

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA *CASH ON
DELIVERY* DI SHOPEE TINJAUAN HUKUM EKONOMI
SYARIAH DAN HUKUM POSITIF**

TESIS

OLEH

HENDRA HADI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
TAHUN 2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA *CASH ON
DELIVERY* DI SHOPEE TINJAUAN HUKUM EKONOMI
SYARIAH DAN HUKUM POSITIF**

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Antasari
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Hukum Ekonomi Syariah

OLEH

**Hendra Hadi
NIM. 210211040086**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/ 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Hadi

NIM : 210211040086

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin/ 08 Mei 1984

Jurusan/Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas/Program : Pascasarjana

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul, “**Perlindungan Hukum Konsumen Pada *Cash On Delivery* Di Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif**” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis 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, 05 Juli 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Hendra Hadi

LEMBAR BEBAS PLAGIASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
UNIT PENJAMIN MUTU PASCASARJANA
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIARISME

Nomor : 927/Un.14/IV/UPM-BP/06/2023

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi turnitin pada alamat <https://www.turnitin.com> dengan ini kami nyatakan bahwa tesis yang ditulis oleh:

Nama : HENDRA HADI
NIM : 210211040086
Jenjang/Program Studi : S-2 HES
Judul : "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Pada Sistem Pembayaran Cash On Delivery (Studi Kasus Shopee Market Place).".

Tidak terindikasi plagiarisme dengan hasil similarity kurang dari 30%. Naskah tesis yang tidak terindikasi plagiarisme tersebut harus diunggah di repository UIN Antasari di alamat <http://idr.uin-antasari.ac.id>

Banjarmasin, 8 Juni 2023

Mengetahui
Direktur,



Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M. Pd
NIP. 197105251997031006

PERSETUJUAN TESIS

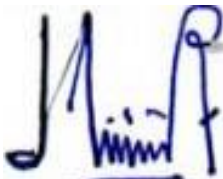
PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA *CASH ON DELIVERY* DI SHOPEE TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF

Yang disusun dan diajukan oleh:

**NAMA : HENDRA HADI
NIM : 210211040086**

Persetujuan telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dapat diajukan kepada Dewan Penguji

Pembimbing I



Dr. Mahmud Yusuf, M. Si
NIP. 196111011990011001

Pembimbing I



Dr. Hayatun Naimah, MH
NIP. 196703271992032005

PENGESAHAN TESIS

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PADA *CASH ON DELIVERY* DI SHOPEE TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF

DIPERSEMBAHKAN DAN DISUSUN OLEH

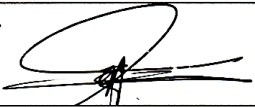



Hendra Hadi

210211040086


Telah Diajukan pada Dewan Penguji

Pada hari Jumat, 21 Juli 2023

Dewan Penguji

| Nama | Tanda Tangan |
|-------------------------------------|--|
| 1. Dr. Wahyuddin, M.Pd.I | 1.  |
| 2. Dr. Hj. M. Amelia Rahmaniah, M.H | 2.  |
| 3. Dr. Budi Rahmat Hakim, M.H.I | 3.  |
| 4. Dr. Mahmud Yusuf, M.Si | 4.  |

Mengetahui,
Direktur Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M.Pd
NIP. 197105251997031006

ABSTRAK

Hendra Hadi 210211040086, “Perlindungan Hukum Konsumen Pada *Cash On Delivery* Di Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif”. Pembimbing 1: Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. Pembimbing II: Dr. Hayatun Naimah, M.H., pada Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin (2023)

Kata kunci: perlindungan konsumen, *cash on delivery*, perjanjian.

Fenomena belanja *online* dengan menggunakan sistem pembayaran *Cash on Delivery* melatarbelakangi penelitian ini di mana muncul kasus terdapat hak-hak konsumen dalam bertransaksi jual beli secara *cash on delivery* dilanggar oleh pelaku usaha karena setelah barang datang dan diterima oleh pihak konsumen ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan deskripsi produk dan mengalami cacat/kerusakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen pada metode *Cash on Delivery* Shopee dalam tinjauan hukum ekonomi syariah dan hukum positif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan empiris (*field research*). Data yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yaitu pengguna aplikasi Shopee dengan teknik pengumpulan data, keabsahan data dan analisis data dengan menggunakan teori perlindungan hukum konsumen, teori perjanjian yang dianalisis dalam hukum ekonomi syariah dan hukum positif.

Hasil penelitian menemukan bahwa metode *Cash on Delivery* yang diterapkan pada Shopee terjadi pelanggaran oleh pelaku usaha terhadap hak konsumen. Barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan seperti ukuran yang tidak sesuai, terdapat cacat hingga kerusakan pada barang dan jumlah barang yang kurang. Konsumen mempunyai hak-hak yang dilindungi oleh undang-undang perlindungan konsumen dan hukum Islam diantaranya hak mendapatkan informasi yang benar, hak pilih (*khiyar*), hak mendapatkan informasi ukuran yang sesuai, hak untuk mendapatkan ganti rugi serta hak mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa.

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. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad SAW., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan karya tulis tesis ini yang berjudul “**Perlindungan Hukum Konsumen Pada *Cash on Delivery* di Shopee Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif**”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Hukum Ekonomi Syariah pada UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya penelitian ini tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang memberikan banyak dukungan, bimbingan dan dorongan dengan menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin. Terima kasih penulis tuturkan atas segala sarana dan prasarana yang disediakan selama kuliah di UIN Antasari. Semoga Allah Swt. selalu memberikan kesehatan, hidayah, dan keberkahan dalam memimpin UIN Antasari agar semakin maju dan berkembang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M.Pd, selaku Direktur Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala


pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa pascasarjana. Semoga Pascasarjana semakin maju dan banyak diminati oleh para pecinta ilmu.

3. Bapak Dr. Wahyuddin, S.Ag, M.Pd.I selaku ketua prodi dan bapak Fajrul Ilmi, S.Pd.I., M.Sy selaku Sekretaris prodi Hukum Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala pelayanan yang diberikan kepada seluruh mahasiswa prodi Hukum Ekonomi Syariah. Semoga Prodi Hukum Ekonomi Syariah semakin maju dan banyak diminati oleh para pecinta ilmu Hukum Ekonomi Syariah.
4. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.Si, selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Dr. Hayatun Naimah, MH selaku dosen Pembimbing II, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis, serta memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan tesis. Banyak pengetahuan baru yang penulis dapatkan saat bimbingan. Semoga Allah Swt. mencatatnya sebagai amal jariyah yang terus mampu mendatangkan manfaat dan pahala kepada keduanya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin yang telah membimbing, mengajarkan, dan memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu staf Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin yang telah bekerja demi kelancaran penulis selama kuliah.
7. Ibunda tercinta Misliana dan Ayahanda tercinta Misnajial bASRI (Alm), sembah sujud dan terima kasih atas doa, cinta serta pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

8. Saudari-saudari tercinta Eva Noorliana, Heny Indrayani dan Dwi Puspita Rini yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Bapak Parman Komarudin dan Muhammad Sodiki yang selalu mendukung dan membantu serta mengarahkan saya dalam penulisan tesis ini.
10. Para koresponden yang sudah bersedia menjadi narasumber dan meluangkan waktunya dalam sesi wawancara penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman mahasiswa Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin, dan khususnya mahasiswa prodi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang telah membantu, menyemangati, memotivasi, memberikan arahan dan saran kepada penulis.
12. Sahabat serta teman-teman dekat yang saya sayangi yang selalu memberi semangat dan membantu saya dalam segala hal.

Semoga Allah SWT., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 05 Juli 2023



Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|-------|--------------------|-----------------------------|
| ا | alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | s\`a' | s\ | es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | Je |
| ح | h}a' | h} | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha' | Kh | ka dan ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | z\`al | z\ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | zai | Z | Zet |
| س | sin | S | Es |
| ش | syin | Sy | es dan ye |
| ص | s}ad | s} | es (dengan titik di bawah) |
| ض | d}ad} | d} | de (dengan titik di bawah) |
| ط | t}a' | t} | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | z}a' | z} | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik di atas |
| غ | gain | G | Ge |
| ف | fa' | F | Ef |
| ق | qaf | Q | Qi |

| | | | |
|---|--------|---|----------|
| ك | kaf | K | Ka |
| ل | lam | L | 'el |
| م | mim | M | 'em |
| ن | nun | N | 'en |
| و | waw | W | We |
| ه | ha' | H | Ha |
| ء | hamzah | ` | Apostrof |
| ي | ya' | Y | Ye |

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| مكتّبر | Ditulis | <i>Mutakabbir</i> |
| القدوس | Ditulis | <i>al-qudu>s</i> |

III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

| | | |
|-------|---------|--------------------|
| جامعة | Ditulis | <i>ja>mi'ah</i> |
| مكتبة | Ditulis | <i>Maktabah</i> |

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|-----------------|---------|-----------------------------------|
| المكتبة الجميلة | Ditulis | <i>al-maktabah al-jami>lah</i> |
|-----------------|---------|-----------------------------------|

IV. Vokal pendek

| | | | |
|----|--------|---------|---|
| ◌َ | Fathah | Ditulis | A |
| ◌ِ | Kasrah | Ditulis | I |

| | | | |
|------|--------|---------|----------|
| ◌ُ | Dammah | Ditulis | U |
| شكر | Fathah | Ditulis | Syakara |
| قرأ | Kasrah | Ditulis | quri'a |
| ينطق | Dammah | Ditulis | yant}iqu |

V. Vokal panjang

| | | | |
|---|---------------------------|--------------------|------------------------------------|
| 1 | fathah + alif كاملة | Ditulis Ditulis | <i>a></i> <i>ka>milah</i> |
| 2 | fathah + ya mati صلى | Ditulis Ditulis | <i>a></i> <i>s}alla></i> |
| 3 | kasrah + ya mati شديد | Ditulis Ditulis | <i>i></i> <i>syadi>d</i> |
| 4 | dammah + wawu mati صدر | Ditulis Ditulis | <i>u></i> <i>s}udu>r</i> |

VI. Vokal rangkap

| | | | |
|---|--|--------------------|---|
| 1 | fathah + ya mati رويد | Ditulis Ditulis | ai <i>ruwaidun</i> |
| 2 | fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد | Ditulis Ditulis | au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i> |

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|---------------|---------|--------------------------------|
| أنتم أشد خلقا | Ditulis | <i>a'antum asyaddu khalqan</i> |
|---------------|---------|--------------------------------|

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|----------------------|
| القران | Ditulis | <i>al-Qur'a>n</i> |
| الكتاب | Ditulis | <i>al-kita>b</i> |

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

| | | |
|---------|---------|-----------------------|
| الصبح | Ditulis | <i>as}-s}ubh}u</i> |
| الساهرة | Ditulis | <i>as-sa>hirah</i> |

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

| | | |
|-------------|---------|-------------------------------|
| بر الوالدين | Ditulis | <i>birru al-wa>lidaini</i> |
| إذا الشمس | Ditulis | <i>Iz\ a asy-syamsu</i> |

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMBUTAN | |
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN | ii |
| LEMBAR BEBAS PAGIASI | iii |
| LEMBAR PERSETUJUAN | iv |
| PENGESAHAN TESIS | v |
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA | x |
| DAFTAR ISI | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan Penelitian | 11 |
| D. Signifikansi Penelitian | 11 |
| E. Definisi Operasional..... | 12 |
| F. Penelitian Terdahulu | 14 |
| G. Sistematika Penulisan | 23 |
| BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR | 25 |
| A. Landasan Teoritis | 25 |
| 1. Teori Perlindungan Hukum Konsumen.... | 25 |
| 2. Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam..... | 43 |
| 3. Teori Perjanjian..... | 46 |
| 4. Perjanjian dalam Islam..... | 70 |
| B. Kerangka Pikir | 80 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 81 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 80 |
| B. Lokasi Penelitian | 82 |
| C. Data dan Sumber Data | 82 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 83 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 84 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 85 |
| A. Hasil Penelitian | 85 |
| 1. Gambaran Umum <i>Market Place</i> Shopee..... | 85 |
| 2. Produk dan Layanan Shopee..... | 87 |
| B. Hasil Data Penelitian..... | 90 |
| C. Pembahasan..... | 101 |
| BAB V PENUTUP | 131 |
| A. Simpulan | 131 |
| B. Rekomendasi..... | 131 |

| | |
|----------------------------------|------------|
| DAFTAR PUSTAKA | 136 |
| LAMPIRAN..... | 152 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... | 154 |