bab IV	- memperbaiki analisi data dan teori dimasukkan sesuaikan dengan Bab II	



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS SYARIAH

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3265783

e-mail: fasya@iain-antasari.ac.id website: www.syariah.uin.antasari.ac.id

			-Tambahkan Kutipan	
9	23-6-2025	Konsultasi Bab IV	-Buat laporan dari hasil penelitian -sesuaikan teori di bab II	
10	25-5-2025	Perbaikan Bab IV dan buat abstrak dan Bab V	-Masukkan Teori yang ada di Bab II -Buat Bab V dan Abstrak	
11	30-7-2025	Perbaikan Bab V dan abstrak ACC Bab IV	-Bab V sesuaikan dengan Bab V dan rumusan	
12	2-7-2025	Perbaikan Abstrak Bab V ACC Abstrak dan Bab V ACC Skripsi	- ACC Skripsi	

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang Dibeli
(Studi Marketplace Shopee)
Ditulis oleh : Ryaas Mahendra
NIM : 210102040233
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2024/2025
Tempat dan Tanggal Lahir : Banjarmasin, 11 November 2001
Alamat : Jl. Sultan Adam Komplek Perkasa Indah RT 21
No. 52B

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, maka dapat disetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 31 Juli 2025
Pembimbing Skripsi,



Fajrul Ilmi, S.Pd.I., M.Sy.
NIP. 198612062023211019



Mengetahui,
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

Muhammad Haris, S.H., M.Kn.
NIP. 1981611172011011005

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang Dibeli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Kecamatan Banjarmasin Utara)”, Ditulis oleh Ryaas Mahendra (210102040233), telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 2 Oktober 2025

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin


DNI, Angelia Rahmaniah, MH.
NIP. 197105191997032001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Prof. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum.

1.

2. Sa'adah S.Ag., M.H.

2.

3. Fajrul Ilmi, S.Pd.I., M.Sy

3.

ABSTRAK

Ryaas Mahendra. *Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang Dibeli di Marketplace Shopee (Studi Kasus Kecamatan Banjarmasin Utara)*, skripsi, pembimbing: Fajrul Ilmi, S.Pd. I., M.Sy., Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, UIN Antasari Banjarmasin, 2024.

Kata Kunci : Kelalaian Konsumen, Marketplace, Shopee.

Pesatnya pertumbuhan e-commerce, terutama melalui marketplace seperti Shopee, telah mengubah kebiasaan belanja masyarakat secara drastis. Namun, di balik kemudahan ini, seringkali muncul masalah kelalaian konsumen dalam bertransaksi daring yang berujung pada rasa kecewa. Data tahun 2022 menunjukkan bahwa sekitar 70% konsumen di Indonesia pernah mengalami penyesalan pasca-pembelian online karena produk yang diterima tidak sesuai ekspektasi atau informasi yang didapat kurang lengkap. Hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya ketelitian terhadap detail produk, riset yang tidak optimal, atau bahkan pengabaian informasi krusial.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua fokus utama, yaitu: (1) mengetahui tindakan dan perilaku apa saja yang paling sering menyebabkan terjadinya kelalaian konsumen dalam berbelanja di *marketplace* Shopee, dan (2) menganalisis bagaimana bentuk-bentuk kelalaian yang dialami konsumen. Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan empat informan yang memiliki pengalaman kelalaian saat berbelanja di Shopee dan studi dokumen. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menjelaskan fenomena yang diteliti..

Metode penelitian yang digunakan adalah hukum empiris dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara langsung dengan empat informan yang memiliki pengalaman kelalaian saat berbelanja di Shopee dan studi dokumen terkait akun Shopee serta identitas informan. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk menjelaskan fenomena yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku penyebab kelalaian dominan adalah tidak membaca deskripsi, tidak melihat ulasan toko, dan terpengaruh harga murah. Bentuk kelalaian yang dialami berupa kurang teliti, tergesa-gesa, dan kesalahan memilih detail produk (ukuran/warna). Konsumen yang lalai umumnya memilih tidak mengajukan komplain karena mengakui kesalahan pribadi. Solusi yang disarankan adalah peningkatan ketelitian dan pemeriksaan detail produk sebelum melakukan transaksi.

MOTTO

“Jalani, Nikmati, Syukuri”

Tidak ada yang tidak mungkin selagi berusaha

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim dengan penuh Syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Ayah saya di surga saya mengucapkan beribu terimakasih yang sangat mendalam karena semasa hidup banyak sekali memberikan semangat dan kerja keras yang sangat dasyat. Saya tidak mungkin sampai dititik ini kalo bukan karena sosok ayah yang dulu selalu menyemangati saya dan memberikan saya dukungan agar terus melanjutkan perkuliahan hingga lulus.
2. Perempuan hebat yang bernama Sanawati yaitu ibu saya sendiri yang selalu memberikan saya banyak Dukungan dan juga semangat. Terimakasih telah melahirkan, merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta, selalu berjuang untuk keluarga dirumah.
3. seseorang kaka atau abang saya yang bernama Ricky Izvan selaku saudara kandung saya sendiri yang selama ini banyak memberikan saya dorongan dan dukungan sehingga saya bisa sampai dititik ini, dan juga berjuang untuk keberlangsungan kuliah saya sehingga saya telah berhasil menyelesaikan tugas akhir saya sebagaimana yang telah diharapkan.
4. Adik-adik saya yang lain juga yang selalu mewarnai hari-hari saya di setiap harinya dengan penuh semangat serta memberikan doa-doa dan bantuan kepada saya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
5. Teman saya dikampus yang sangat saya banggakan yang selalu mendukung, membantu terkait penelitian saya ini. Terimakasih saya kepada Akhmad Hendri

Wahyudi, sarifullah dll yang selalu membantu saya ketika saya bertanya perihal skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman seangkatan HES 21A yang telah memberikan banyak sekali pengalaman dan bantuan selama ini.

7. kepada sahabat saya yang bernama Sabrian Maulana yang selalu mendengarkan cerita dan curhatan saya perihal skripsi yang saya kerjakan hingga selesai.

Terimakasih sudah menemani membantu dan memberikan saran kepada saya ketika menulis skripsi ini hingga selesai.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ت : T	18. ع : ‘
4. ث : Ts	19. غ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ز : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ء : ‘
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
—	A	Fathah
—	I	Kasrah
—	U	Dhammah

Kata Sandang: Contoh: (الرجال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syidah: Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al- dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ي -	Ai	a dan i
و -	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Ā	a dengan topi di atas
بَي	î	i dengan topi di atas
بُو	Ū	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah

maupun huruf qamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (-) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta' marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/

(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf marbûthah tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طريقه	Tharîqah
2.	الجامعة الإسلامية	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3.	وحدة الوجود	Wahda al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al- Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-

Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi‘l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab.

Kata Arab	Alih Aksara
ذهب الّ سناذ	dzahaba al-ustâdzu
ثبت الّ لجر	tsabata al-ajru
الحركة العصرية	al-harakah al-‘ashriyyah
أشهد أن لا إله إلا الله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
موالين ملك الصالح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يؤثركم الله	yu’tsirukum Allâh
المظاهر العقلية	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حب الإستطلاع	hub al-istithlâ’
المادة المصنوعة من الحيوان	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طرف العين	tharf al-‘ayni
المساهمة	al-musâhamah, man salaka tharîqan
من سلك طريقا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas khilaf dari segala kekurangan, saya selaku penulis penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kelalaian Konsumen terhadap Barang yang dibeli (Studi Marketplace Shopee)” sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Hukum, pada Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Hj. Amelia Rahmaniah, M.H., selaku Dekan Fakultas Syariah UINAntasari Banjarmasin.
2. Muhammad Haris, M.Kn dan Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E, M.H, selaku ketua dan sekretaris program studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan masukan terhadap skripsi penulis dan meluangkan waktu untuk penulis berkonsultasi.

3. Fajrul Ilmi, S.Pd.I., M.Sy., selaku pembimbing skripsi saya yang telah memberikan saran, masukan serta meluangkan waktunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
4. Seluruh Tenaga Pengajar Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis, baik selama perkuliahan maupun dalam persyaratan skripsi ini hingga selesai.
5. Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Syariah beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan yang sangat baik dan memudahkan penulis dalam menangani administrasi yang diperlukan

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI.....	
ABSTRAK	viii
MOTTO	ix
PERSEMBAHAN.....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xii
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR TABLE	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	9
C. TUJUAN PENELITIAN.....	9
D. SIGNIFIKASI PENELITIAN	9
E. DEFINISI OPERASIONAL	11
F. Penelitian Terdahulu	12
BAB II LANDASAN TEORI	25
<u>A.</u> Pengertian Perilaku Konsumen	25
<u>1.</u> Akad Jual Beli online	26
a. Pengertian Kelalaian Konsumen.....	27
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	27
2. Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	33
B. Kelalaian Konsumen.....	35
C. E-commerce dan Marketplace Online	37
D. Perlindungan Konsumen.....	39
E. Literasi Digital Konsumen	40
BAB III METODE PENELITIAN	43

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Data dan Sumber Data.	45
D. Teknik Pengumpulan Data.....	46
E. Analisis Data	47
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	48
<u>A.</u> Penyajian Data.....	48
D. Tabel 1 : Matriks Hasil Wawancara	54
B. Analisis Data	57
BAB V PENUTUP	76
1. Kesimpulan.....	76
B. Bentuk-Bentuk Kelalaian yang Sering Dialami Konsumen:	76
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	82
.....	84
.....	88
.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABLE

Tabel 1. Matriks Hasil Wawancara.....	45
---------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman wawancara	67
Lampiran 2: Dekumentasi wawancara.....	68
Lampiran 3: Bukti pembelian	72
Lampiran 4: Surat Penetapan Judul Dan Pembimbing	77
Lampiran 5 : Surat Keterangan Ujian Proposal	78
Lampiran 6 : Surat Izin Riset Penelitian	79
Lampiran 7 : Surat Selesai Riset	80
Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komputer.....	81
Lampiran 9 : Surat Keterangan Ujian Komprehensif	82
Lampiran 10 : Sertifikat BTA	83
Lampiran 11 : Sertifikat Keterampilan Komputer	84
Lampiran 12: Sertifikat TOEFL.....	85
Lampiran 13: Nilak SKK	86