

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digital yang berkembang pesat saat ini, kemajuan teknologi terutama dalam bidang internet, telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk cara berbelanja. Kemajuan teknologi yang terus menerus ini menyebabkan masyarakat menjadi semakin bergantung pada inovasi yang ada.

Industri *e-commerce* di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut data dari Kementerian Perdagangan, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia diproyeksikan mencapai Rp487 triliun pada tahun 2024, yang menunjukkan peningkatan sebesar 2,8% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, tingkat penetrasi *e-commerce* pada tahun 2023 tercatat mencapai 21,56%, dan diperkirakan akan terus meningkat hingga mencapai 34,84% pada tahun 2029.¹

Transaksi jual beli yang semula dilakukan secara konvensional kini banyak beralih ke *platform* daring yang dikenal sebagai *marketplace*. *Marketplace* memberikan kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi tanpa batasan ruang dan waktu. Salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia adalah Shopee, yang menawarkan berbagai fitur untuk menunjang kenyamanan berbelanja secara online.

Salah satu fitur yang cukup menarik perhatian konsumen adalah *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu, yaitu metode pembayaran di mana konsumen dapat menerima dan memeriksa barang terlebih dahulu sebelum

¹ "Tren Belanja Online 2025: Teknologi dan Perilaku Konsumen." Berijalan, www.berijalan.co.id/article-detail/tren-belanja-online-2025-teknologi-dan-perilaku-konsumen. Diakses pada 08 Mei 2025.

membayar kepada kurir. Fitur ini bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan kepercayaan konsumen dalam berbelanja lewat *platform* daring serta mengurangi risiko ketidaksesuaian barang yang diterima. Dengan adanya fitur ini, diharapkan konsumen dapat terhindar dari ketidakpuasan terhadap barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau foto yang tertera di *platform*.²

Namun, meskipun fitur COD Cek Dulu memberikan kemudahan dan perlindungan bagi konsumen, praktiknya di lapangan tidak selalu berjalan sesuai harapan. Beberapa masalah terkait prosedur yang tidak dipatuhi dengan benar, ketidaksesuaian antara harapan konsumen dan kenyataan, serta rendahnya kesadaran hukum konsumen sering kali menyebabkan ketidakpuasan. Selain itu, ketidaktepatan dalam pelaksanaan prosedur oleh pihak kurir atau penjual dapat merugikan konsumen, meskipun mereka memiliki hak untuk memeriksa dan mengembalikan barang sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam konteks ini, perlindungan terhadap hak-hak konsumen menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur dengan jelas hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang dibeli, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pelayanan yang jujur, adil, dan sesuai dengan standar yang telah disepakati. Namun, dalam prakteknya, banyak konsumen yang belum sepenuhnya

² "Shopee Indonesia - Marketplace Terpercaya." Shopee, Shopee Pte. Ltd., www.shopee.co.id. Diakses pada 08 Mei 2025.

memahami hak-haknya, yang mengakibatkan mereka sering kali dirugikan dalam transaksi jual beli.³

Selain itu, dalam hukum Islam, ada konsep *khiyar*, yang memberikan hak kepada konsumen untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan syarat atau kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya. Konsep *khiyar* ini sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen yang ada dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di mana konsumen memiliki hak untuk merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi serta memperoleh penggantian atau pembatalan transaksi jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan.⁴

Kasus-kasus yang sering terjadi di lapangan, seperti yang dialami oleh konsumen di Pondok Ungu Permai Kelurahan Kaliabang Tengah Kecamatan Bekasi Utara, mengindikasikan bahwa meskipun fitur COD Cek Dulu di Shopee dirancang untuk melindungi konsumen, sering kali terdapat penyimpangan dalam prosedur yang diterapkan oleh pihak ketiga, seperti kurir. Hal ini menyebabkan konsumen tidak dapat menjalankan haknya secara maksimal. Misalnya, dalam hal mengembalikan barang atau menolak barang yang tidak sesuai. Kondisi ini menunjukkan pentingnya perlindungan konsumen yang lebih baik, baik dari sisi hukum positif Indonesia melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maupun dari perspektif hukum Islam yang menjamin hak-hak konsumen melalui konsep *khiyar*.

³ Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1-46.

⁴ Nurjannah, Muhammad Fadel, dan Mulham Jaki Asti. "Eksistensi Hak Khiyar pada Jual Beli sebagai Perlindungan Konsumen dalam Islam." *Al-Kharaj*, vol. 3, no. 1, 2022, h. 1–15.

Berdasarkan permasalahan tersebut, saya tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Pelaksanaan Fitur *Cash On Delivery* (COD) Cek Dulu. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis memilih judul **”TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PRAKTIK COD CEK DULU PADA *MARKETPLACE* SHOPEE (STUDI DI SPX EXPRESS KALIABANG TENGAH BEKASI UTARA)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara?
2. Bagaimana Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara?
3. Bagaimana Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara?

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk melihat apakah hak-hak konsumen dalam hal *khiyar* benar-benar terlindungi dalam praktiknya, dan bagaimana prosedur yang diterapkan oleh *marketplace* seperti Shopee dapat disesuaikan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang sesuai dengan hukum Islam. Penelitian ini juga penting untuk mengevaluasi apakah ada hambatan atau kekurangan dalam penerapan kebijakan yang dapat merugikan konsumen, sehingga perlu ada perbaikan dalam prosedur dan pengawasan pelaksanaan transaksi tersebut.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara
2. Untuk Mengetahui Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara.
3. Untuk Mengetahui Tinjauan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini bermanfaat sebagai acuan dalam merumuskan kerangka pembahasan yang berpusat pada pokok permasalahan yaitu :

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan menganalisis Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penelitian ini memperdalam pemahaman tentang perlindungan konsumen dalam transaksi online, khususnya pada fitur COD Cek Dulu di Shopee. Selain itu, penelitian ini memperkaya literatur mengenai keselarasan antara hukum positif dan hukum Islam dalam melindungi konsumen, serta meningkatkan kesadaran konsumen tentang hak-haknya. Hasilnya diharapkan dapat menjadi referensi bagi studi lebih lanjut dan pengembangan teori hukum perlindungan konsumen.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi Shopee dengan COD Cek Dulu, serta tantangan yang dihadapi, seperti penyimpangan prosedur dan ketidakpuasan konsumen. Penelitian ini dapat menghasilkan rekomendasi kebijakan untuk memperbaiki sistem perlindungan konsumen, serta meningkatkan layanan pelanggan dan kesadaran hak konsumen.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Adapun 3 penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Beberapa karya ilmiah tersebut diantara lain :

No.	Nama/Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Fauzan Hanafi IAIN Ternate, Indonesia. Penerapan Konsep <i>Khiyar</i> dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transaksi Jual	Penelitian ini membahas penerapan konsep <i>khiyar</i> dalam hukum Islam sebagai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. <i>khiyar</i> memberi hak kepada konsumen untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai atau merugikan. Konsep	Persamaan nya dalam segi konsep sama-sama menerapkan konsep <i>khiyar</i> . Perbedaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan tinjauan Hukum

	<p>Beli Online (2020).⁵</p>	<p>ini sangat relevan dalam jual beli online, di mana konsumen tidak dapat memeriksa barang sebelum membeli.</p> <p>Penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>khiyar</i> dapat melindungi konsumen, terutama dalam hal pengembalian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang dijanjikan, sehingga mencegah penipuan. Namun, penerapan <i>khiyar</i> menghadapi tantangan seperti kesulitan menentukan ketidaksesuaian barang dan hambatan pengembalian barang terkait faktor geografis dan <i>platform e-commerce</i>.</p> <p>Penelitian juga menyoroti pentingnya regulasi yang jelas terkait penerapan <i>khiyar</i> dalam transaksi online, karena kurangnya pengaturan hukum di tingkat nasional menjadi hambatan. Penulis</p>	<p>Islam dan Undang – Undang perlindungan konsumen terhadap praktik COD Cek Dulu pada <i>Marketplace</i> Shopee di Kecamatan Bekasi Utara, Kelurahan Kaliabang Tengah yang mana konsumen tidak mendapatkan hak <i>Khiyar</i> dalam praktik COD Cek Dulu.</p>
--	--	--	--

⁵ Fauzan Hanafi, “ Penerapan Konsep *Khiyar* dalam Perlindungan Hukum bagi Konsumen Transaksi Jual Beli Online “, *An-Nizam*, Volume: 14 Nomor: 02 (Desember 2020), diakses 15 Januari 2025

		<p>merekomendasikan agar pemerintah dan <i>platform e-commerce</i> menyusun regulasi yang lebih terperinci untuk melindungi hak konsumen dengan tetap memperhatikan prinsip <i>khiyar</i> dalam hukum Islam.</p>	
2.	<p>Eko Budi Cahyono UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Transaksi E-Commerce melalui Pembayaran <i>Cash On Delivery</i> (COD), (2023).⁶</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam praktik transaksi e-commerce dengan metode pembayaran <i>Cash on Delivery</i> (COD) di aplikasi Shopee, masih banyak pelanggaran terhadap hak konsumen. Pelanggaran ini terutama terkait dengan kurangnya informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang yang dijual. Selain itu, hak konsumen untuk menyampaikan keluhan dan pendapat atas barang atau jasa yang diterima juga belum sepenuhnya terpenuhi,</p>	<p>Persamaan sama – sama membahas perlindungan hukum terhadap konsumen. Perbedaannya dengan penulis adalah penulis fokus meneliti pada <i>marketplace</i> shopee dengan menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu yang terkadang membuat</p>

⁶ Eko Budi Cahyono, *Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan Khiyar)*, Skripsi Fakultas Syariah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

		<p>menyulitkan penyelesaian masalah yang muncul.</p> <p>Meskipun peraturan perundang-undangan dan kebijakan di Shopee sudah mengatur tata cara transaksi COD dengan baik, kendala utama adalah kurangnya informasi yang diterima oleh konsumen maupun penjual. Hal ini menyebabkan berbagai masalah dalam transaksi COD, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau keluhan yang sulit ditindaklanjuti. Oleh karena itu, peningkatan akses dan penyampaian informasi yang lebih efektif sangat diperlukan untuk mengurangi permasalahan ini.</p>	<p>konsumen merasa tidak puas karena tidak terpenuhinya hak <i>khiyar</i> dalam menggunakan fitur COD Cek Dulu.</p>
3.	<p>Doni Defri UIN An-Raniry Bandar Lampung, Jual Beli Online Sistem <i>Cash On Delivery</i> (COD) Dalam</p>	<p>Penelitian ini mengkaji penerapan sistem jual beli online dengan metode <i>Cash on Delivery</i> (COD) dalam perspektif muamalah, khususnya terkait dengan konsep <i>khiyar</i>, yang memberikan hak kepada konsumen untuk membatalkan</p>	<p>Persamaannya dalam segi penelitian, yaitu menggunakan metode kualitatif. Perbedaan dengan penelitian yang akan ditulis oleh</p>

	<p>Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan <i>Khiyar</i>) 2021.⁷</p>	<p>transaksi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini memastikan perlindungan hak konsumen. Namun, penerapan <i>khiyar</i> dalam transaksi COD sering kali kurang jelas, baik dari pihak penjual maupun <i>platform e-commerce</i>, yang dapat menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan perlunya kesepakatan yang jelas mengenai hak <i>khiyar</i> antara konsumen dan penjual, serta pengaturan yang lebih tegas dari pihak berwenang agar transaksi COD sesuai dengan prinsip muamalah dan standar perlindungan konsumen.</p>	<p>penulis adalah menganalisis tinjauan UUPK dalam praktik COD Cek Dulu pada <i>marketplace</i> Shopee di Kecamatan Bekasi Utara Kelurahan Kaliabang Tengah dan memandang bagaimana praktik transaksi jual beli yang dilakukan menurut Hukum Islam.</p>
--	---	--	---

⁷ Doni Defri, *Jual Beli Online Sistem Cash On Delivery (COD) Dalam Perspektif Muamalah (Tinjauan Terhadap Keberadaan *Khiyar*)*, Skripsi Fakultas Syariah UIN AR-RANIRY Banda Aceh, 2021.

G. Kerangka Berpikir

1. Hukum Islam

Sebagai sarana tolong menolong antara sesama umat manusia, jual beli memiliki dasar yang kokoh dalam Al-Quran dan Hadist Rasulullah SAW. Berikut ayat Al-Quran dan Sunnah Rasulullah tentang jual beli:

a. Surat Al-Maidah (5): 1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ...

“Wahai orang-orang yang beriman! Penuhilah akad-akad (perjanjian) itu...”⁸

b. Surat Al-Maidah (5): 2

...وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ عَوَّاتُوا لِلَّهِ...

“...Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan...”⁹

c. Surat An-Nisa’ (4): 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِإِطْلَاقٍ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً

عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.”¹⁰

⁸ <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=1&to=1>

⁹ <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/5?from=2&to=2>

¹⁰ <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/4?from=29&to=29>

- d. Hadis dari al-Baihaqi, Ibn Majah dan Ibn Hibban, Rasulullah menyatakan:

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ
وآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِذَا الْبَيْعُ عَنْ تَرَاضٍ

*Dari Abu Sa'id Al-Khudri bahwa Rasulullah SAW bersabda,
"Sesungguhnya jual beli itu harus dilakukan suka sama suka".*

Salah satu hak yang diatur dalam hukum Islam adalah *khiyar*, yaitu hak untuk memilih dalam transaksi, yang memungkinkan konsumen untuk menerima atau menolak barang setelah dilakukan pemeriksaan.¹¹

Metode COD Cek Dulu pada *platform* Shopee memberikan konsumen hak untuk melakukan pemeriksaan terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran, yang sejalan dengan prinsip *khiyar* dalam hukum Islam. Namun, dalam praktiknya, beberapa masalah bisa timbul, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau penipuan oleh penjual. Penelitian ini berfokus pada bagaimana hukum Islam memandang akad jual beli yang terjadi dalam sistem COD Cek Dulu dan apakah mekanisme tersebut memenuhi prinsip-prinsip keadilan dalam transaksi.

2. Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen menurut pasal 1 ayat 1 UUPK atau Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu jaminan kepastian hukum yang diperoleh dengan segala upaya dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Ringkasan mengenai perlindungan konsumen dibuat dengan tidak terlalu sulit dimengerti

¹¹ Wahbah al-Zuhaili, *Al-Fiqhu al-Islami wa Adillatuhu*, Jilid 4, Terj. Abdul Hayyie al-Kattani (Jakarta: Gema Insani, 2007), h. 245.

dengan struktur kalimat yang sederhana serta melibatkan berbagai aspek perlindungan konsumen. Maksud dari kalimat “kepastian hukum” tujuannya dapat dijadikan sebagai benteng untuk mencegah tindakan sewenang-wenang dari para pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.¹² Dalam konteks ini, konsumen yang menggunakan metode pembayaran COD Cek Dulu berhak mengajukan keluhan terkait barang atau jasa yang mereka terima. Keluhan tersebut memberikan konsumen hak untuk mendapatkan dukungan, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Asas Perlindungan Konsumen ada 5, Asas Manfaat untuk mengamanatkan bahwa harus memberikan manfaat besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha. Asas Keadilan untuk partisipasi seluruh rakyat dapat memberi kesempatan kepada Konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil. Asas Keseimbangan untuk memberi keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material dan spiritual. Asas keamanan dan kemaslahatan dan yang terakhir Asas Kepastian Hukum.¹³

3. COD Cek Dulu

Mekanisme COD Cek Dulu memberikan kesempatan kepada konsumen untuk membuka paket terlebih dahulu sebelum melakukan pembayaran secara tunai. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau foto produk, maupun ditemukan kerusakan,

¹² Presiden Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1-46.

¹³ Tim Hukum online, “Asas Perlindungan Konsumen Dan Tujuan Perlindungannya,” n.d.

maka konsumen berhak langsung mengembalikan pesanan tersebut kepada kurir di tempat. Program ini resmi diberlakukan sejak 16 Mei 2023 dan dapat digunakan oleh seluruh pembeli di Indonesia yang memenuhi syarat serta memilih metode pembayaran COD Cek Dulu. Keunggulan dari layanan ini ialah konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, sehingga memberikan rasa aman serta mengurangi kekhawatiran akan ketidakpuasan terhadap barang yang diterima.

Dengan demikian, COD Cek Dulu merupakan salah satu metode pembayaran dalam transaksi jual beli melalui Shopee yang didasarkan pada kesepakatan antara penjual dan pembeli sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Melalui mekanisme ini, konsumen memiliki hak untuk menolak pesanan secara langsung kepada kurir apabila ditemukan ketidaksesuaian ataupun kecacatan pada barang yang dibeli.

4. *Marketplace* Shopee

Dalam perspektif konsumsi Islam penggunaan *marketplace* Shopee dapat dinilai berdasarkan beberapa aspek etika dan prinsip syariah. Beberapa aspek yang harus ada yaitu seperti kepatuhan syariah, kepatuhan dalam transaksi, keteladanan konsumsi, jual beli dengan kepastian, perlindungan konsumen dan pilihan produk.¹⁴

Dalam Masyarakat, *marketplace* sering disebut pasar, namun berbeda karena menggunakan media sosial atau internet sebagai perantaranya. Sementara itu Shopee merupakat *platform* yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara praktis melalui ponsel.

¹⁴ Muhammad Fitrah Insani. *Analisis Pengaruh Marketplace Shopee dan Modern Lifestyle terhadap Perilaku Inclusive Buying dalam Perspektif Konsumsi Islam*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

H. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan ini berfokus pada perspektif hukum yang berlandaskan pada ketentuan yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan (hukum tertulis) yang dijadikan pedoman dalam mengatur sifat manusia yang dianggap sesuai.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif dipahami sebagai suatu cara yang bertujuan untuk menggali serta memahami suatu fenomena pokok. Dalam upaya memperoleh pemahaman tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan informan melalui pertanyaan yang bersifat sederhana dan terbuka. Data yang diperoleh dari partisipan kemudian dikumpulkan dan disajikan dalam bentuk narasi atau teks.¹⁵

2. Penentuan Wilayah Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara karena subjek penelitian adalah pembeli yang merasa dirugikan dan tidak puas terhadap layanan kurir, khususnya yang berkaitan dengan fitur COD Cek Dulu serta prosedur pelayanan yang kurang memadai dari kurir Shopee Express di wilayah tersebut.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui observasi, wawancara. Dalam penelitian ini, data primer mencakup hasil wawancara dengan pembeli yang melakukan transaksi menggunakan fitur Shopee COD Cek Dulu di Kelurahan Kaliabang

¹⁵ Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Grasindo, 2010), h.7.

Tengah Bekasi Utara, serta dua kurir Shopee yang terlibat dalam pelayanan transaksi tersebut.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, serta dokumen dan informasi lain yang mendukung data primer dan sesuai dengan penelitian yaitu UU Nomor 8 Tahun 1999.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Peneliti mengamati secara langsung transaksi COD Cek Dulu yang terjadi di wilayah Kelurahan Kaliabang Tengah Bekasi Utara dimana terdapat pelayanan tidak lengkap yang dilakukan oleh kurir kepada konsumen.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui interaksi langsung antara dua pihak atau lebih dalam bentuk tanya jawab secara lisan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada konsumen yang pernah mengalami kerugian akibat tidak memperoleh pelayanan COD Cek Dulu secara menyeluruh, serta kepada kurir Shopee Express untuk mengetahui alasan ketidakpatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Shopee.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun informasi terkait praktik COD Cek Dulu pada marketplace Shopee melalui berbagai sumber tertulis. Sumber tersebut dapat berupa catatan, arsip, buku, peraturan perundang-undangan, artikel jurnal, surat kabar, maupun dokumen resmi lainnya yang berkaitan dengan tinjauan Hukum Islam dan

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya pada studi kasus di Wilayah SPX Express Kaliabang Tengah, Bekasi Utara.

5. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan beberapa data melalui sumber-sumber referensi, penelitian mengklarifikasikan data tersebut kemudian akan menggunakan penelitian yuridis empiris, yaitu metode yang dilakukan untuk memecahkan masalah dengan jalan mengumpulkan data, penyusunan, serta menganalisis kemudian menguraikannya. Sehingga permasalahan mengenai permasalahan ini berdasarkan data yang diperoleh kemudian dianalisis sesuai gagasan yang menarik untuk ditampilkan dalam penelitian ini.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara sistematis dengan pembagian menjadi beberapa bab, dimana setiap bab dilengkapi dengan sub bab pembahasan, bertujuan agar pembaca lebih mudah untuk memahami hasil penelitian.

BAB I : Pendahuluan

Pada bagian awal ini menjelaskan Latar Belakang Permasalahan, Rumusan Masalah, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Landasan Teori

Bab kedua ini menjabarkan tentang Hukum Islam yang meliputi pengertian Hukum Islam, Jual Beli Online menurut Hukum Islam, Dasar Hukum jual beli, rukun jual beli, macam-macam jual beli, konsep *khiyar* dalam jual beli. Perlindungan Konsumen yang meliputi Pengertian Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, dan Prinsip-

prinsip Perlindungan Konsumen. Selain itu terdapat juga pembahasan mengenai *Marketplace* Shopee dan COD Cek Dulu yang meliputi Pengertian *Cash On Delivery* (COD) dan Pengertian Tujuan Fitur “Cek Dulu.

BAB III : Kondisi Objektif

Kondisi Objektif yang meliputi Letak Geografis SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara, Tingkat Operasional di SPX Express serta Bentuk dan Mekanisme Layanan Fitur COD Cek Dulu.

BAB IV : Pembahasan Hasil Penelitian

Pokok pembahasan dalam penelitian ini, yaitu Praktik COD Cek Dulu pada *marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara. dan Meninjau Praktik COD Cek Dulu pada *Marketplace* Shopee di SPX Express Kaliabang Tengah Bekasi Utara berdasarkan Hukum Islam dan Undang–Undang Perlindungan Konsumen.

BAB V : Penutup

Memuat kesimpulan serta saran. Hasil dari analisis permasalahan yang memberikan solusi merupakan kesimpulan. Kemudian terdapat pula saran-saran yang membangun dan dijadikan pendapat mengenai hasil penelitian ini.