

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Kemajuan teknologi mampu menciptakan dampak yang sangat signifikan terhadap kehidupan. Berbagai macam kebutuhan sangat mudah dan banyak ditemui, terutama dalam hal makanan. Para pelaku usaha memiliki banyak tempat untuk memasarkan produknya, mulai dari *offline market* hingga *online market*. Pada masa sekarang, strategi penjualan yang digunakan pelaku usaha untuk memasarkan berbagai jenis produk lebih banyak menggunakan media *online* atau *marketplace* seperti salah satunya *marketplace Shopee*. Strategi tersebut dikenal dengan nama *e-commerce* yang dapat dikatakan lebih efektif karena jangkauan konsumen yang dituju lebih luas. Konsumen juga lebih mudah mengakses dan memilih berbagai jenis makanan yang dipromosikan tanpa perlu mendatangi lokasi toko penjual.

Namun, hal tersebut banyak menimbulkan beberapa kasus seperti klaim konsumen terhadap produk makanan yang mereka beli khususnya pada produk baso aci yang dijual pada *marketplace*. Produk makanan merupakan suatu jenis produk yang berasal dari sumber hayati atau air, baik yang diolah maupun tidak dan diperuntukkan sebagai makanan oleh manusia. Baso aci ialah salah satu jenis makanan yang berbahan dasar tepung aci atau tepung kanji tanpa ada tambahan adonan daging yang dilengkapi dengan aneka topping seperti cuanki lidah, tahu bulat, pilus cikur, siomay goreng, dan lain-lain.

Marketplace dengan pasar tradisional memiliki sistem yang hampir sama dalam kegiatannya. Pada dasarnya dalam *marketplace* kegiatan transaksi sangat mudah dan efisien, karena menyediakan fasilitas tanpa bertemu atau bertatap muka. *Marketplace* akan mengatur dalam proses transaksi yang berlangsung. Kemudian, penjual akan mengirim barang ketika sudah menerima pembayaran dari pembeli.¹ Dengan demikian, *marketplace* atau pasar *online* ialah tempat berlangsungnya transaksi elektronik bagi pemilik usaha dan pengguna layanan *marketplace*. Produk yang diperjualbelikan sangat bermacam-macam, terutama produk makanan mulai dari produk halal atau non halal hingga produk yang memiliki daya simpan lama maupun sebentar, sehingga diperlukan adanya perlindungan konsumen.

Hukum Positif dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa “*Hukum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”. Dalam Pasal 1 angka (2) yang menjelaskan tentang konsumen dan angka (3) menjelaskan mengenai pelaku usaha. Pada bidang muamalah menggunakan asas kebolehan dalam hukum Islam. Allah Swt. menghendaki kemudahan serta tidak mengehandaki kesukaran dalam proses kehidupan manusia.²

Undang-undang perlindungan konsumen tidak hanya berfokus untuk melindungi konsumen, tetapi juga memfasilitasi perlindungan bagi pemilik usaha yang mempunyai itikad baik kepada konsumen. Seperti menerapkan

¹ Andy Prasetyo Wati, dkk, *Digital Marketing*, (Malang: Edulitera, 2020), 27-28.

² Gemala Zahro, dkk, *Hukum Perikatan Islam di Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005),

kejujuran dan tanggungjawab dalam melakukan transaksi muamalah yaitu jual beli produk usahanya.³ Dalam hukum Islam juga memuat mengenai perlindungan konsumen. Hal tersebut tertera dalam Hukum Perikatan Islam pada bidang Muamalah yang mengajarkan untuk saling memberi manfaat antar sesama umat manusia. Termasuk dalam hal kegiatan transaksi jual beli, yang mana hal tersebut harus menerapkan kehati-hatian terhadap produk yang dijual.

Islam memuat sumber hukum perlindungan konsumen, praktis dan memiliki kesamaan dengan sumber yang terdapat dalam hukum Islam yang biasa diakui oleh masyoritas ulama (jumhur ulama), yaitu Al-Qur'an, Sunnah, *Ijma'*, dan *Qiyas*. Tujuan adanya hukum ialah untuk menjaga dan menciptakan kemaslahatan antara umat manusia dalam segala hal dan mendapatkan peluang serta terhindar dari semua keburukan guna memberikan kemanfaatan yang besar dan berkepanjangan.⁴

Islam mengatur tentang muamalah pada jual beli sesuai dengan firman Allah Swt. dalam Al-Qur'an surah Al-Maidah (5): 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ﴿١﴾

Artinya: *Wahai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji!*⁵

Penggalan ayat tersebut mendeskripsikan anjuran mengenai kewajiban untuk menjalankan janji-janji atau perikatan (akad) yang telah disepakati oleh antar

³ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen: Problematik Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang: UB Press, 2011), 85.

⁴ Sheyla Nichlatus Sovia, dkk, *Ragam Metode Penelitian Hukum*, (Kediri: Lembaga Studi Hukum Pidana, 2022), 185.

⁵ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, *Al-Qur'an KEMENAG In Microsoft Word*.

pihak dalam bermuamalah secara jujur dan adil sesuai prinsip Islam dalam jual beli.

Fiqh muamalah merupakan kumpulan dari kegiatan manusia yang didasarkan pada beberapa hukum Islam seperti peraturan-peraturan mengenai hal yang boleh dilakukan (perintah) atau hal yang tidak boleh dilakukan (larangan) oleh manusia. Permasalahan muamalah telah diatur sebaik mungkin agar memudahkan manusia untuk memenuhi kebutuhan tanpa menciptakan *mudharat* kepada orang lain, terutama dalam hal jual beli diharapkan pihak produsen dan konsumen tidak saling menciptakan *mudharat* diantara keduanya.

Salah satunya jual beli pada produk makanan baso aci yang dijual oleh toko Boci Abah Tea *Official*. Toko tersebut menjual berbagai ragam varian baso aci, cireng, seblak instan, topokki, dan sebagainya. Produk yang dijual melalui media *e-commerce* atau *marketplace* Shopee, telah berhasil memasarkan produk baso aci dengan jumlah lebih dari 30.000 pcs. Sehingga, mendapat predikat atau *reward* dari *Shopee* sebagai penjualan terlaris nomor 1 (satu) produk baso aci tulang rangu dan juga memiliki P-IRT No. 2033515031144-23 dan LPPOM MUI No. 07100038540217. Namun, dibalik penjualan yang tinggi terdapat keluhan yang dialami oleh konsumen mengenai kualitas produk cacat, rusak dan tidak *fresh* mengingat produk dibuat tanpa pengawet dan hanya bertahan 3-4 hari pada suhu ruangan dan sekitar 1 bulan jika disimpan dalam *freezer*. Konsumen melakukan klaim pada fitur penilaian

pembelian di kolom ulasan bintang dengan cara memberi *rate*. Dari data yang didapat sebanyak lebih dari 30.000 konsumen yang memberi penilaian.⁶

Tabel 1. Data Ulasan Penilaian (*Rate*) Bintang Pada Toko Online Shopee Boci Abah Tea Official Produk Boci Abah Tea

Rate Bintang	Jumlah Pembeli
Bintang 1	469
Bintang 2	568
Bintang 3	<2.300
Bintang 4	<6.000
Bintang 5	<23.000

Sumber: Toko *Online Shopee Boci Abah Tea Official*

Berdasarkan penjelasan masalah di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa dapat terjadi kemungkinan yang ditemukan ketika membeli produk makanan dalam media *online* atau *marketplace* salah satunya yaitu Shopee, sehingga perlu adanya perlindungan konsumen yang mendapat kerugian akibat transaksi pembelian baso aci di *marketplace* yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dengan memperhatikan kaidah-kaidah fiqh muamalah. Dengan demikian, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti hal tersebut yang berjudul **Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Produk Makanan Baso Aci Di *Maketplace* Shopee Menurut Tinjauan Fiqh Muamalah (Studi Kasus Toko *Online Shopee Boci Abah Tea Official*, Kediri).**

⁶ Toko Online Shopee Baso Aci Abah Tea, <https://shp.ee/nk5ekqa>, Diakses pada tanggal 28 Januari 2023, Pukul 09.40 WIB.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pembelian produk makanan baso aci di *marketplace Shopee* toko Boci Abah Tea *Official*?
2. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pembelian produk makanan baso aci di *marketplace Shopee* toko Boci Abah Tea *Official* menurut tinjauan fiqh muamalah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap pembelian produk makanan baso aci di *marketplace Shopee* toko Boci Abah Tea *Official*.
2. Untuk menjelaskan perlindungan konsumen terhadap pembelian produk makanan baso aci di *marketplace Shopee* toko Boci Abah Tea *Official* menurut tinjauan fiqh muamalah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Dengan dilakukannya penelitian ini, penulis berharap mampu menambah wawasan pengetahuan bagi para pembaca terkait perlindungan konsumen pada pembelian produk makanan di *marketplace Shopee* yang terjadi di kalangan remaja pencinta makanan baso aci serta memberikan sedikit kontribusi ilmu dalam ilmu pengetahuan khususnya ilmu Fiqh Muamalah.
 - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumber yang berkaitan serta dapat digunakan sebagai telaah terhadap penelitian yang memiliki kesamaan topik pada tahap selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana pada Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kediri. Serta penulis dapat menggali dan mempraktekkan ilmu pengetahuan (teori) yang telah dimiliki penulis setelah mengikuti proses perkuliahan.

b. Bagi Penjual

Penulis berharap bahwa adanya penelitian ini, penjual mampu memahami perlindungan konsumen menurut hukum Islam yakni fiqh muamalah, syarat produk yang boleh dijual dalam Islam.

c. Bagi Pembeli

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi pembelajaran dan masukan bagi pembeli dengan memperhatikan ketentuan-ketentuan ketika membeli suatu produk makanan di *marketplace*.

E. Penelitian Terdahulu

Pertama, penelitian Lesi Agisni (2017), dengan judul skripsi “Pelindungan Konsumen Jual Beli Online Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif”. Penelitian ini menjelaskan mengenai perlindungan terhadap konsumen yang melakukan kegiatan jual beli *online*. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa konsumen hak-hak dasar yang dilindungi menurut hukum Islam dan hukum Positif. Kesimpulan hasil penelitian ini yaitu bahwa hak-hak konsumen dalam hukum Islam maupun hukum positif telah dilindungi

berdasarkan asas keseimbangan dan keadilan juga prinsip muamalah yang di dalamnya memuat hak kehalalan produk, kejelasan informasi, tanpa paksaan, dan hak khiyar. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti ialah keduanya membahas mengenai perlindungan konsumen yang melakukan kegiatan jual beli *online*. Namun, dalam penelitian ini belum diketahui tentang perlindungan konsumen dalam melakukan pembelian produk makanan khususnya baso aci pada *marketplace Shopee* relevansinya dengan fiqh muamalah.⁷

Kedua, penelitian Rifka Novitaria (2022), dengan judul skripsi “Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Ikan (Studi Di Pasar Panjang Kecamatan Panjang Utara Bandar Lampung)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Menjelaskan mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli ikan menggunakan boraks di pasar Panjang Bandar Lampung menurut hukum islam dan hukum positif. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap bahan-bahan kimia berbahaya pada ikan di pasar Panjang tidak berjalan efektif karena pihak yang terkait di dalamnya tidak berperan aktif. Para pedagang juga tidak mendapat pembinaan yang menyebabkan tidak peduli dengan keselamatan konsumen. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti ialah keduanya membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli. Namun, penelitian ini belum diketahui mengenai perlindungan bagi konsumen

⁷ Lesi Agisni, *Pelindungan Konsumen Jual Beli Online Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif*, Skripsi (Banten: Fakultas Syariah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin, 2017).

dalam melakukan pembelian produk makanan khususnya baso aci pada *marketplace Shopee* relevansinya dengan fiqh muamalah.⁸

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Hamisinar (2019), dengan judul skripsi “Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)”. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang menjelaskan mengenai konsumen yang mengalami kerugian dalam kegiatan transaksi *e-commerce* di *Shopee* untuk mendapat perlindungan hukum. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa upaya perlindungan hukum konsumen dalam transaksi *Shopee* tertera dalam persyaratan dan ketentuan layanan, upaya difokuskan pada pengembalian barang maupun dana. Perlindungan hak konsumennya sudah memenuhi aturan hukum Islam yang menerapkan hak *khiyar*. Persamaan dengan penelitian yang akan diteliti ialah keduanya membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *marketplace Shopee*. Namun, dalam penelitian ini belum diketahui tentang perlindungan konsumen dalam melakukan pembelian produk makanan khususnya baso aci pada *marketplace Shopee* relevansinya dengan fiqh muamalah.⁹

⁸ Rifka Novitaria, *Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Ikan (Studi Di Pasar Panjang Kecamatan Panjang Utara Bandar Lampung)*, Skripsi (Bandar Lampung: Fakultas Syariah, UIN Raden Intan Lampung, 2022).

⁹ Hamisinar, *Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)*, Skripsi (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Alauddin Makassar, 2019).