

## ABSTRAK

Enggar Gumilaring Jagad, 12101183098, Perlindungan Konsumen Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Konsumen Shopee Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Yang Dideskripsikan (Studi Kasus pada Toko Ikan Kios di Desa Plosokandang), Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah Dan Ilmu Hukum, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Pembimbing: Abd. Khair Wattimena M.H.I.

Kata kunci: *E-commerce* shopee, perlindungan hukum, etika bisnis islam.

Kepuasan konsumen sudah sepatutnya didapatkan oleh konsumen itu sendiri tidak terkecuali transaksi pada jual beli online *e-commerce* Shopee. Dalam perspektif hukum positif dan hukum Islam harus dapat memberikan maksud dan paparan fitur yang berguna dan tidak menyalahi aturan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui (1) Bagaimana konsumen Shopee yang menerima produk berbeda dengan produk yang dideskripsikan? (2) Bagaimana tinjauan hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis islam bagi konsumen yang dirugikan pada *E-commerce* Shopee?

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian empiris. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dengan para pengguna Shopee secara semi terstruktur, dan dokumentasi. Teknik analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, sedangkan pengecekan keabsahan data yang digunakan peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Pembeli dapat menyelesaikan masalah dengan cara mediasi dengan pihak toko melalui Shopee sebagai penengah. Pengguna Shopee dapat mengajukan pengembalian barang jika barang yang diterima tidak sesuai pesanan. Adapun cara pengembalian barang yang tidak sesuai di Shopee yang pertama adalah membuka aplikasi Shopee, pilih menu “dikirim”, pilih barang yang akan dikembalikan, kirimkan bukti dan deskripsi barang yang akan dikembalikan, lalu konsumen melakukan pengembalian barang (2) Tinjauan hukum perlindungan konsumen dan etika bisnis islam bagi konsumen yang dirugikan pada *E-commerce* Shopee, berdasarkan Pasal 19 ayat 1 UU Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, atau kerugian yang diderita konsumen akibat mengonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam tinjauan Etika bisnis yang diterapkan oleh penjual dalam melakukan transaksi jual beli di marketplace shopee dengan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis yang diterapkan dalam transaksi jual beli di marketplace shopee sudah sejalan dengan etika bisnis Islam. Pelaku jual beli sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, yaitu: Kesatuan, Keseimbangan, kehendak Bebas, Pertanggung Jawaban, kebenaran; Kebajikan dan kejujuran.

## ABSTRACT

Enggar Gumilaring Jagad, 12101183098, Consumer Protection and Islamic Business Ethics for Shopee Consumers Who Receive Products Different From Those Described (Case Studies in Stores Ikan Kios in the Plosokandang Village), Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia and Law, State Islamic University Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Supervisor: Abd. Wattimena M.H.Khair.

Keywords: E-commerce shopee, legal protection, Islamic business ethics.

Consumer satisfaction deserves to be obtained by the consumers themselves, including transactions in buying and selling online e-commerce Shopee. In the perspective of positive law and Islamic law, it must be able to provide meaning and description of useful features and not violate existing rules.

This study aims to find out (1) How are Shopee consumers who receive products different from the products described? (2) How is the legal review of consumer protection and Islamic business ethics for consumers who are disadvantaged on Shopee E-commerce?

The type of research used in this research is qualitative and empirical research. The data collection techniques used were in the form of observation, semi-structured interviews with Shopee users, and documentation. Data analysis techniques consist of three streams of activities that occur simultaneously, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification, while checking the validity of the data used by researchers using source triangulation

The results of this study indicate that: (1) Buyers can resolve problems by mediating with the shop through Shopee as an intermediary. Shopee users can apply for a return of goods if the goods received are not as ordered. The first way to return goods that are inappropriate at Shopee is to open the Shopee application, select the "sent" menu, select the item to be returned, send evidence and a description of the item to be returned, then the consumer returns the item (2) Review consumer protection law and Islamic business ethics for consumers who are harmed by E-commerce Shopee, based on Article 19 paragraph 1 of the Consumer Protection Law, business actors are responsible for providing compensation for damage, pollution or losses suffered by consumers as a result of consuming goods/services produced or traded. In the review, the business ethics applied by sellers in buying and selling transactions on the marketplace shopee with the application of business ethical principles applied in buying and selling transactions on the marketplace shopee are in line with Islamic business ethics. The perpetrators of buying and selling have applied the principles of Islamic business ethics, namely: Unity, Balance, Free Will, Accountability, Truth; Virtue and honesty.

## الملخص

إنغار جوميلارينغ جاغاد ، 12101183098 ، حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية للمستهلكين من المتسوقين الذين يتلقون منتجات مختلفة عن تلك الموصوفة ، (دراسة حالة في كشك لبيع الأسماك في قرية بلوسوكاندانغ) ، قسم القانون الاقتصادي الشرعي ، كلية الشريعة والقانون ، ولاية السيد الجامعة الإسلامية علي رحمة الله تولونججونج المشرف: عبد. واتيمينا خير

.الكلمات المفتاحية : المتسوق في التجارة الإلكترونية ، الحماية القانونية ، أخلاقيات العمل الإسلامية يستحق رضا المستهلك أن يحصل عليه المستهلكون أنفسهم ، بما في ذلك المعاملات في البيع والشراء للتسوق عبر الإنترنت. من منظور القانون الوضعي والشريعة الإسلامية ، يجب أن تكون قادرة على توفير معنى ووصف للسماح المفيدة وعدم انتهاك القواعد القائمة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة (1) كيف يختلف مستهلكو التسوق الذين يتلقون المنتجات عن المنتجات الموصوفة؟ (2) ما هي مراجعة قانون حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية للمستهلكين المحرومين في شوب؟

نوع البحث المستخدم في هذا البحث هو بحث نوعي وتحريبي . كانت تقنيات جمع البيانات المستخدمة في شكل ملاحظة ، ومقابلات شبه منظمة مع المستخدمين المتسوقين ، وتوثيق .تتكون تقنيات تحليل البيانات من ثلاثة تدفقات من الأنشطة التي تحدث في وقت واحد ، وهي: تقليل البيانات ، وعرض البيانات ، واستخلاص النتائج أو التحقق ، مع التحقق من صحة البيانات المستخدمة من قبل الباحثين باستخدام تليلث المصدر

تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن: (1) يمكن للمشتريين حل المشكلات عن طريق التوسط مع المتجر من التقدم بطلب لإعادة البضائع إذا لم يتم طلب البضائع شوبي خلال المتسوق كوسيط. يمكن لمستخدمي ، وتحديد شوبي في فتح تطبيق شوبي المستلمة. تتمثل الطريقة الأولى لإرجاع البضائع غير الملائمة في قائمة "الإرسال" ، وتحديد العنصر المراد إرجاعه ، وإرسال إثبات ووصف العنصر المراد إرجاعه ، ثم يقوم المستهلك بإرجاع العنصر (2) مراجعة قانون حماية المستهلك وأخلاقيات العمل الإسلامية للمستهلكين ، استناداً إلى المادة 19 الفقرة 1 من قانون حماية المستهلك شوبي الذين تضرروا من التجارة الإلكترونية ، يتحمل الفاعلون التجاريون مسؤولية تقديم تعويض عن الأضرار أو التلوث أو الخسائر التي يتكبدها المستهلكون نتيجة لذلك استهلاك السلع / الخدمات المنتجة أو المتداولة. في المراجعة ، تتوافق أخلاقيات العمل التي يطبقها البائعون في معاملات البيع والشراء على المتسوق في السوق مع تطبيق مبادئ أخلاقيات العمل المطبقة في معاملات البيع والشراء على المتسوق في السوق مع أخلاقيات العمل

الإسلامية. لقد طبق مرتكبو البيع والشراء مبادئ أخلاقيات العمل الإسلامية ، وهي: الوحدة ، التوازن ،  
الإرادة الحرة ، المساواة ، الحقيقة ؛ الفضيلة والصدق