

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum *Market Place* Shopee

Shopee merupakan sarana perdagangan elektronik yang diluncurkan pertama kali pada tahun 2015 di bawah naungan SEA Group yang berpusat di Singapura dan telah memperluas jangkauannya ke negara Indonesia, Thailand, Malaysia, Vietnam dan Filipina.<sup>135</sup> Shopee sangat mudah diakses bagi pengguna *smart phone*, cukup dengan mengunduh aplikasi Shopee pada playstore untuk Android dan Appstore untuk pengguna iPhone.

PT Shopee merupakan perusahaan yang bergerak di bidang website dan aplikasi *e-commerce* secara online. Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai produk seperti pakaian wanita, pakaian pria, barang elektronik, alat rumah tangga, kebutuhan olahraga dan segala macam barang ada.<sup>136</sup> Shopee ingin mendukung pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia, diluncurkan pada awal 2016 dan memiliki kantor pusat yang berada di Jakarta.

Visi Shopee “Menjadi *market place* nomor 1 di Indonesia”. Sementara misi Shopee “Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia”.<sup>137</sup> Tujuan yang ingin dicapai oleh *platform* online shop ini adalah

---

<sup>135</sup> Marinda Agesthia Monica, “Analisis Hukum Islam Terhadap Pinjaman Uang Elektronik Shopee Pay Later Pada E-Commerce” (PhD Thesis, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2019), 43.

<sup>136</sup> Romindo, *E-Commerce: Implementasi, Strategi Dan Inovasinya* (Yogyakarta: Yayasan Kita Menulis, 2019), 38.

<sup>137</sup> Tim Shopee, “Tentang Shopee,” 2023, <https://careers.Shopee.co.id>.

untuk menjadikan kekuatan teknologi guna mengubah dunia menjadi lebih baik dengan menyediakan platform yang bisa menghubungkan penjual dan pembeli dalam satu komunitas. Target pasar mereka adalah pengguna internet di semua wilayah dengan cara menyediakan pemenuhan kebutuhan atau produk, komunitas sosial, dan layanan yang oke.

*Market Place* Shopee menawarkan berbagai macam produk yang menjadi kebutuhan masyarakat mulai dari produk fashion hingga kebutuhan sehari-hari untuk semua kalangan baik orang dewasa sampai produk untuk bayi.<sup>138</sup> Sampai saat ini banyak brand-brand besar yang sudah bekerjasama dengan Shopee dalam memasarkan produk mereka karena minat pengguna smart phone yang lumayan banyak dalam menggunakan aplikasi Shopee.

Di Indonesia, Shopee diperkenalkan pertama kali pada tahun 2015 tepatnya bulan Desember di bawah naungan PT Shopee International Indonesia dan hingga sekarang Shopee Indonesia telah mengalami perkembangan yang lumayan pesat dengan belasan juta pengguna.<sup>139</sup> Salah satu kemudahan yang membuat pengguna Shopee meningkat secara signifikan adalah dengan banyaknya fitur-fitur yang disediakan oleh Shopee seperti *flashsale*, *event 9.9 sale*, serba sepuluh ribu, gratis ongkir, *games*, *shopee paylater*, pembayaran tagihan, tabungan emas, transfer gratis ke sesama shopee dan bank serta system pembayaran yang mudah salah satunya adalah *Cash on Delivery* (COD).

---

<sup>138</sup> Shopee.

<sup>139</sup> Monica, "Analisis Hukum Islam Terhadap Pinjaman Uang Elektronik Shopee Pay Later Pada E-Commerce."

## 2. *Produk dan Layanan Shopee*

Produk dari *market place* Shopee berupa barang baik elektronik, fashion, produk kecantikan hingga jasa tanpa berbentuk fisik seperti pulsa, berbagai macam tagihan: listrik (prabayar dan pasca bayar), PDAM, BPJS (Kesehatan dan Ketenagakerjaan), internet, kartu kredit, TV kabel, voucher game dan belanja, paket data internet, dan lain sebagainya.<sup>140</sup>

Shopee juga menyediakan bermacam-macam kebutuhan baik primer maupun kebutuhan sekunder. Mulai dari produk yang sedang trend seperti fashion dan elektronik yang sesuai dengan gaya hidup kekinian. Produk yang ditawarkan Shopee juga mengikuti kebutuhan serta perkembangan modern. Dari kebutuhan pria, wanita, anak-anak hingga bayi. Shopee juga menjual produknya ke dalam dua macam platform yaitu untuk UMKM dan juga Mall dengan brand-brand resmi dan original.

Sementara untuk layanan pada *market place* Shopee juga menyediakan berbagai macam layanan yang lengkap untuk memberikan kemudahan kepada pengguna aplikasi Shopee. Layanan yang disediakan pihak Shopee diantaranya adalah dengan adanya aplikasi, perangkat lunak klien Shopee dan semua informasi, halaman tertaut, fungsi, data, teks, gambar, grafik, pesan, label, konten, pemograman serta layanan lainnya yang disediakan melalui materi aplikasi.<sup>141</sup>

---

<sup>140</sup> Wikipedia, "Shopee," 2023, <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>.

<sup>141</sup> Team Shopee, "Layanan Shopee," 2023, <https://help.shopee.co.id/portal?source=2>.

### 3. Sistem Pembayaran *Cash on Delivery*

*Cash on Delivery* (COD) merupakan salah satu metode pembayaran yang terdapat dalam transaksi jual beli secara *on line* yang dilakukan ketika barang yang dipesan sampai pada alamat yang dituju.<sup>142</sup> Sistem pembayaran COD terbagi menjadi dua yaitu:<sup>143</sup>

- a) Membayar ke penjual secara langsung, transaksi COD ini berlaku bagi penjual dan pembeli yang sudah menentukan lokasi untuk bertransaksi sesuai dengan kesepakatan agar pembeli dapat memeriksa apakah kondisi barang sesuai dengan yang dijelaskan dan penjual dapat menerima uang pembayaran secara langsung.
- b) Melakukan pembayaran melalui kurir atau jasa pengantar. Pihak pembeli dan penjual secepat untuk memakai jasa layanan kurir dalam mengirimkan barang dari penjual sementara pihak pembeli membayar uang pembelian melalui kurir/jasa pengantar.

Sementara kelebihan pada sistem pembayaran COD adalah sebagai berikut:

- a) Kelebihan COD terletak pada jaminan keamanan yang diperoleh. Sehingga pembeli yang menginginkan untuk memesan barang via *online* tidak khawatir dengan penipuan. Selain itu, sistem pembayaran COD sangat mudah bahkan bisa dilakukan oleh setiap

---

<sup>142</sup> Mohammad Aldrin Akbar and Sitti Nuralam, *E-Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 40.

<sup>143</sup> Muhammad Rizqi Romdhon, *Jual Beli Online Menurut Madzhab Asy-Syafi'I* (Tasikmalaya: Pustaka Cipasung, 2015, 2015), 104.

orang tanpa harus memiliki rekening di Bank maupun melakukan pembayaran ke loket seperti Alfamart/Indomaret.

- b) Bagi penjual keuntungan sistem pembayaran COD antara lain adalah bisa mendatangkan pembeli yang lebih banyak.

Terlepas dari kelebihan sistem pembayaran COD, nilai kekurangan atau kerugian juga banyak ditemui, di antaranya yaitu:

- a) Terjadinya pembatalan jika terjadi pembatalan transaksi oleh pembeli. Seringkali, saat melakukan pemesanan pembeli akan membatalkan secara sepihak dengan berbagai alasan. Jika sudah demikian, maka bukan hanya kerugian yang ditanggung oleh penjual, melainkan juga risiko kerusakan barang karena terlalu lama di perjalanan.
- b) Jangkauan wilayah masih terbatas dan belum menjangkau semua wilayah. Hal ini dikarenakan berbagai sebab, salah satunya ialah kondisi alam dan keamanan. Keterbatasan jangkauan wilayah ini membuat kemudahan transaksi COD tidak bisa dirasakan oleh semua calon pembeli.

Pada *market place* Shopee transaksi sistem pembayaran COD merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat/rumah pembeli yang tertera sesuai alamat. Beberapa jasa pengiriman yang mendukung metode pembayaran COD ialah J&T Express (Seluruh Indonesia), J&T Economy,

Shopee Xpress Standard, Shopee Xpress Hemat, Standar Ekspres (pengiriman dari luar negeri), ID Express, Anteraja Reguler, Anteraja *Economy*.<sup>144</sup>

Transaksi COD pada *e-commerce* Shopee memberikan kemudahan bagi pembeli yang tidak memiliki rekening bank dan *e-wallet*. Selain itu di Shopee menjamin keamanan dan terhindar dari penipuan untuk transaksi COD. Apabila barang yang dipesan tidak sesuai kriteria atau terdapat kerusakan, pembeli dapat mengajukan pengembalian pesanan tersebut setelah membayar kepada kurir.

## **B. Hasil Data Penelitian**

Sistem pembayaran COD merupakan salah satu fitur pembayaran di *market place* Shopee yang memungkinkan konsumen membayar pesannya setelah barang yang dipesan sampai di tempat tujuan. Artinya pembayaran baru akan dilakukan setelah barang diterima. Metode COD sebenarnya hadir untuk memudahkan konsumen dalam melakukan pembayaran, tanpa perlu transfer ke rekening bank atau dengan uang elektronik, yakni pembayaran di tempat saat barang sudah dikirim oleh kurir.

Penulis berhasil melakukan wawancara dengan lima orang pengguna Shopee di mana mereka lumayan sering berbelanja di *market place* Shopee dan melakukan pembayaran melalui metode COD.

### a. Biodata responden

Nama : Via

---

<sup>144</sup> Rina Puji Rahayu, "Analisis Manajemen Risiko Metode Pembayaran Cash On Delivery Pada Shopee E-Commerce" (PhD Thesis, IAIN Ponorogo, 2022), 65.

Status pekerjaan: Ibu rumah tangga

Domisili : Banjarmasin

Barang yang dibeli : Kipas angin karakter

Tanggal Wawancara : 31 Januari 2023

Saudari Via sudah menjadi konsumen Shopee semenjak tahun 2019, Shopee dipilih karena merupakan aplikasi belanja online pertama yang dia pasang pada *smart phone*, selama menggunakan Shopee Via lumayan sering melakukan pembayaran melalui transaksi COD karena menurutnya metode ini memudahkan dia melakukan pembayaran tanpa harus mengisi saldo *ShopeePay* maupun melakukan pembayaran melalui kasir Indomaret/Alfamart dan mendapatkan promo gratis ongkos pengiriman barang.

Pada 31 Desember 2022, saudari Via melakukan transaksi pembelian kipas angin karakter seharga Rp. 70.000,- dan ini merupakan pembelian dia yang kedua kalinya. Pembelian pertama barang yang datang sesuai dengan pesanan tanpa ada kurang maupun cacat barang. Namun pada pembelian yang kedua, Via menemukan kerusakan pada kipas angin tersebut berupa baling-baling kipas yang patah.

Seperti biasa, Via selalu memvideokan pada saat proses membuka kemasan sebagai bukti apabila barang yang datang tidak sesuai dan benar saja setelah membuka kemasan ternyata Via menemukan bahwa baling-baling pada kipas karakter patah sehingga tidak bisa digunakan. Saat itu juga Via langsung menghubungi pihak

toko melalui fitur chat yang ada di aplikasi Shopee. Pihak toko mengatakan bahwa mereka sudah mengirimkan barang dalam keadaan bagus sesuai dengan gambar.

Merasa bahwa ini bukan kesalahan dia maka Via meminta kepada pihak toko untuk mengganti dengan barang yang baru, pihak toko menyetujui namun mereka mengharuskan saudara Via untuk menanggung ongkos kirim (pengembalian barang ke pihak toko dan pengiriman kembali ke alamat Via) bolak-balik. Hal ini tentunya memberatkan Via sebagai konsumen karena menurut Via biaya ongkos kirim bolak-balik melebihi harga dari kipas angin tersebut.

Sebagai pembeli Via tentu merasa dirugikan secara finansial akibat solusi yang ditawarkan dari pihak penjual yang membebankan ongkos kirim kepadanya dan merasa tidak puas dengan jawaban pihak toko karena menurut Via seharusnya kasus seperti ini menjadi tanggung jawab bersama pihak ekspedisi dan pihak toko sehingga mengharuskan pihak toko mengkomplain ke pihak ekspedisi pengiriman barang.

Sebagai pengguna aktif aplikasi belanja Shopee ternyata saudara Via tidak mengetahui bahwa hak-haknya sebagai konsumen dilindungi dalam UUPK sehingga saat terjadi kasus seperti ini Via hanya bisa merelakan barang tersebut dan memberikan rating yang rendah kepada *online shop* tersebut.

b. Biodata responden

Nama : Rizky



Status pekerjaan : Mahasiswa  
Domisili : Banjarmasin  
Barang yang dibeli : *Chase Handphone*  
Tanggal Wawancara : 09 Februari 2023

Hasil wawancara dengan saudara Rizky menyatakan bahwa dirinya sering berbelanja di *market place* Shopee dan sudah menjadi pengguna Shopee semenjak tahun 2016. Alasan Rizky memilih Shopee karena aplikasi Shopee banyak menawarkan promo-promo yang dianggap menguntungkan dirinya sebagai pembeli apalagi semenjak ada metode COD yang dianggap mempermudah pengguna dalam bertransaksi. Alasa memilih system COD karena dirinya sebagai mahasiswa tidak mempunyai rekening pribadi dan *mobile banking* serta tidak perlu repot-repot harus membayar melalui kasir Indomaret/Alfamart.

Pada Oktober tahun 2021 yang lalu saudara Rizky membeli *chasing* handphone sebanyak dua buah dengan total pembelanjan senilai Rp. 45.000,- dengan menggunakan sistem COD. Setelah barang datang, Rizky membuka kemasan dan tidak lupa memvideokan sebagai bukti. Namun ternyata setelah kemasan dibuka ternyata hanya 1 buah *chasing* yang datang. Kemudian Rizky menghubungi pihak penjual untuk menanyakan barang yang kurang lengkap tersebut.

Pihak toko merespon chat saudara Rizky dengan baik dan memberikan solusi kepadanya. Solusi yang diberikan yaitu saudara

Rizky harus membeli satu barang lagi di toko tersebut maka barang yang kurang akan dikirimkan berbarengan dengan barang baru yang dibeli. Tentu saja saudara Rizky merasa keberatan dengan solusi dari pihak toko tersebut. Saudara Rizky merasa berlebihan jika dirinya memiliki tiga buah *chasing handphone* sekaligus dan bagi dirinya hal tersebut adalah pemborosan.

Sebagai konsumen, saudara Rizky merasa dirugikan akibat barang yang datang tidak sesuai dengan yang diharapkan apalagi dia sudah membayar secara penuh sesuai dengan harga transaksi kepada kurir namun setelah kemasan dibuka barang yang datang kurang satu buah. Sementara solusi yang ditawarkan pihak toko memberatkan dirinya karena akan membeli kembali barang yang sama beserta tambahan ongkos kirim.

Rizky mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen namun dia tidak mengetahui bagaimana cara mendapatkan haknya sebagai konsumen apabila terjadi kasus seperti kasus yang menyimpannya saat berbelanja online dan dia beranggapan harga *chasing handphone* tersebut tidak seberapa. Untuk mengungkapkan rasa kekecewaannya Rizky memberikan rating bintang tiga kepada toko tersebut.

c. Biodata responden

Nama	: Dina
Status pekerjaan	: Penyar radio
Domisili	: Banjarmasin

Barang yang dibeli : Baju terusan (*jumpsuit*)

Tanggal Wawancara : 17 Februari 2023

Saudari Dina telah menggunakan aplikasi Shopee semenjak tahun 2020 dan lumayan sering melakukan transaksi belanja di *market place* Shopee karena Dina hanya memasang aplikasi Shopee dan TikTok di telepon pintarnya. Sementara Shopee menjadi pilihan utama karena banyak terdapat promo yang menarik serta diskon yang beraneka ragam.

Selama menjadi pelanggan Shopee, saudari Dina mengatakan lumayan sering menggunakan metode pembayaran COD di samping juga terkadang menggunakan sistem pembayaran PayLater karena Dina mengakui malas untuk mengisi saldo ShopeePay ataupun melakukan pembayaran di kasir Indomaret/Alfamart. Dina juga mengatakan bahwa selalu ada orang rumah yang stand by untuk menerima barang pesannya jadi dia merasa aman barang belanjaan pasti sampai.

Pada pertengahan 2022 saudari Dina pernah berbelanja baju terusan di salah satu toko aplikasi Shopee seharga Rp.150.000 ditambah ongkos kirim. Setelah melakukan proses *check out*, akhirnya barang yang dipesan sampai ke alamat Dina. Sayangnya Dina tidak melakukan proses video saat membuka kemasan karena Dina meyakini bahwa barang yang datang sesuai dengan apa yang dia pesan.

Namun sayang sekali barang yang sudah datang tersebut ternyata ukurannya tidak sesuai dengan apa yang udah dipesan Dina.

Dina memesan ukuran L namun ternyata yang datang adalah ukuran M. Akhirnya Dina menghubungi toko tersebut dan meminta solusi untuk penukaran barang. Pihak toko memberikan solusi dengan cara Dina harus mengembalikan barang tersebut ke ekspedisi untuk dikebalikan ke toko namun pihak Toko membebankan ongkos kirim bolak-balik ke Dina.

Tentu saja Dina merasa keberatan karena sedari awal toko tersebut tidak memberlakukan opsi gratis ongkir dan menurut Dina hal itu merugikan dirinya sebagai konsumen karena harus menanggung total tiga kali ongkos kirim yaitu sebesar Rp.40.000,- sehingga total biaya yang harus dikeluarkannya adalah Rp. 120.000,- hanya untuk ongkos kirim saja.

Menurut Dina kesalahan ini murni terjadi karena pihak toko lalai/tidak teliti mencari ukuran L yang sesuai dengan pesanan Dina, alih-alih mengirimkan ukuran M. Dina merasa kecewa dan akhirnya mengihklaskan baju terusan tersebut dan tidak terpakai sampai hari ini karena dirinya sudah menawarkan kepada teman-temannya namun karena ukurannya juga terlalu besar akhirnya baju tersebut disimpan di dalam lemari.

d. Biodata responden

Nama : Gatot  
Status pekerjaan : Karyawan swasta  
Domisili : Banjarmasin

Barang yang dibeli : Baju kaos

Tanggal Wawancara : 28 Februari 2023

Gatot yang merupakan seorang karyawan swasta sudah menggunakan Shopee dari tahun 2019. Selama kurang lebih empat tahun, Shopee menjadi pilihan utama Gatot dalam melakukan transaksi belanja online karena aplikasi Shopee merupakan aplikasi pertama yang dia kenal sebagai aplikasi belanja online dan dia lumayan sering berbelanja online di Shopee.

Pada bulan Maret tahun 2023 Gatot melakukan transaksi belanja online menggunakan metode COD, dia membeli barang berupa tiga buah kaos *oversize* seharga Rp. 280.000,- ditambahkan ongkos kirim sebesar Rp. 38.000,- alasan Gatot sering menggunakan metode pembayaran COD adalah karena dia jarang sekali mengisi saldo *ShopeePay* dan sebelumnya tidak pernah melakukan transaksi pembayaran di kasir Alfamart/Indomaret. Bagi Gatot dengan adanya metode COD ini sangat membantu untuk orang-orang yang malas bergerak ke kasir minimarket seperti dirinya. Setelah melakukan proses *check out* dan menunggu barang datang tidak lupa seperti biasa Gatot melakukan konfirmasi ulang kepada penjual mengenai barang pesannya dan saat itu langsung direspon oleh pihak toko.

Namun setelah barang belanjaan sampai ke alamatnya, Gatot terkejut dan tidak menyangka baju kaos yang semula dia pesan tiga buah ternyata yang sampai cuma dua buah saja. Gatot mengatakan dia

tidak pernah memvideokan saat membuka kemasan karena selama ini barang yang datang selalu sesuai dengan pesanan. Apalagi ini adalah belanja dia yang kesekian di toko tersebut (toko *on line* langganan).

Akhirnya Gatot menghubungi pihak toko tersebut dan mereka merespon bahwa ada kelalaian saat melakukan pengemasan barang. Pihak toko berjanji akan segera mengirimkan kekurangan baju. Namun lewat selang waktu satu bulan barang yang dijanjikan belum diterima dan Gatot sudah berkali-kali menchat pihak toko namun tidak ada jawaban. Hal ini tentu merugikan Gatot karena saat itu dia juga harus menanggung ongkos kirim.

Gatot mengatakan dirinya merasa dirugikan oleh pihak toko apalagi sudah dijanjikan mengirim barang yang kurang. Dia mengatakan sebenarnya dirinya tahu bahwa dia mendapatkan perlindungan hak sebagai konsumen dalam UUPK namun dia tidak tahu bagaimana cara mendapatkan haknya tersebut dan dia merasa bahwa nominal dari kaos tersebut tidak terlalu mahal. Akhirnya Gatot merelakan dan memberi rating dua pada toko tersebut sebagai bentuk kekecewaan dirinya.

e. Biodata responden

Nama	: Fitri
Status pekerjaan	: Ibu rumah tangga
Domisili	: Banjarmasin
Barang yang dibeli	: Baju/gaun

Tanggal Wawancara : 04 Mei 2023

Ibu Fitri merupakan seorang ibu rumah tangga yang juga sebagai pengguna aplikasi Shopee. Ibu Fitri mengatakan jarang berbelanja di Shopee namun pernah suatu hari berbelanja online di Shopee dan menggunakan metode pembayaran COD. Awalnya Ibu Fitri tahu aplikasi Shopee dari keluarga beliau karena di Shopee banyak promo-promo dan barang-barang yang menarik.

Beliau melanjutkan, setiap berbelanja di Shopee selalu menggunakan metode COD karena metode ini dianggap paling mudah dan kebetulan saat itu ada promo ongkos kirim apabila menggunakan sistem pembayaran COD. Selain sistem COD ini praktis karena Ibu Fitri cukup menyerahkan uang sesuai harga barang yang tertera di aplikasi kepada kurir pengantar.

Pada tahun 2020 yang lalu beliau pernah membeli sebuah gaun brokat berwarna kuning untuk keperluan acara pernikahan keluarga beliau. Setelah melakukan proses *check out* di aplikasi Shopee akhirnya selang beberapa hari pesan Ibu Fitri di rumah dan beliau menyerahkan uang sesuai harga barang. Ibu Fitri menjelaskan warna dan model sesuai dengan deskripsi barang di aplikasi namun ukuran baju/gaun yang datang ternyata tidak sesuai (kekecilan). Baju/gaun yang datang terlalu kecil dan tidak sesuai dengan ukuran yang telah dipesan.

Sayangnya Ibu Fitri tidak merekam saat membuka paket belanja karena beliau tidak paham dengan sistem pengembalian barang. Beliau

tidak mengetahui apabila barang yang datang tidak sesuai dengan yang dibeli bisa dikomplain dan dikembalikan. Ditambah saat itu pembelian pertama kali beliau dengan menggunakan aplikasi Shopee. Akhirnya Ibu Fitri merelakan baju tersebut dan memutuskan untuk menyimpan saja baju yang telah dibeli. Ibu Fitri juga tidak mengetahui bahwa terdapat hak-hak seorang pembeli yang diatur dalam UUPK.

Dari segi finansial, Ibu Fitri menyatakan tentu merasakan dampak kerugian secara finansial sebab baju yang telah beliau bayar tidak bisa dipakai dan menjadi mubazir karena ukuran barang yang dikirimkan tidak sesuai, apabila ingin memperbaiki ukurannya harus mengeluarkan dana tambahan lagi ke tukang jahit.

### **C. Analisis Data**

Dalam sistem belanja *online* terdapat kemudahan yang ditawarkan oleh pihak *e-commerce* baik kepada penjual maupun pembeli dalam melakukan transaksi. Agama Islam bukanlah sebuah agama yang kaku dalam artian agama Islam bersifat dinamsi terhadap perubahan serta perkembangan zaman agar tercipta kemashlahatan umat. Namun tentunya tidak melupakan etika dalam jual beli yaitu itikad baik bagi penjual maupun pembeli.

Dalam agama Islam ada dua unsur terpenting yang kita ketahui konsep jual beli terutama konsep perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli secara online. Pertama adalah perilaku penjual yang harus mengedepankan kejujuran mengenai produk yang mereka jual di toko online mereka. Informasi terkait produk yang mereka jual harus benar, jelas, informatif dan sesuai dengan deskripsi. Kedua,



hak-hak konsumen dalam memperoleh informasi sebenar-benarnya dan se jelas-jelasnya tentang barang yang dijual.

Sama halnya dengan praktik jual beli secara tradisional, dalam jual beli online objek yang ditransaksikan tidak boleh bertentangan dengan syariat contohnya khamr, babi, bangkai dan obat-obatan terlarang. UUPK dan hukum Islam menekankan hak kesetaraan dan keseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen.

Tentu saja kedudukan hak pelaku usaha dan hak konsumen dalam Islam harus setara dan seimbang. Semua manusia harus menghormati hak-hak yang dimiliki secara eksklusif oleh pihak tertentu dan tidak diperkenankan untuk melanggar hak satu dengan yang lainnya. Sementara pemilik hak juga tidak boleh menggunakan haknya secara sewenang-wenang yang bisa merugikan orang lain.

Dalam transaksi jual beli *online* di *market place* Shopee dengan menggunakan metode COD pembeli dan penjual mempunyai suatu kesepakatan bahwa apabila barang yang datang dan sampai ke tangan pembeli ternyata tidak sesuai dengan yang dipesan maka pembeli berhak untuk membatalkan/mengembalikan/meminta barang yang sesuai/menerima pengembalian dana dari pelaku usaha sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Penjual berhak mendapatkan dana apabila barang yang dikirim sudah diterima oleh pembeli sementara pembeli berhak mengembalikan barang dan meminta dana dikembalikan apabila barang yang datang tidak sesuai dengan yang dijanjikan.

Akad yang digunakan dalam belanja online menggunakan sistem COD adalah akad *mu'allaq* yaitu akad yang dalam pelaksanaannya terdapat syarat-syarat yang ditentukan dalam akad, misal penentuan penyerahan barang yang diadakan setelah adanya pembayaran. Dalam sistem pembayaran. Peneliti melihat bahwa dalam transaksi COD pada *market place* Shopee pembeli/pihak konsumen mendapatkan hak *khiyar*, Dalam sistem COD dari data yang didapat penulis berkeyakinan bahwa penjual telah menyalahgunakan hak mereka. *Khiyar* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukannya.<sup>145</sup> Dalam terminasi kontrak khiyar adalah “Hak pilih bagi salah satu atau kedua belah pihak yang melaksanakan kontrak untuk meneruskan atau tidak meneruskan kontrak dengan mekanisme tertentu”.<sup>146</sup>

Dari data yang diperoleh para konsumen tidak diberikan hak khiyar oleh pelaku usaha untuk melanjutkan maupun membatalkan akad karena solusi yang diberikan oleh pelaku usaha cenderung merugikan pihak konsumen. Penggunaan hak secara semena-mena (*al-Taasuf fi isti'mal al-haq*) menempati kajian yang cukup esensial dalam perlindungan konsumen.

Akibat-akibat hukum yang timbul dalam penggunaan hak oleh pelaku usaha secara semena-mena adalah sebagai berikut:

- 1) Pelaku usaha diwajibkan untuk menghapus kerugian atau menghilangkan bahaya yang ditimbulkan.

---

<sup>145</sup> Orin Oktasari, “Al-Khiyar dan Implementasinya Dalam Jual Beli OnLine” 4 (2021): 3.

<sup>146</sup> Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Gaya Media Pratama, 2007), 59.

- 2) Berkewajiban membayar ganti rugi apabila dalam menggunakan hak secara semena-mena menyebabkan konsumen mengalami kerugian secara finansial.

Dari penjelasan di atas terdapat poin-poin yang dapat dijadikan sandaran bagi konsumen/pembeli dalam mendapatkan haknya dalam perlindungan konsumen menurut syari'at Islam, yaitu:

- 1) Dalam Islam dikenal sebuah prinsip hukum publik yang berbunyi "*hukum publik adalah salah satu dari hukum-hukum Allah SWT*".<sup>147</sup> Prinsip ini berkaitan dengan dengan hukum pidana dan semua hukum yang berkaitan dengan pelanggaran umum. Hukum publik harus ditegakan oleh khalifah/pemimpin/pemerintah setempat dan mereka harus mengawasi langsung pelaksanaan hukum publik ini. Peran perangkat hukum seperti kejaksaan (*al-qhadi*), polisi dan wali hisbah sangat penting dalam hal ini.

Apabila terjadi benturan berupa kepentingan hak publik dengan hak individu maka hak publik lebih diprioritaskan karena hak publik adalah hak Allah SWT.<sup>148</sup>

- 2) Pelaku usaha tidak boleh menggunakan haknya secara semena-mena. Tindakan pelanggaran terhadap lingkungan merupakan salah satu contohnya. Pelaku usaha harus menunjukkan kepeduliannya terhadap kelestarian lingkungan dari limbah pabrik produksi mereka.

---

<sup>147</sup> Abdul Mun'im Saleh, *Hukum Manusia Sebagai Hukum Tuhan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 17.

<sup>148</sup> Mun'im Saleh, 28.

- 3) Hak manusia yang ditetapkan oleh syara tidak boleh dihilangkan seperti hak konsumen dalam transaksi *khiyar al-ru'yah* sebelum melihat barang yang akan dibeli, hak *syuf'ah* sebelum terjadi akad jual beli.
- 4) Adanya hak perlindungan lingkungan yang dikembangkan dari *huquq al-irtifaq*.
- 5) Adanya sanksi-sanksi hukum yang tegas apabila terjadi pelanggaran hak yang sewenang-wenang.

Dalam agama Islam hak perlindungan hukum konsumen sudah diterapkan oleh nabi besar Muhammad SAW saat beliau menjual barang dagangannya. Hal ini menjadi dasar bahwa dalam hukum ekonomi Islam juga mengatur hak pembeli dalam mendapatkan perlindungan hukum sebagai konsumen. Dalam transaksi jual beli secara tradisional maupun *online* terdapat kemungkinan-kemungkinan terhadap penyalahgunaan ketidaktahuan konsumen mengenai hak yang mereka dapat sebagai pembeli. Kelemahan yang dimaksud antara lain:

- 1) Adanya iklan/promosi yang tidak benar sebelum jual beli terjadi. Dalam kasus belanja *online* deskripsi barang tidak dijelaskan secara rinci dan benar.
- 2) Terdapat tipu muslihat ketika transaksi belanja sedang berlangsung.
- 3) Setelah transaksi berlangsung pelaku usaha tidak tahu menahu terhadap kerugian konsumen.

Pada kasus pertama (saudari Via), beliau sebagai pembeli suatu barang tentunya sudah mencari informasi mengenai produk yang akan

dibeli. Informasi yang lengkap, daya tarik serta kelengkapan spesifikasi produk menjadi faktor utama sebelum memutuskan untuk melakukan transaksi belanja. Oleh sebab itu mendapatkan informasi suatu produk yang benar, jelas dan rinci sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Perkembangan teknologi ini justru membuat terjadi suatu kondisi yang rawan bagi para konsumen. Ketidakmampuan konsumen dalam dalam menyeleksi informasi akibat keberagaman produk yang tersedia atau disebut dengan *consumer ignorance* sehingga hal ini mungkin disalahgunakan oleh pelaku usaha. Oleh karenanya konsumen harus diberikan rasa aman dalam mendapatkan suatu informasi yang jelas, jujur dan bertanggung jawab.

Pada kasus COD yang peneliti temukan sebelum membeli barang para konsumen mencari informasi mengenai deskripsi barang yang akan mereka beli baik dari segi ukuran barang, motif barang maupun harga barang. Namun setelah barang diterima ternyata terdapat perbedaan ukuran yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. Padahal sesuai hukum syara' semua manusia mendapatkan hak (*haq al-'ibad*) yaitu hak perlindungan bagi umat manusia untuk kemashlahatan pribadinya seperti, hak dalam transaksi jual beli.

Dalam kajian fikih, kejelasan dan keakuratan informasi ketika pelaku usaha meinformasikan dan mempromosikan barang dagangan mereka menjadi poin penting. Dalam agama Islam berlaku prinsip keseimbangan di mana pembeli dan penjual harus berhati-hati dalam

melakukan transaksi. Hal ini sesuai dalam teori perjanjian yaitu asas persamaan dan kesetaraan dan asas kejujuran. Khalifah Umar Bin Khatab berkata:

*“Orang yang tidak mengerti hukum pasar tidak dapat ambil bagian dalam aktivitas pasar kami.”* (Riwayat Tirmidzi dan Anas ibn Malik)<sup>149</sup>

Infomasi yang diberikan kepada konsumen bukan hanya mengenai kualitas dan deskripsi barang namun juga menyagkut informasi efek sampai, cara penggunaan dan bahaya yang mungkin ditimbulkan. Tujuan promosi dan informasi yang benar adalah agar barang yang dijual menarik minat pembeli dan laris. Dalam fikih Islam ada satu istilah yang disebut dengan *al-ghurur* yaitu usaha membawa dan menggiring seseorang dengan cara yang tidak benar untuk menerima suatu hal yang tidak memberi keuntungan disertai rayuan bahwa hal itu menguntungkannya, sedang sekarang ia mengetahui hakikat ajakan tersebut, maka ia akan menerimanya.<sup>150</sup>

Salah satu tindakan *al-ghurur* dalam sistem COD yang berlaku adalah promosi yang tidak jujur mengenai deskripsi barang dan berjanji akan memberikan ganti rugi/penukaran barang yang sesuai pesanan apabila terjadi kecacatan barang. Secara hukum fikih seseorang wajib menjelaskan cacat barang yang dia jual pada orang lain seperti yang tertuang dalam hadis:

---

<sup>149</sup> Abu 'Isa Al-Tirmidziy and Sunan Al-Tirmidziy, *Tahkik Muhammad Hansan Nasshar* (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 2000), 36.

<sup>150</sup> Sulaiman Muhammad Ahmad, *Dhaman Al-Matlafat Fi al-Fiqh al-Islamiy* (Kairo: Maktabat al-Mujallad al-'Arabi, 1985), 75.

*“Tidaklah halal bagi seseorang yang menjual sesuatu barang kecuali apabila ia menjelaskan kualifikasi barang tersebut. Dan tidak halal bagi orang yang mengetahui hal tersebut kecuali apabila ia terangkan hakikatnya.”* (HR. Ahmad dari Wasilah)<sup>151</sup>

Dalam UUPK Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur dan melindungi hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan sebenar-benarnya mengenai produk yang dijual, pada Bab III tentang Hak dan kewajiban konsumen pada pasal empat (4) butir d menyatakan:

*“Konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/atau jasa.”*<sup>152</sup>

Hal ini sejalan dengan teori persamaan hak pada asas keadilan dalam hukum perjanjian. Asas keadilan menghendaki melalui UUPK, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan kewajiban. Dalam sistem COD konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai produk yang akan dijual oleh pelaku usaha agar pada saat barang sampai ke konsumen benar-benar sesuai dengan yg dipromosikan/deskripsikan.

Melanjutkan pembahasan pada BAB IV UUPK mengenai pokok bahasan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usahan pada pasal sembilan (9) ayat satu butir (k) yang berbunyi

*“Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar dan/atau seolah-olah: menawarkan sesuatu yang mengandung janji.”*

---

<sup>151</sup> Al-Imam al-Syaukaniy, *Nail Al-Authar* (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1999), 224.

<sup>152</sup> Pemerintah RI, “Undang-undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999,” 1999, 5.

Jelas dalam sistem pembayaran COD pada *market place* Shopee menawarkan promosi jika barang yang datang/dibeli tidak sesuai dengan yang dipromosikan/informasikan pihak konsumen boleh membatalkan perjanjian jual beli tersebut. Namun pada kenyataan proses pembatalan tersebut ribet dan sukar ditindaklanjuti. Maka bentuk perlindungan hukum yang sesuai yaitu mendapatkan informasi objek barang yang benar dan sesuai.

Pada kasus berikutnya yang dialami saudari Dina dan Ibu Fitri, mereka dinyatakan tidak mempunyai hak pilih apabila konsumen tidak mempunyai pilihan karena ada suatu kondisi di mana pihak konsumen dipaksa untuk mematuhi mekanisme pasar. Rasulullah melarang dengan tegas hal ini. Penyalahgunaan kelemahan dan ketidaktahuan konsumen seperti keadaan lugu, tidak terdedukasi dengan baik maupun dalam keadaan benar-benar memerlukan serta penipuan dan informasi yang kabur/tidak jelas. Hadis Rasulullah SAW:

*“Rasulullah SAW melarang untuk mengambil untung dari sesuatu yang tidak berada dalam pertanggung jawaban.”*  
(HR. at-Thabraniy dari Hakim ibn Hizam)

Maksud hadis di atas, apabila pelaku usaha mendapatkan keuntungan dari kerugian seseorang (pembeli/konsumen) dan dia tidak ikut menanggung kerusakan yang terjadi padanya maka ia tidak berhak mendapatkan keuntungan tersebut menurut *syara'*.

Dalam kasus sistem COD, para konsumen tidak punya hak pilih selain merelakan dana mereka karena solusi yang ditawarkan pelaku usaha memberatkan mereka. Seharusnya ada *win win solution* agar



pihak penjual dan pembeli sama-sama merasakan manfaat dari sistem COD ini.

Rukun pembentuk akad dalam kasus ini tidak sempurna karena rukun pernyataan kehendak di mana tercapainya kata sepakat dari kedua belah pihak tidak terpenuhi. Pembeli merasa kecewa karena tidak diberikan hak memilih untuk melanjutkan transaksi atau membatalkannya.

Menurut UUPK pada BAB III bagian pertama tentang hak dan kewajiban konsumen pada pasal empat (empat) poin b yang berbunyi:

*“Konsumen berhak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”<sup>153</sup>*

Dalam hukum perjanjian dinamakan cacat kehendak, pada ketentuan KUHPerdara sesuai dengan Pasal 1321 yang dimaksud dengan cacat kehendak adalah kesesatan, paksaan dan penipuan. Dalam hal paksaan dibagi menjadi dua ketentuan yang terdapat pada Pasal 1324 KUHPerdara berupa paksaan mutlak yaitu tidak adanya pilihan lain atau tidak ada alternatif dalam berpikir untuk menyetujui atau menolak perjanjian. Jadi hanya ada satu pilihan yaitu menyetujui perjanjian. Seharusnya bentuk perlindungan yang konsumen dapatkan adalah perlindungan terhadap hak pilih.

Semakin maju perkembangan zaman semakin diperlukannya pengawasan yang serius dalam hal perdagangan salah satunya adalah

---

<sup>153</sup> RI, “Undang-undang (UU) tentang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.”

masalah timbangan serta ukuran suatu barang yang akan dibeli oleh konsumen. Di lapangan masih banyak ditemukan kecurangan-kecurangan dalam hal timbangan maupun ukuran suatu barang. Dalam kasus berbelanja *online* sering terdapat kasus yang ditemukan di mana barang yang diinformasikan ukurannya ternyata berbeda saat barang sampai ke tangan konsumen.

Ibnu Tamiyyah mengemukakan pendapatnya yang bersandar kepada ayat al-Qur'an dalam Q.S al-Muthaffifin/83:1-3

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ (١) الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ (٢)  
وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ (٣)

*“Celakalah bagi orang-orang yang curang, (yaitu) orang-orang yang apabila menerima takaran mereka minta dipenuhi dan apabila mereka menakar atau menimbang, mereka mengurangi.”*<sup>154</sup>

Demikian pula dengan sabda Nabi Muhammad SAW dalam penerapan ayat di atas agar tidak terjadi kecurangan dan penipuan terhadap sesama umat muslim, hadis yang berbunyi:

*“Barang siapa yang sudah membeli suatu makanan, hendaklah ia tidak menjualnya lagi kecuali setelah menimbangannya kembali”* (HR. Muslim dan Ibnu ‘Abbas)<sup>155</sup>

Dari ayat al-Qur'an dan hadis di atas Allah SWT dan Rasul-Nya memperingatkan celakalah manusia dari perbuatan curang dalam perkara jual beli terutama dalam pemenuhan hak orang lain dari transaksi jual beli tersebut. Hadis Rasulullah SAW mengautkan bukan

<sup>154</sup> *Al-Quran Dan Terjemahannya*, 888.

<sup>155</sup> Ahmad Ibnu Taymiyyah, *Majmu' Fatawa* (Beirut: Dar al-'Arabiyyah, 1398H), 19.

hanya dalam perkara jual beli makanan namun dengan barang dagangan selain makanan yaitu berupa barang, perhiasan dan sejenisnya.

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah pengertian jual beli (al- bai') paling tidak harus memenuhi tiga unsur, yaitu pihak-pihak, objek, dan kesepakatan.<sup>156</sup> Pada unsur obyek jual-beli terdiri atas benda yang berwujud maupun tidak berwujud, yang bergerak maupun tidak bergerak, dan yang terdaftar maupun tidak terdaftar. Pada syarat-syarat terbentuknya suatu akad pada perjanjian dalam Islam, mengurangi ukuran/timbangan barang mencederai rukun yang ketiga yaitu objek akad. Objek akad harus memenuhi tiga persyaratan antara lain objek akad itu dapat diserahkan, objek akad dapat ditentukan/tertentu dan objek akad dapat ditransaksikan serta tidak bertentangan dengan syariat.

Objek yang dapat ditentukan terdiri atas sejumlah satuan atau banyaknya barang yang dibeli dan harus diketahui dengan jelas oleh konsumen agar tidak menimbulkan perkara di kemudian hari. Hal ini diperkuat dengan sifat khusus objek tersebut yang dapat ditentukan untuk membedakan objek barang yang akan diakadkan. Contohnya dari segi warna, motif maupun ukuran.

Dalam UUPK tertuang dalam BAB IV tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha pada Pasal 8 ayat satu (1) butir (c) yang

---

<sup>156</sup> Mahkamah Agung Republik Indonesia, "Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah" (Direktoral Jendra Badan Pengadilan Agama, 2008), 29.

berbunyi pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah hitungan sesuai dengan ukuran yang sebenarnya. Hal ini juga disebutkan dalam Pasal 16 huruf a dan b yang berbunyi pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan (dalam hal ini sistem COD) dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menepati janji atas pelayanan dan/atau prestasi.

Dari kasus yang terjadi pada saudara Risky dan Gatot jelas pelaku usaha melanggar apa yang sudah dicantumkan oleh UUPK pada Pasal 8 dan Pasal 16. Hal ini tentu saja membuat perjanjian menjadi tidak sah karena syarat sahnya suatu perjanjian menurut Pasal 1320 KUHPerdara adalah syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat objektif tidak terpenuhi karena objek yang menjadi pokok perjanjian kurang dalam hitungan jumlahnya/ukurannya. Maka bentuk perlindungan hukum yang konsumen dapatkan adalah perlindungan terhadap alat ukur yang tidak tepat baik ukuran timbangan maupun satuan.

Pada kasus Ibu Fitri, dalam hukum positif, penyalahgunaan keadaan memang tidak dikategorikan sebagai sebagai faktor yang membuat batalnya sebuah perjanjian. Menurut pendapat para ahli hukum bahwa penyalahgunaan keadaan merupakan suatu bentuk cacat

kehendak. Salah satu penyebabnya adalah keunggulan ekonomi atau psikologis salah satu pihak.<sup>157</sup>

Beberapa faktor yang menyebabkan penyalahgunaan keadaan yaitu keadaan terjepit, kesulitan keuangan, hubungan antara atasan-bawahan dan kerugian pada salah satu pihak. Ketika Islam mengharamkan riba, sebenarnya pada saat yang sama, Islam melarang eksploitasi terhadap kebutuhan orang lain karena secara ekonomis orang-orang yang meminjam dengan membayar riba termasuk dalam keadaan terdesak. Dalam fikih Islam, penyalahgunaan keadaan dimasukan oleh para ahli fikih ke dalam bahasan cacat kehendak (*'uyuh al-iradah*).

Akad yang mengandung unsur penyalahgunaan keadaan atau yang mengandung eksploitasi adalah *ba'i al-Mustarsil* yaitu seseorang yang tidak pandai menawar atau pembeli yang tidak tahu harga sehingga dia tidak menawar suatu barang. Namun ia hanya membeli dengan mempercayakan pembelian kepada pedagang. Pembeli dalam akad ini mendapatkan perlindungan hukum berupa hak *khiyar* atau hak pembatalan akad. Dari Anas bin Malik RA, Rasulullah SAW bersabda:

لَا يَجِلُّ مَالُ امْرِئٍ مُسْلِمٍ إِلَّا بِطَيْبِ نَفْسِهِ

“Tidak halal memakan harta orang lain, kecuali dengan kerelaan pemiliknya” (HR. Ahmad. Syaikh Syu’aib al-Arnauth berkata bahwa hadis tersebut *shahih lighoirihi*)

---

<sup>157</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Grasindo, 2000), 68.

Cacat kehendak yang terdapat pada ketentuan KUHPerdara yaitu sesuai dengan Pasal 1321 KUHPerdara dan dibagi menjadi tiga hal yaitu adalah:

- a) Kesesatan atau kekhilafan,
- b) Paksaan,
- c) Penipuan.

Sementara penyalahgunaan keadaan sebagai cacat kehendak membawa konsekuensi perjanjian dapat dibatalkan. Tuntutan pembatalan dapat untuk sebagian maupun seluruh isi perjanjian. Van Dunne telah membedakan penyalahgunaan keadaan menjadi dua yaitu karena keunggulan ekonomis dan keunggulan kejiwaan:<sup>158</sup>

- a) Penyalahgunaan ekonomis meliputi salah satu pihak harus mempunyai keunggulan ekonomis terhadap yang lain dan pihak lain terpaksa mengadakan perjanjian
- b) Penyalahgunaan keunggulan kejiwaan meliputi salah satu pihak menyalahgunakan ketergantungan relatif seperti hubungan atasan dan bawahan, orang tua dan anak, dokter dan pasien dan lain sebagainya. Kemudian salah satu pihak menyalahgunakan keadaan jiwa yang istimewa dari pihak lawan seperti adanya gangguan jiwa, tidak berpengalaman, gegabah, kurang pengetahuan dan lain sebagainya.

---

<sup>158</sup> Henry P Panggabean, *Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik van Omstandigheden) Sebagai Alasan Baru Untuk Pembatalan Perjanjian (Berbagai Perkembangan Hukum Di Belanda)* (Yogyakarta: Liberty, 1992), 41.

UUPK BAB III mengenai hak dan kewajiban konsumen pada Pasal 4 huruf f dan g mengatakan setiap konsumen berhak mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen serta hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Hal ini sejalan dengan keadaan memaksa terutama pada bagian konsumen yang tidak berpengalaman, gegabah dan kurang pengetahuan. Maka tugas pelaku usahalah memberikan informasi yang jujur dan sejelas-jelasnya kepada konsumen.

Pada kasus yang terjadi kepada Ibu Fitri karena ketidaktahuan beliau dan baru pertama kali berbelanja di Shopee membuat Ibu Fitri kurang/belum paham mengenai mekanisme sistem pengembalian barang dan beliau juga tidak membaca deskripsi/syarat pengembalian barang apabila terjadi kasus seperti yang beliau alami. Menurut UUPK, Ibu Fitri berhak untuk membatalkan sebagian perjanjian ataupun diberikan solusi yang sama-sama menguntungkan bagi kedua belah pihak. Maka bentuk perlindungan yang didapatkan yaitu perlindungan dari penyalahgunaan keadaan.

Dalam transaksi berbelanja *online* apabila suatu barang yang dipesan/dibeli oleh konsumen datang dalam keadaan ataupun barang tersebut rusak dalam masa garansi, maka si pembeli berhak menuntut ganti rugi. Al-Khatib al-Syarbainiy berpendapat bahwa pembeli berhak menuntut kerugian senilai harga barang tersebut dengan cara perhitungan nilai apabila barang tersebut sempurna (harga asli barang

yang dijual), sedangkan patokan harga diambil dari harga terendah pada hari terjadinya transaksi.<sup>159</sup>

Pada kasus yang menimpa konsumen dari sistem pembayaran COD terdapat kecenderungan pihak pelaku usaha untuk melepaskan tanggung jawab dan terkesan tidak mau tahu akan kerugian pihak konsumen. Peneliti berharap bahwa harus benar-benar ada sebuah hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Di antara hukum tersebut hukum yang dinaungi pemerintah bersama dengan konsumen (rakyat) yang dapat menjadi pihak penuntut.

Dalam hukum Islam hal ini disebut dengan hukum *hudud* Allah SWT dan hak-hak publik (*huquq* Allah SWT). Ibnu Taymiyyah berpendapat bahwa hukum seperti ini harus ditegakkan oleh pemerintah/penguasa. Penegakan hukuman hudud dan huquq Allah pada zaman sekarang mirip dengan hukum publik atau hukum Administrasi Negara. Dalam pelaksanaannya hukum publik diawasi dan ditegakkan oleh wali hisbah. Dalam transaksi berbelanja online yang erat dengan hubungannya dengan perlindungan konsumen, wali hisbah di Indonesia diwakili oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Dalam kajian fikih Islam terdapat sebuah kaidah hukum Islam yang bersandar dari hadis Nabi Muhammad SAW yaitu:

---

<sup>159</sup> Muhammad Rawwas Qal'ah Ji, *Mabahis Fi Al-Iqtishad al-Islamiy* (Beirut: Dar al-Nafis, 1991), 10.



## لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

“Tidak boleh (ada) bahaya dan menimbulkan bahaya” (HR. Ahmad dan Ibnu Majah dari Ibnu ‘Abbas, sedangkan al-Hakim dan al-Daruquthni dari Abu Sa’id al-Khudhri)

Dalam arti, segala kerusakan/kerugian yang ditimbulkan oleh seseorang harus dihapuskan baik secara langsung maupun tidak langsung, baik secara sengaja (*al-‘amud*) maupun secara sengaja (*al-khata*), sementara orang yang mengalami kerugian harus mendapatkan ganti rugi (*dhaman*) yang dia derita sebagai kompensasi.<sup>160</sup> Dalam Q.S an-Nisa/5:92

وَمَا كَانَ لِمُؤْمِنٍ أَنْ يَفْتُلَ مُؤْمِنًا إِلَّا خَطَاً وَمَنْ قَتَلَ مُؤْمِنًا  
 خَطَاً فَتَحْرِيرُ رَقَبَةٍ مُؤْمِنَةٍ وَدِيَةٌ مُسَلَّمَةٌ إِلَىٰ أَهْلِهَا إِلَّا أَنْ  
 يَصَدَّقُوا فَإِنْ كَانَ مِنْ قَوْمٍ عَدُوٍّ لَكُمْ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَتَحْرِيرُ رَقَبَةٍ  
 مُؤْمِنَةٍ وَإِنْ كَانَ مِنْ قَوْمٍ بَيْنَكُمْ وَبَيْنَهُمْ مِيثَاقٌ فَدِيَةٌ مُسَلَّمَةٌ إِلَىٰ  
 أَهْلِهَا وَتَحْرِيرُ رَقَبَةٍ مُؤْمِنَةٍ

*Dan tidak patut bagi seorang yang beriman membunuh seorang yang beriman (yang lain), kecuali karena tersalah (tidak sengaja). Barangsiapa membunuh seorang yang beriman karena tersalah (hendaklah) dia memerdekakan seorang hamba sahaya yang beriman serta (membayar) tebusan yang diserahkan kepada keluarganya (si terbunuh itu), kecuali jika mereka (keluarga si terbunuh) membebaskan pembayaran. Jika dia (si terbunuh) dari kaum yang memusuhimu, padahal dia orang beriman, maka (hendaklah si pembunuh) memerdekakan hamba sahaya yang beriman. Dan jika dia (si terbunuh) dari kaum (kafir) yang ada perjanjian (damai) antara mereka dengan kamu, maka (hendaklah si pembunuh) membayar tebusan yang diserahkan kepada keluarganya (si terbunuh) serta memerdekakan hamba sahaya yang beriman.”<sup>161</sup>*

<sup>160</sup> Ahmad, *Dhaman Al-Matlafat Fi al-Fiqh al-Islamiy*, 1985, 38.

<sup>161</sup> *Al-Quran Dan Terjemahannya*, 125.

Dalam ayat di atas dijelaskan sebuah hukum apabila seorang muslim membunuh orang yang beriman (muslim lainnya) karena tidak sengaja maka ia terlepas dari hukuman *qishash* (hukum dibunuh juga), namun ia tidak akan terlepas dari hukuman ganti rugi senilai 100 ekor onta atau 1000 dinar emas. Hal ini bisa menjadi sandaran bagi pelaku usaha yang secara sengaja maupun tidak sengaja telah mengakibatkan kerugian konsumen maka dia harus bertanggung jawab dengan memberikan ganti rugi.

Ibnu al-Qayyim al-Jauziyah menjelaskan analogi akal dan keadilan menuntut bahwa barang siapa yang menyebabkan hilangnya harta seseorang atau menyebabkan kerugian orang lain maka ia bertanggung jawab atas kerugian sebagaimana ia bertanggung jawab atas kerusakan harta tersebut.<sup>162</sup>

Secara lebih jelas al-iz ibn Abd al-Salam menerangkan tentang kewajiban menanggung jawab dari pelaku kerusakan “sesungguhnya jawabir itu disyariatkan untuk menambal mashlahat yang hilang atau menutup kerugian yang terjadi. Oleh karena itu jawabir diberlakukan terhadap pelaku kerusakan secara tersalah, tidak disengaja, lalai, sadar, lupa bahkan terhadap orang gila dan anak-anak.”<sup>163</sup>

Pernyataan di atas menunjukkan secara benar bahwa perbuatan berbahaya yang merugikan orang lain tidak dapat ditolerir terutama

---

<sup>162</sup> Ibnu al-Qayyim al-Jauziyyah, *Al-Thuruq al-Hukmiyyah Fi al-Siyasat al-Syariyyat* (Kairo: al-Muasassat al-Arabiyyah, 1961), 158.

<sup>163</sup> al-Iz ibn Abd al-Salam, *Qawa'id al-Ahkam Fi Mashalih al-Anam* (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1999), 119.

apabila dikaitkan dengan kesalahan pelaku usaha yang tidak berhati-hati dalam menggunakan haknya.

Kerugian maupun bahaya fisik yang ditimbulkan pelaku usaha ke pihak konsumen dapat dikatakan sebagai perbuatan yang dalam transaksi belanja COD. Dari segi penyebab ganti rugi (*dhaman*) terbagi menjadi lima yaitu:

a) *Dhaman I'tlaf* (perusakan)

Ganti rugi jenis ini merupakan bentuk ganti rugi yang paling kuat karena merupakan suatu pelanggaran maupun perbuatan yang berbahaya. Jika dihubungkan dengan transaksi COD yang dialami oleh saudara Via di mana kipas karakter yang datang dalam keadaan rusak/cacat dan hal ini dapat menciderai fisik. Sifat kerugian akibat cacat produk dapat dikategorikan sebagai perbuatan tersalah atau tidak disengaja maka kerugian materil yang terjadi dalam kasus ini wajib diganti sesuai dengan kaidah hukum mas'uliyah (tanggung jawab), tassabub (sebab tak langsung) dan mubasyarah (perbuatan langsung) kejahatan dalam hukum jinayat fikih.

b) *Dhaman 'Aqdin*

*Dhaman 'aqdin* yaitu terjadinya suatu akad sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab. Sebagaimana dikatakan Ibnu Taymiyyah “bahwa dalam dasar hukum tukar menukar barang atau jual beli adalah adanya keselamatan barang dan

*keharusan kesamaan zahir dengan isi.*” Oleh karena itu apabila terdapat cacat barang setelah akad selesai yang dapat merugikan pembeli maka penjual harus bertanggung jawab yang selanjutnya pihak pembeli menuntut adanya ganti rugi (*dhaman*) ke penjual.

c) *Wadh'u Yadin* (ganti rugi perbuatan)

*Ganti rugi wadh'u yadin* merupakan ganti rugi kerusakan barang dari perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin dan anti rugi kerusakan barang yang masih berada di tangan penjual apabila barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah.

d) *Dhaman al-hailulah* (penahanan)

Merupakan suatu perbuatan atau kesepakatan yang menyebabkan seseorang membatasi orang lain untuk menggunakan atau berbuat terhadap hartanya. Contohnya pada penitipan barang (*al-wadi'*) terhadap barang yang dititipkan padanya. Dia harus menanggung ganti rugi atas kerusakan yang disebabkan oleh perbuatannya.

e) *Dhaman al-Maghrur*

*Dhaman al-maghrur* merupakan ganti rugi tanggung jawab karena kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatan tipu daya (*al-ghurur*). *Al-ghurur* adalah adalah suatu usaha dan menggiring seseorang dengan cara yang tidak benar untuk menerima suatu hal yang tidak memberi keuntungan disertai dengan rayuan bahwa

hal itu menguntungkannya, sedangkan sekiranya ia mengetahui hakikat ajakan tersebut maka ia tidak akan mau menerimanya.<sup>164</sup> Hal ini terjadi sesuai dengan pengalaman saudara Gatot, karena saudara Gatot ditipu daya dengan dijanjikan barang yang datang berupa tiga lembar kaos namun yang datang hanya dua lembar dan saudara Gatot dijanjikan pula akan dikirimkan sisa satu lembar kaos yang menjadi haknya. Segala bentuk perbuatan *al-ghurur* mengharuskan pelaku mengganti kerugian yang terjadi. Ibnu al-Qayyin berkata tentang perbuatan *al-ghurur* sebagai sebab *dhaman*: “*Para ahli hukum Islam memberi otoritas kepada orang yang tertipu terhadap orang menipu atau memperdaya dirinya karena kerugian yang ia tanggung disebabkan oleh perdayaan si penipu.*”

Dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah menyatakan bahwa kewajiban memikul kerugian yang tidak disebabkan kesalahan salah satu pihak dinyatakan sebagai resiko. Selanjutnya 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

---

<sup>164</sup> Sulaiman Muhammad Ahmad, *Dhaman Al-Matlafat Fi al-Fiqh al-Islamiy* (Kairo: Maktabat al-Mujallad al-'Arabi, 1985), 78.

oleh kejadian di luar kesalahan salah satu pihak dalam perjanjian timbal balik, dipikul oleh pihak yang penjual.

Dalam UUPK pada BAB III bagian pertama tentang hak dan kewajiban konsumen di mana pada Pasal 4 huruf g dan h menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti/rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Ganti rugi yang dimaksud bisa berupa uang yang setara dengan nilai barang maupun barang yang baru (sesuai dengan yang dibeli konsumen) yang selambat-lambatnya harus dipenuhi dalam jangka waktu tujuh (7) hari semenjak komplain dibuat. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya maka berdasarkan Pasal 62 UUPK yang berbunyi pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, b, c, e ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama lima tahun atau denda paling banyak Rp 2.000.000.000 (dua milyar rupiah).

Dalam kasus COD yang terjadi kepada saudara Gatot dan saudari Via, pihak penjual berlaku tidak jujur dengan hanya mengirimkan dua lembar kaos kepada saudara Gatot (dari tiga lembar kaos yang dipesan) dan pada kasus Saudari Via, kipas angin karakter yang datang dalam keadaan rusak. Seharusnya mereka mendapatkan ganti rugi yang layak oleh pihak penjual namun solusi yang ditawarkan

malah merugikan pihak konsumen. Bentuk perlindungan hukum yang didapatkan adalah hak untuk mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.

Di lapangan, peneliti melihat bahwa begitu susahnya para konsumen untuk melakukan proses penyelesaian atas perkara yang timbul dalam sistem belanja *online* dengan transaksi COD serta kurangnya edukasi dan wadah bagi konsumen melalui badan-badan hukum dari pemerintah yang diharapkan mampu membela hak para konsumen. Berkaitan dengan tuntutan yang berhubungan dengan hak-hak manusia, apabila terjadi perselisihan dan perselisihan tersebut tidak bisa diselesaikan dengan jalan damai maka mereka tidak dapat memutuskan suatu hukum kecuali melalui peradilan (*al-Qadha*).

Dalam agama Islam semua warga negara mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam hukum, sehingga agama Islam tidak menerapkan hak prerogatif bagi siapapun bahkan seorang presiden. Sehingga dalam memperlakukan kedua belah pihak yang bersengseta harus secara adil. Namun dalam Islam pada dasarnya perdamaian (*al-shulhu*) sangat dianjurkan dalam suatu perkara selama perdamaian itu tidak menghalalkan suatu yang haram dan mengharamkan suatu yang halal.

Namun terkadang posisi konsumen lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, maka cara penyelesaian perdamaian termasuk padanya sistem penyelesaian *al-tahkim* (arbitrase) tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Az. Nasution dalam bukunya menyatakan

bahwa pihak pelaku usaha cenderung menunjukkan keangkuhannya dalam penyelesaian hukum secara damai maupun arbitrase.<sup>165</sup>

Dengan demikian, penyelesaian yang paling baik terhadap perlindungan hak konsumen adalah dengan adanya hukum dan badan pengawasa pemerintah yang akan mampu mengawasi segala bentuk pelanggaran hak konsumen. Dalam hal ini pemerintah Islam telah membentuk sebuah struktur hukum yang aktif dan efektif untuk membela hak-hak konsumen yaitu jawatan *al-hisbah*.

Jawatan *al-hisbah* adalah satu lembaga penegak hukum di samping kehakiman dan kejaksanaan (*al-qadha* dan wilayah *al-muzhalim*), dan polisi (*syurthah*). Pada masa periode awal Islam (masa Rasulullah SAW dan Khulafa" alRasyidun), kekuasaan *al-hisbah* umumnya langsung dilaksanakan oleh Nabi Muhammad SAW dan para khalifah karena cara kehidupan umat Islam yang masih sederhana. Jawatan *al-hisbah* merupakan pelaksana dari *al-amru bi al-ma"ruf wa nahyu 'an almunkar*, dan mendamaikan di antara manusia yang berselisih.<sup>166</sup> Penegakan hukum yang dilakukan oleh wali hisbah lebih bersifat aktif dan sebagaimana yang dikatakan oleh Ibn Qayyim bahwa kewenangan *al-hisbah* bersifat menegakkan hukum dengan tanpa perlu adanya suatu tuntutan atau gugatan pihak-pihak. Dalilnya dapat dirujuk pada Q.S. Ali Imran/3:104

---

<sup>165</sup> Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, 58.

<sup>166</sup> Havis Aravik, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur *Al-Shulhuh* Dan Jawatan *Al-Hisbah*," *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2016): 7.



وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ  
وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*“Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat (lembaga umat) yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang makruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung”<sup>167</sup>*

Sementara dalam UUPK mengatur mengenai hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen terkait hak mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa yang tertuang dalam BAB III Pasal 4 huruf e yang berbunyi konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Dalam UUPK pada BAB VIII yang membahas mengenai Badan Perlindungan Konsumen Nasional di mana pemerintah memfasilitasi konsumen dalam mendapatkan haknya dalam bidang advokasi dan penyelesaian sengketa dengan membentuk suatu Badan Perlindungan Konsumen Nasional yang berfungsi untuk memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen dan membentuk Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat yang bertugas sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban konsumen;
- 2) Memberikan nasehat kepada konsumen yang memerlukan;

---

<sup>167</sup> Al-Quran Dan Terjemahannya, 84.

- 3) Melakukan kerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
- 4) Membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan dan pengaduan konsumen;
- 5) Melakukan pengawasan bersama dengan pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen di lapangan.

Bagi sebagian orang sistem pembayaran COD memang memudahkan mereka yang tidak ingin repot melakukan *top up* saldo ataupun bagi mereka yang tidak mempunyai rekening, *mobile banking* maupun langsung melakukan pembayaran ke alfamart/indomaret. Namun dibalik kemudahan yang diberikan terdapat juga kerugian yang ditanggung pihak konsumen.

Menurut aturan yang berlaku dalam transaksi belanja *online* pengembalian barang, pembatalan pesanan atau pengembalian dana dapat diajukan konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi barang yang dipajang pada online shop atas kesepakatan kedua belah pihak.<sup>168</sup> Namun pada kenyataan pada praktek di lapangan ternyata pihak konsumen mendapat berbagai macam kesulitan dalam mendapatkan hak ganti rugi (dhamah) apabila

---

<sup>168</sup> Gama Pratama, "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19," *Jurnal Ecopreneur: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 1 (2020): 25.

ternyata barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang mereka pesan.

Dalam teorinya, pihak Shopee selaku *market place* memberikan sebuah bentuk perlindungan kepada pihak konsumen dalam setiap transaksi. Apabila pembeli sudah melakukan proses *check out* dan pembeli sudah menerima barang di hari berikutnya maka dana yang ada di Shopee tidak serta merta beralih ke rekening penjual. Uang pembayaran dari pembeli akan ditahan terlebih dahulu selama 3x24 jam sampai pembeli merasa bahwa barang yang sudah dibelinya sesuai pesanan.

Namun yang menjadi kelemahan pada sistem ini adalah apabila terjadi ketidaksesuaian pesanan barang yang datang dan apabila penjual terkesan melambat-lambatkan proses komplain dari pembeli maka apabila lewat dari tiga hari, dana akan masuk ke rekening penjual secara otomatis. Hal ini tentu berdampak pada kerugian finansial bagi pihak konsumen.

Dampak kerugian finansial dalam sistem pembayaran COD adalah:

- a. Pihak konsumen mengalami kerugian secara finansial karena barang yang telah mereka bayar ternyata tidak diganti/dikembalikan dalam bentuk saldo *ShopeePay*. Walaupun dalam kenyataannya nominal barang yang dibeli harganya tidaklah terlalu besar namun hal tersebut tetap saja

merugikan pihak konsumen apalagi bagi mereka yang berstatus pelajar dan ibu rumah tangga.

- b. Dampak kerugian lain secara finansial adalah barang yang mereka beli dari pihak penjual tidak sesuai dengan yang ada pada deskripsi atau perjanjian awal yang berujung padabarang tersebut tidak bisa digunakan karena mengalami kerusakan/ukuran yang tidak sesuai.

Kerugian finansial yang diderita oleh pihak konsumen dalam sistem pembayaran COD bertentangan dengan asas perlindungan hukum yang diatur dalam Pasal 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 terutama asas manfaat di mana baik konsumen maupun pelaku usaha berhak memperoleh manfaat yang diberikan sehingga tidak ada satu pihak yang merasa dirugikan. Dalam hal ini pihak konsumen lebih banyak dirugikan karena tidak mendapatkan hak mereka sebagaimana mestinya.

Begitupula menurut asas perjanjian dalam Islam yaitu pada asas kemanfaatan yang bertujuan untuk mewujudkan kemashlahatan bagi para pihak dan tidak boleh mengakibatkan kerugian (*mudharrat*) atau keadaan yang memberatkan (*musyaqqah*).<sup>169</sup> Sesuai dengan firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah/2:168

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ  
إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

---

<sup>169</sup> Anshori, *Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia: Konsep, Regulasi, Dan Implementasi*, 225.

*“Hai manusia, makanlah sebagian (makanan) di bumi yang halal lagi baik dan janganlah mengikuti langkah-langkah setan, sesungguhnya ia bagimu merupakan musuh yang nyata.”<sup>170</sup>*

---

<sup>170</sup> *Al-Quran Dan Terjemahannya*, 34.