



PENERAPAN PASAL 4 HURUF H UNDANG - UNDANG NO 8 TAHUN 1999 PERLINDUNGAN KONSUMEN TERKAIT HAK UNTUK MENDAPATKAN KOMPENSASI PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE TIKTOK SHOP PERSPEKTIF HUKUM BISNIS SYARI'AH

Umi Habibatul Mu'thiyyah

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

Trinah Asi Islami

Universitas Hasyim Asy'ari Tebuireng Jombang

Alamat: Tebuireng, Jl. Irian Jaya No.55, Cukir, Kec. Diwek, Kabupaten Jombang, Jawa Timur

Korespondensi penulis: Umihabibatulmuthiyyah@gmail.com¹
trinahislami@unhasy.ac.id²

Abstract.

The author conducted a study titled "Application of Article 4 Letter H of Law No. 8 of 1999 Consumer Protection Regarding the Right to Compensation in Online Trading Transactions on TikTok Shop from the Perspective of Sharia Business Law." This study aims to answer two questions: how the application of Article 4 of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection concerning the right to compensation in online trading transactions on the TikTok shop and also regarding the right to compensation in online trading transactions on the TikTok shop from the perspective of Sharia business law.

This study discusses the application of Article 4 Letter H of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection in the context of the right to compensation in online trading transactions on TikTok Shop from the perspective of Sharia Business Law. The research method used is normative juridical with a descriptive analytical approach.

This study uses empirical juridical research. Data collection techniques include observation, interviews, documentation, and literature study. The data sources in this study are primary data and secondary data. The data analysis techniques used are inductive and descriptive data analysis methods.

The results of the study indicate that the application of Article 4 H of Law No. 8 of 1999 still has many weaknesses in ensuring optimal consumer protection in online trading transactions on TikTok Shop, particularly in the context of Sharia business law. Some of the challenges faced include the lack of awareness of consumer rights based on Sharia law and the lack of regulations governing Sharia-based online transactions.

Proposed solutions include increasing consumer awareness of their rights based on Sharia principles and the need for stricter regulations on Sharia-based online transactions. This study is expected to contribute to strengthening consumer protection in online purchasing transactions by taking into account Sharia values in business law.

Keywords: *Compensation Rights, Online Trading, Sharia Business Law*

Abstrak.

Penulis melakukan penelitian yang berjudul "Penerapan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Terkait Hak Untuk Mendapatkan

Kompensasi Pada Transaksi Jual Beli Online TikTok Shop Perspektif Hukum Bisnis Syariah". Penelitian ini bertujuan untuk menjawab dua pertanyaan, yaitu bagaimana penerapan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait hak untuk mendapatkan kompensasi pada transaksi jual beli online TikTok shop dan juga terkait hak untuk mendapatkan kompensasi pada transaksi jual beli online TikTok shop perspektif hukum bisnis syariah.

Penelitian ini membahas penerapan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks hak untuk mendapatkan kompensasi dalam transaksi jual beli online TikTok Shop perspektif hukum bisnis Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif analisis.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Pengumpulan data ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, data kepustakaan. Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data metode induktif dan deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Pasal 4 H UU No. 8 Tahun 1999 masih memiliki banyak kelemahan dalam menjamin perlindungan konsumen yang optimal dalam transaksi penjualan online TikTok Shop, khususnya dalam konteks hukum bisnis syariah. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain kurangnya kesadaran akan hak-hak konsumen berdasarkan hukum syariah dan kurangnya regulasi yang mengatur transaksi online berbasis syariah.

Solusi yang diusulkan antara lain meningkatkan kesadaran konsumen akan hak-haknya berdasarkan prinsip syariah, serta perlunya regulasi yang lebih ketat terhadap transaksi online berbasis syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat perlindungan konsumen dalam transaksi pembelian online dengan memperhatikan nilai-nilai syariah dalam hukum bisnis.

Kata Kunci: Hak Kompensasi, Jual Beli Online, Hukum Bisnis Syariah

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan ekonomi menunjukkan sejauh mana kegiatan perekonomian menghasilkan tambahan pendapatan bagi masyarakat dalam jangka waktu tertentu. Kegiatan ekonomi pada hakikatnya adalah proses penggunaan faktor-faktor produksi untuk menghasilkan produk, yang kemudian menimbulkan aliran kompensasi terhadap faktor-faktor produksi yang dimiliki masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan ekonomi memberikan peluang untuk menciptakan lapangan kerja yang dibutuhkan masyarakat lokal, sehingga dapat mengurangi pengangguran.¹

Di era globalisasi saat ini, kemajuan teknologi yang semakin canggih memunculkan fenomena perilaku baru dalam kehidupan masyarakat, termasuk dalam aktivitas jual beli. Baik jual beli offline maupun online memiliki persamaan terutama dalam hal produk atau jasa yang diperjualbelikan. Saat ini, jual beli online mengalami kemajuan pesat dalam dunia bisnis, di mana transaksi tidak lagi memperhatikan ijab qabul secara lisan atau dalam satu majelis, melainkan cukup menggunakan ponsel dan jaringan internet. Perkembangan media sosial memainkan peran utama dalam jual beli online melalui live streaming di platform seperti Facebook, Instagram, TikTok, dan

Marketplace, yang memiliki fitur canggih untuk berinteraksi dengan pelanggan.²

Aktivitas jual beli sudah lama populer di kalangan masyarakat, meskipun tidak diketahui secara pasti kapan kegiatan ini dimulai. Dahulu, masyarakat melakukan jual beli dengan cara barter, seperti menukar hewan dengan sayur atau gandum dengan obat-obatan. Seiring perkembangan zaman, transaksi jual beli dilakukan dalam berbagai bentuk, baik secara kredit maupun tunai. Transaksi jual beli kredit sangat diminati karena cara pembayarannya yang dapat dicicil, dan ini berlaku baik untuk transaksi offline maupun online melalui aplikasi.

Jual beli online shop menjadi alternatif pilihan konsumen dari berbagai kalangan, baik remaja maupun dewasa. Sistem belanja online shop merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi dalam berbelanja, di mana penjual dan pembeli tidak perlu bertemu langsung, dan pembayaran dapat dilakukan melalui transfer, yang menghemat tenaga dan waktu. Selain itu, jual beli online shop memberi peluang besar bagi penjual karena target pasarnya tidak terbatas pada satu wilayah, bahkan bisa mencapai pasar internasional.

TikTok Shop saat ini menjadi tren di kalangan anak muda karena harga barang yang lebih terjangkau dibandingkan dengan marketplace lainnya. Metode pembayaran yang variatif, seperti transfer bank atau cash on delivery (COD), juga menarik perhatian. Transfer bank dalam Islam dapat dianalogikan sebagai jual beli salam, di mana pembeli membayar terlebih dahulu sebelum menerima barangnya, sesuai dengan fatwa DSN MUI Nomor 5/DSN- MUI/IV/2000. Sedangkan metode pembayaran COD diatur dalam fatwa DSN-MUI Nomor 6/DSN-MUI/IV/2000.³

TikTok adalah platform media sosial untuk membuat, mengedit, dan membagikan video pendek berdurasi 15 detik hingga 3 menit. Aplikasi ini berasal dari Cina dan diluncurkan pada September 2016. TikTok Shop, fitur marketplace dalam TikTok, diperkenalkan di Indonesia pada September 2021 dan menjadi populer karena memudahkan pengguna berbelanja dengan harga yang lebih murah. Namun, TikTok Shop juga menghadapi banyak masalah, seperti kurangnya filterisasi untuk membedakan penjual yang asli dan palsu, sehingga banyak pembeli merasa tertipu. Peningkatan pembelian di TikTok Shop memberi peluang bagi penjual untuk melakukan kecurangan yang berdampak pada kualitas produk. Banyak ulasan di media sosial mencatat adanya perbedaan antara deskripsi produk dengan kualitas sebenarnya.

Penelitian yang dilakukan pada dua toko online TikTok Shop, yaitu Tambunz Thrift dan Amalunna Shop, menemukan beberapa keluhan dari pembeli. Di toko Tambunz Thrift, konsumen mengeluhkan barang yang tidak sesuai deskripsi dan keterlambatan pengiriman. Sedangkan di toko Amalunna Shop, keluhan meliputi barang yang tidak sesuai deskripsi, barang rusak atau pecah, serta keterlambatan pengiriman. Sebelum konsumen mendapatkan hak-haknya, mereka harus memenuhi prosedur tertentu untuk mengajukan kompensasi. Konsumen harus berkomunikasi dengan pemilik toko,

mendesripsikan masalah dengan bukti video unboxing atau foto produk yang rusak, dan jika diterima, penjual akan menawarkan kompensasi. Jika konsumen setuju dengan tawaran tersebut, kompensasi dapat langsung diproses.

Berdasarkan masalah tersebut, diperlukan pembahasan lebih lanjut terkait aktivitas berbelanja di TikTok Shop, untuk memahami ketidaksesuaian dengan peraturan yang ada baik dari perspektif hukum perlindungan konsumen maupun Fatwa DSN MUI. Perspektif hukum perlindungan konsumen yang digunakan sebagai analisis adalah Pasal 4 poin b, c, h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menjelaskan hak konsumen atas pilihan barang yang akan dibeli dan jaminan atas barang tersebut.⁴

Dengan pertumbuhan transaksi jual beli online di Indonesia, undang-undang perlindungan konsumen juga harus dikembangkan agar tidak ada pihak yang dirugikan, baik konsumen maupun pelaku usaha. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika mengalami kerugian akibat jual beli online melalui TikTok Shop.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini berjudul “Penerapan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi Pada Transaksi Jual Beli Online TikTok Shop Perspektif Hukum Bisnis Syariah” dengan tujuan untuk mengkaji penerapan pasal tersebut terkait hak kompensasi dalam transaksi jual beli online TikTok Shop dari perspektif hukum bisnis syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris, di mana peneliti berperan langsung dalam pengumpulan data melalui wawancara dengan pemilik usaha dan konsumen TikTok shop. Penelitian dilakukan pada dua toko online TikTok shop, yaitu Amalunna shop yang berlokasi di Dusun Rayung, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang, Jawa Timur, dan Tambunz Thrifitt yang berlokasi di Desa Bandung, Kecamatan Jogoroto, Kabupaten Jombang, Jawa Timur. Amalunna shop menjual aneka kue dan dikelola oleh Ayu Rosalia, sedangkan Tambunz Thrifitt menjual pakaian second, impor, dan bermerek, yang dikelola oleh Bayu Agung Prasetya.

Jenis data yang digunakan meliputi tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, jual beli online, kompensasi, dan hukum bisnis syariah. Sumber hukum yang digunakan terdiri dari sumber hukum primer dan sekunder. Sumber hukum primer mencakup data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui observasi dan wawancara dengan pelaku usaha dan konsumen, serta melalui dokumen-dokumen seperti Al-Qur'an, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan buku-buku yang relevan seperti "Hukum Bisnis Syariah" karya Burhanuddin S. dan "Hukum Bisnis Syariah Dalam Al-Qur'an" karya A. Kadir. Sumber hukum sekunder diperoleh dari pihak ketiga seperti buku "Hukum Perlindungan Konsumen Suatu

Pengantar" karya Az. Nasution dan "Hukum Perlindungan Konsumen" karya Celine Tri Siwi Kristiyanti.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang valid secara ilmiah, dengan peneliti mencatat keadaan dan perilaku objek yang diteliti. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan pelaku usaha dan konsumen, yang memerlukan persiapan bahan wawancara dan perhatian terhadap sikap dan tutur kata peneliti. Dokumentasi dilakukan dengan mencari data dan merekam kejadian dalam bentuk catatan, rekaman suara, atau foto. Studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan material dari buku, koran, majalah, dan dokumen yang relevan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode induktif dan deskriptif. Metode induktif digunakan untuk menarik kesimpulan umum dari kejadian khusus, terutama ketika tidak ada teori yang bisa diuji. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan subjek atau objek penelitian secara mendalam, terperinci, dan luas, dengan mengumpulkan data, melakukan analisis, klasifikasi, membuat kesimpulan, dan laporan. Peneliti juga menggunakan pendekatan fenomenologis dan konseptual. Pendekatan fenomenologis digunakan untuk memahami realitas melalui wawancara dengan sejumlah individu, sementara pendekatan konseptual digunakan ketika tidak ada aturan hukum yang jelas untuk masalah yang dihadapi, sehingga peneliti beranjak dari aturan hukum yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa ada banyak keluhan dari konsumen terkait ketidaksesuaian deskripsi produk dengan barang yang diterima, serta keterlambatan pengiriman. Keluhan ini mencerminkan adanya kelemahan dalam perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di TikTok Shop, terutama dalam konteks hukum bisnis syariah. Oleh karena itu, diperlukan regulasi yang lebih ketat dan peningkatan kesadaran konsumen tentang hak-hak mereka berdasarkan prinsip syariah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Online Shop di Aplikasi TikTok Shop Yang Menjadi Objek Penelitian

Jual beli online memungkinkan produsen dan konsumen melakukan transaksi bisnis hanya dengan melihat barang melalui media sosial, website, atau aplikasi (marketplace) tanpa harus bertemu langsung atau mendatangi toko. Segala kebutuhan yang diinginkan dapat ditemukan di toko online. Penelitian ini difokuskan pada aplikasi TikTok Shop, khususnya pada toko online Tambunz Thrift dan Amalunna Shop.

Tambunz Thrift adalah toko online di TikTok Shop yang dikelola oleh Bayu Agung Prasetya, berlokasi di Dusun Gebang, Desa Bandung, Kecamatan Diwek, Kabupaten Jombang. Toko ini didirikan pada Februari 2021 dan awalnya beroperasi secara offline. Pada awal 2022, Bayu memutuskan untuk membuka akun TikTok Shop dan mulai berjualan online karena dianggap menguntungkan, mudah dijalankan dengan modal rendah, serta fleksibel dalam waktu dan tempat. Produk yang dipasarkan

meliputi kaos, kemeja, jaket, switer, celana, dan produk fashion second dan impor. Promosi dilakukan dengan memposting di akun TikTok Shop dan melalui siaran langsung di live TikTok, yang memungkinkan interaksi langsung dengan calon pembeli, termasuk sistem tawar-menawar dan review produk secara rinci. Transaksi dilakukan dengan sistem pembayaran via transfer, diikuti dengan proses pengemasan dan pengiriman melalui jasa ekspedisi seperti JNT, JNE, atau Pos.⁵

Amalunna Shop, yang dikelola oleh Ayu Rosalia Indah, berlokasi di Desa Rayung, Rt 002/Rw 002, Desa Kepuhrejo, Kecamatan Kudu, Kabupaten Jombang. Toko ini berdiri sejak Januari 2017 dan awalnya berjualan secara offline. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan meningkatnya minat masyarakat untuk berbelanja online, Ayu memutuskan untuk mencoba berjualan online melalui WhatsApp dan Facebook. Pada 17 April 2021, ketika TikTok resmi memperkenalkan fitur TikTok Shop, Ayu mendaftarkan toko Amalunna Shop untuk berjualan di platform tersebut. Namun, pada 4 Oktober 2023, TikTok menutup fitur TikTok Shop, yang berdampak negatif pada toko Amalunna Shop karena kehilangan pembeli dari luar kota. Pada Desember 2023, TikTok Shop kembali dibuka oleh Kementerian Perdagangan, sehingga Ayu kembali membuka toko online di aplikasi TikTok Shop. Produk yang dipasarkan oleh Amalunna Shop meliputi aneka kue kering dan basah, nasi kotak, dan jamu. Promosi dilakukan dengan memposting di akun TikTok Shop dan pembayaran dilakukan melalui transfer atau COD, diikuti dengan pengemasan dan pengiriman melalui jasa ekspedisi seperti JNT, JNE, atau Pos.⁶

Sejak berdirinya toko Tambunz Thrift pada Februari 2021, Bayu Agung Prasetya selaku pemilik usaha selalu memberikan kompensasi kepada setiap konsumen yang merasa dirugikan saat membeli di toko Tambunz Thrift. Bentuk dan syarat kompensasi yang diberikan oleh Bayu Agung Prasetya meliputi beberapa macam: Pertama, memberikan diskon atau potongan harga jika kerugian yang dialami pembeli tidak terlalu berat, seperti perbedaan warna dan ukuran. Kedua, memberikan voucher belanja kepada pembeli agar bisa digunakan untuk pembelian selanjutnya di toko Tambunz Thrift. Ketiga, memberikan pelayanan pengiriman gratis jika pembeli melakukan pembelian selanjutnya di toko Tambunz Thrift. Keempat, memberikan garansi atau pengembalian uang jika kerugian yang dialami pembeli sangat berat, seperti produk yang robek atau koyak saat diterima..⁷

Berdasarkan fakta di lapangan dan hasil wawancara penulis dengan konsumen di toko Tambunz Thrift, ternyata Tambunz Thrift belum sepenuhnya menerapkan Pasal 4 huruf H, toko Tambunz Thrift hanya menerapkan / memberikan 2 bentuk kompensasi yaitu: memberikan diskon / potongan harga kepada konsumen yang merasa di rugikan dan Tambunz Thrift juga memberikan garansi / pengembalian uang apabila kerugian yang di alami pembeli sangat parah / fatal. ⁸

Sejak berdirinya toko Amalunna Shop pada Januari 2017, Ayu Rosalia Indah, selaku pemilik usaha, selalu memberikan kompensasi kepada setiap konsumen yang

merasa dirugikan. Bentuk dan syarat kompensasi yang diberikan oleh Ayu Rosalia Indah meliputi beberapa macam: Pertama, memberikan diskon atau potongan harga jika kerugian yang dialami pembeli tidak terlalu berat, seperti perbedaan warna atau penampilan dan ukuran kue. Kedua, memberikan bonus produk jika pembeli merasa tidak puas dengan produk yang dibeli. Ketiga, memberikan pelayanan pengiriman gratis jika pembeli melakukan pembelian selanjutnya di toko Amalunna Shop. Keempat, memberikan garansi atau pengembalian uang jika kerugian yang dialami pembeli sangat berat, seperti produk yang hancur atau basi saat diterima.⁹

Berdasarkan fakta di lapangan dan hasil wawancara penulis dengan konsumen di toko Amalunna Shop, ternyata di toko Amalunna Shop sudah sepenuhnya menerapkan Pasal 4 huruf H, toko Amalunna Shop menerapkan / memberikan 4 bentuk kompensasi yaitu: memberikan diskon / potongan harga kepada konsumen yang merasa di rugikan akibat membeli produk yang di jual oleh toko Amalunna Shop, toko Amalunna Shop juga memberikan bonus produk apabila produk yang di kirim tidak sesuai dengan yang di pesan, toko Amalunna Shop juga memberikan pelayanan pengiriman gratis apabila konsumen yang membeli di toko Amalunna Shop mengalami gangguan saat pengiriman, tidak hanya itu toko Amalunna Shop juga memberikan garansi / pengembalian uang apabila kerugian yang di alami pembeli sangat parah / fatal.¹⁰

Penerapan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online Pada Aplikasi TikTok Shop

Tambunz Thrift adalah toko online yang menyediakan berbagai produk fashion dan barang-barang second berkualitas. Namun, toko ini belakangan mendapat beberapa keluhan dari konsumen terkait kualitas barang yang diterima, terutama ketidaksesuaian barang dengan deskripsi yang diberikan. Beberapa konsumen melaporkan bahwa barang yang mereka terima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform online Tambunz Thrift. Misalnya, saat toko Tambunz Thrift melakukan siaran langsung untuk review produk yang dijual, produk yang diterima berbeda dengan yang di-review saat siaran langsung. Konsumen merasa kecewa dan menganggap bahwa kepercayaan mereka telah disalahgunakan. Berdasarkan masalah ini, apabila konsumen hendak mengajukan kompensasi, mereka harus mengikuti prosedur sebagai berikut: Pembeli harus menghubungi penjual melalui chat langsung dengan toko Tambunz Thrift atau mengirim pesan melalui email. Selanjutnya, pembeli bisa mendeskripsikan masalah yang dialami serta memberikan bukti pendukung, seperti video unboxing paket secara rinci atau foto produk yang rusak. Penjual akan menilai klaim apabila pembeli memberikan bukti yang rinci. Apabila aduan yang diajukan pembeli sudah rinci dan dapat diterima, penjual atau pemilik toko Tambunz Thrift akan memberikan atau menawarkan beberapa opsi kompensasi. Pembeli dapat menegosiasi jika tidak puas dengan tawaran kompensasi yang diberikan oleh pemilik toko Tambunz Thrift. Jika pembeli sudah puas dengan tawaran kompensasi yang diberikan, maka pelaksanaan kompensasi dapat dilakukan dengan syarat diajukan dalam 7 hari setelah paket diterima.

Amalunna Shop adalah toko online yang menawarkan beragam makanan seperti

kue dan jamu. Namun, toko ini belakangan mendapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait kualitas produk yang dijual tidak sesuai dengan deskripsi produk yang dipromosikan dan pelayanan pengiriman yang tidak memuaskan. Beberapa konsumen melaporkan bahwa produk yang mereka terima dari Amalunna Shop mengalami kerusakan atau bahkan hancur saat sampai di tangan mereka. Hal ini mengecewakan bagi konsumen, karena mereka mengharapkan barang dalam kondisi baik dan aman sesuai dengan deskripsi yang diberikan. Berdasarkan masalah ini, apabila konsumen hendak mengajukan kompensasi, mereka harus mengikuti prosedur sebagai berikut: Pembeli harus menghubungi penjual baik itu melalui chat langsung dengan toko Amalunna Shop, WhatsApp ke nomor pemilik toko, atau mengirim pesan melalui email. Selanjutnya, pembeli bisa mendeskripsikan masalah yang dialami serta memberikan bukti pendukung, seperti video unboxing paket secara rinci atau foto produk yang rusak. Penjual akan menilai klaim apabila pembeli memberikan bukti yang rinci. Apabila aduan yang diajukan pembeli sudah rinci dan dapat diterima, penjual atau pemilik toko Amalunna Shop akan memberikan atau menawarkan beberapa opsi kompensasi. Pembeli dapat menegosiasi jika tidak puas dengan tawaran kompensasi yang diberikan oleh pemilik toko Amalunna Shop. Jika pembeli sudah puas dengan tawaran kompensasi yang diberikan, maka pelaksanaan kompensasi dapat dilakukan dengan syarat diajukan dalam 3 hari setelah paket diterima. Penting untuk dicatat bahwa prosedur dan mekanisme kompensasi dapat bervariasi tergantung pada kebijakan dan fitur yang tersedia di aplikasi TikTok *shop* setiap toko. Oleh karena itu, sebaiknya konsumen memahami hak dan kewajiban mereka sebelum melakukan transaksi jual beli *online* melalui *platform* tersebut.

Perspektif Hukum Bisnis Syariah Pada Penerapan Pasal 4 Huruf H Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terkait Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi Pada Transaksi Jual Beli *Online* TikTok Shop

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkararan dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu mengambil pelajaran, (QS. An-Nahl:90)”.

Di toko Tambunz Thrift prinsip keadilan meliputi harga yang adil, maksudnya harga yang di tawarkan oleh pemilik toko Tambunz Thrift sesuai dengan kualitas barang yang di jual. Tidak hanya itu prinsip keadilan juga meliputi keterbukaan dan transparansi, maksudnya pemilik toko Tambunz Thrift wajib memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk kondisi barang, harga, biaya tambahan (jika ada), serta kebijakan pengembalian atau garansi. Di toko Tambunz Thrift prinsip ketentuan dan kepastian ini meliputi syarat dan ketentuan yang jelas, maksudnya toko Tambunz Thrift harus menyediakan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas dan mudah dipahami oleh pembeli. Seperti memberikan informasi mengenai pembayaran, pengiriman, kebijakan pengembalian, dan ketentuan lainnya yang *relevan*.

Dengan demikian, pembeli dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti sebelum melakukan transaksi. Dengan melakukan kegiatan yang bermanfaat, toko Tambunz Thrift dapat membangun reputasi yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat. Di toko Tambunz Thrift prinsip kegiatan yang bermanfaat ini meliputi pemberdayaan pelanggan, maksudnya toko Tambunz Thrift menyediakan sesi Tanya jawab dan membuat konten informatif lainnya. Di toko Tambunz Thrift prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah meliputi tidak mengandung *riba*, maksudnya transaksi yang dilakukan di toko Tambunz Thrift tidak ada bunga atau tambahan biaya yang dikenakan atas penundaan pembayaran dalam transaksi. Tidak hanya itu prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah juga meliputi tidak mengandung *gharar*, maksudnya harus berupaya untuk menghindari transaksi yang mengandung *gharar*, misalnya dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang ditawarkan.

Di toko Tambunz Thrift prinsip Tanggung Jawab sosial dan lingkungan meliputi etika produk, maksudnya toko Tambunz Thrift akan memastikan bahwa semua barang yang dijual di *platformnya* diproduksi oleh pabrik yang mematuhi *standar* kerja yang adil dan aman. Tidak hanya itu prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan juga meliputi kemasan ramah lingkungan, maksudnya di toko Tambunz Thrift sangat mendorong untuk menggunakan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan, contohnya Setiap produk yang dikirimkan oleh Tambunz Thrift dikemas menggunakan bahan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan. Mereka menggunakan kertas daur ulang atau kemasan kertas yang bisa terurai secara alami untuk mengurangi dampak lingkungan dari limbah plastik.¹²

Perspektif Hukum Bisnis Syariah Untuk Mendapatkan Kompensasi di Toko Amalunna Shop

Di toko Amalunna Shop prinsip keadilan meliputi harga yang adil, maksudnya harga yang di tawarkan oleh pemilik toko Amalunna Shop sesuai dengan kualitas barang yang di jual. Tidak hanya itu prinsip keadilan juga meliputi keterbukaan dan transparansi, maksudnya pemilik toko Amalunna Shop wajib memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk deskripsi barang, harga, biaya tambahan (jika ada), serta kebijakan pengembalian atau garansi. Di toko Amalunna Shop prinsip ketentuan dan kepastian ini meliputi syarat dan ketentuan yang jelas, maksudnya toko Amalunna Shop harus menyediakan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas dan mudah dipahami oleh pembeli. Seperti memberikan informasi mengenai pembayaran, pengiriman, kebijakan pengembalian, dan ketentuan lainnya yang *relevan*. Dengan demikian, pembeli dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti sebelum melakukan transaksi.

Dengan melakukan kegiatan yang bermanfaat, toko Amalunna Shop dapat membangun reputasi yang baik, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan bagi semua pihak yang terlibat. Di toko Amalunna Shop

prinsip kegiatan yang bermanfaat ini meliputi pemberdayaan pelanggan, maksudnya toko Amalunna Shop menyediakan sesi Tanya jawab dan membuat konten informatif lainnya. Di toko Amalunna Shop prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah meliputi tidak mengandung *riba*, maksudnya transaksi yang dilakukan di toko Amalunna Shop tidak ada bunga atau tambahan biaya yang dikenakan atas penundaan pembayaran dalam transaksi. Tidak hanya itu prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah juga meliputi tidak mengandung *gharar*, maksudnya harus berupaya untuk menghindari transaksi yang mengandung *gharar*, misalnya dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang ditawarkan. Di toko Amalunna Shop prinsip Tanggung Jawab sosial dan lingkungan meliputi etika produk, maksudnya toko Amalunna Shop akan memastikan bahwa semua kue dan makanan ringan yang dibuat dengan bahan-bahan ramah lingkungan. Mereka berkomitmen untuk menyajikan makanan lezat yang tidak hanya menyenangkan lidah pelanggan tetapi juga peduli terhadap lingkungan.

Tidak hanya itu prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan juga meliputi kemasan ramah lingkungan, maksudnya di toko Amalunna Shop sangat mendorong untuk menggunakan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan, contohnya Setiap produk yang dikirimkan oleh toko Amalunna Shop dikemas menggunakan bahan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan. Mereka menggunakan kertas daur ulang atau kemasan kertas yang bisa terurai secara alami untuk mengurangi dampak lingkungan dari limbah plastik. Dan di toko Amalunna Shop juga meliputi penggunaan bahan lokal dan musiman, maksudnya toko Amalunna Shop akan mengutamakan penggunaan bahan-bahan lokal dan

musiman dalam pembuatan kue dan makanan ringan mereka. Ini tidak hanya mendukung petani lokal tetapi juga mengurangi dampak transportasi dan penggunaan energi yang diperlukan untuk mengimpor bahan-bahan dari jarak jauh.

Pembahasan

Analisis Tentang Penerapan Pasal 4 huruf H Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi Pada Transaksi Jual Beli *Online* TikTok Shop

Pasal 4 huruf H UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dalam transaksi jual beli. Saat ini, transaksi jual beli tidak hanya terbatas pada toko fisik, tetapi juga terjadi secara daring atau *online*, termasuk di *platform* seperti di aplikasi TikTok Shop. Berikut adalah analisis tentang penerapan Pasal 4 huruf H UUPK dalam konteks transaksi jual beli *online* TikTok Shop di toko Tambunz Thrift: Di Tambunz Thrift belum sepenuhnya menerapkan Pasal 4 huruf H, karena di toko Tambunz Thrift hanya menerapkan / memberikan 2 bentuk kompensasi yaitu: memberikan diskon / potongan harga kepada konsumen yang merasa di rugikan dan toko Tambunz Thrift juga memberikan garansi / pengembalian uang apabila kerugian yang di alami pembeli sangat parah / fatal.

Pasal 4 huruf H Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dalam

transaksi jual beli. Saat ini, transaksi jual beli tidak hanya terbatas pada toko fisik, tetapi juga terjadi secara daring atau *online*, termasuk di *platform* seperti di aplikasi TikTok *Shop*. Berikut adalah analisis tentang penerapan Pasal 4 huruf H UUPK tersebut dalam konteks transaksi jual beli *online* TikTok *Shop* di toko Amalunna *Shop*: Di toko Amalunna *Shop* sudah sepenuhnya menerapkan Pasal 4 huruf H, karena di toko Amalunna *Shop* menerapkan / memberikan 4 bentuk kompensasi yaitu: memberikan diskon / potongan harga kepada konsumen yang merasa di rugikan akibat membeli produk yang di jual oleh toko Amalunna *Shop*, toko Amalunna *Shop* juga memberikan bonus produk apabila produk yang di kirim tidak sesuai dengan yang di pesan, toko Amalunna *Shop* juga memberikan pelayanan pengiriman gratis apabila konsumen yang membeli di toko Amalunna *Shop* mengalami gangguan saat pengiriman, tidak hanya itu toko Amalunna *Shop* juga memberikan garansi / pengembalian uang apabila kerugian yang di alami pembeli sangat parah / fatal

Analisis Tentang Penerapan Pasal 4 Huruf H Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Hak Untuk Mendapatkan Kompensasi Pada Transaksi Jual Beli *Online* TikTok *Shop* Perspektif Hukum Bisnis Syariah

Berdasarkan fakta di lapangan toko Tambunz Thrift hanya menerapkan 2 prinsip dari total 5 prinsip hukum bisnis syariah yaitu:

pertama prinsip ketentuan dan kepastian karena di toko Tambunz Thrift menyediakan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas dan mudah dipahami oleh pembeli. Seperti memberikan informasi mengenai pembayaran yang bisa di lakukan melalui *Transfer* atau COD, di toko Tambunz Thrift juga memberikan informasi pengiriman yang bisa melalui JNE, JNT atau Kantor Pos untuk jarak pengiriman luar kota atau pulau, sedangkan untuk pengiriman di daerah jombang, toko Tambunz Thrift menyediakan pengiriman melalui kurir atau bisa langsung datang ke tokonya. Sedangkan untuk kebijakan pengembalian toko Tambunz Thrift juga memberikan estimasi waktu untuk semua konsumen yang merasa mengalami kerugian akibat berbelanja di toko Tambunz Thrift, adapun estimasi waktu yang di berikan oleh toko Tambunz Thrift yaitu, 7 hari setelah paket di terima dan di *unboxing* oleh pembeli, tidak hanya itu toko Tambunz Thrift juga memberikan ketentuan lainnya yang *relevan*. Sehingga pembeli dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti sebelum melakukan transaksi jual beli di toko Tambunz Thrift.

Ke dua prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan, Di toko Tambunz Thrift prinsip Tanggung Jawab sosial dan lingkungan meliputi kemasan ramah lingkungan, maksudnya di toko Tambunz Thrift sangat mendorong untuk menggunakan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan, contohnya Setiap produk yang dikirimkan oleh Tambunz Thrift dikemas menggunakan bahan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan. Tambunz Thrift menggunakan kertas daur ulang atau kemasan kertas

yang bisa terurai secara alami untuk mengurangi dampak lingkungan dari limbah plastik.

Berdasarkan fakta di lapangan toko Amalunna *Shop* hanya menerapkan 4 prinsip dari total 5 prinsip hukum bisnis syariah yaitu:

pertama prinsip keadilan, Di toko Amalunna *Shop* prinsip keadilan meliputi harga yang adil, maksudnya harga yang di tawarkan oleh pemilik toko Amalunna *Shop* sesuai dengan kualitas barang yang di jual, karena di toko Amalunna *Shop* sangat memperhatikan bahan – bahan yang di gunakan untuk membuat kue, jamu dll bahan yang di gunakan menggunakan bahan yang berkualitas dan segar. Tidak hanya itu prinsip keadilan juga meliputi keterbukaan dan transparansi, maksudnya pemilik toko Amalunna *Shop* akan memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, pemilik toko Amalunna *Shop* akan mendeskripsikan makanan yang akan di beli oleh pembeli, tidak hanya itu toko Amalunna *Shop* juga akan memberi tau harga makanan yang akan di beli oleh pembeli, biaya tambahan (jika ada).

kedua prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah, Di toko Amalunna *Shop* prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah meliputi tidak mengandung *riba*, maksudnya semua transaksi yang dilakukan di toko Amalunna *Shop* tidak ada bunga atau tambahan biaya yang dikenakan atas penundaan pembayaran dalam transaksi. Tidak hanya itu prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah juga meliputi tidak mengandung *gharar*, maksudnya harus berupaya untuk menghindari transaksi yang mengandung *gharar*, misalnya dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang ditawarkan.

Ke tiga prinsip ketentuan dan kepastian karena di toko Amalunna *Shop* menyediakan syarat dan ketentuan transaksi yang jelas dan mudah dipahami oleh pembeli. Seperti memberikan informasi mengenai pembayaran yang bisa di lakukan melalui *Transfer* atau COD, di toko Amalunna *Shop* juga memberikan informasi pengiriman yang bisa melalui JNE, JNT atau Kantor Pos untuk jarak pengiriman luar kota, sedangkan untuk pengiriman di daerah jombang toko Amalunna *Shop* menyediakan pengiriman melalui kurir atau bisa COD langsung sama pemilik toko Amalunna *Shop* dan bisa juga langsung datang ke tokonya. Sedangkan untuk kebijakan pengembalian toko di toko Amalunna *Shop* juga memberikan estimasi waktu untuk semua konsumen yang merasa di rugikan akibat berbelanja di toko Amalunna *Shop*, adapun estimasi waktu yang di berikan yaitu, 3 hari setelah paket di terima dan di *unboxing* oleh pembeli. Sehingga pembeli dapat mengetahui hak dan kewajibannya secara pasti sebelum melakukan transaksi jual beli di toko Amalunna *Shop*.

Ke empat prinsip tanggung jawab sosial dan lingkungan, Di toko Amalunna *Shop* prinsip Tanggung Jawab sosial dan lingkungan meliputi kemasan ramah lingkungan, maksudnya semua barang yang di kirim oleh toko Amalunna *Shop* menggunakan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan, contohnya Setiap produk yang dikirimkan oleh Amalunna *Shop* dikemas menggunakan bahan kemasan yang dapat didaur ulang atau ramah lingkungan. Mereka menggunakan kertas daur ulang atau kemasan kertas yang bisa terurai secara alami untuk mengurangi dampak lingkungan dari

limbah plastik.

KESIMPULAN

Toko Tambunz Thrift sebagian telah menerapkan Pasal 4 huruf H UUPK, berupa: memberikan diskon / potongan harga dan memberikan garansi / pengembalian uang. Sedangkan di Toko Amalunna Shop sudah sepenuhnya menerapkan Pasal 4 huruf H UUPK.

Toko Tambunz Thrift hanya menerapkan 2 prinsip hukum bisnis syariah, yaitu: prinsip ketentuan dan kepastian dan prinsip tanggung jawab sosial lingkungan. Sedangkan di Toko Amalunna Shop hanya menerapkan 4 prinsip hukum bisnis syariah, yaitu: prinsip keadilan, prinsip kepatuhan terhadap ketentuan syariah, prinsip ketentuan dan kepastian dan prinsip tanggung jawab sosial lingkungan.

DAFTAR REFERENSI

Departemen Agama, Al – Qur'an Dan Terjemah.

Rapanna, Patta dan Zulfikry Sukarno. 2017. Ekonomi Pembangunan. Makassar: CV Sah Media

UU. No. 6 Tahun 2006 Tentang Perubahan Atas UU No. 7 Tahun 1989 Tentang Peradilan Agama Pasal 49 huruf i.

Pasal 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Permata Press

Fatwa DSN-MUI No:146/DSN-MUI/XII/2021, tentang Online Shop Berdasarkan Prinsip Syariah.

Fadjarwati, Ratna dan Husni Syawali. 2021. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Jual Beli Online Atas Pembatalan Pemesanan Oleh Pembeli Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan konsumen Dan UU ITE, Prosiding Ilmu Hukum Vol.6 No. 2

Wawancara dengan pemilik toko jual beli online TikTok shop Amalunna Shop pada Desember 2023.

Wawancara dengan pemilik toko jual beli online TikTok shop TAMBUNZ THRIFTTT pada Desember 2023.