

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection Tulungagung)” ini ditulis oleh Maya Rizki Ramadhani, NIM. 2824133072, pembimbing Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.

Perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* sangatlah diperlukan untuk mengantisipasi apabila terjadi hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Apabila konsumen mendapatkan perlindungan, maka ia akan merasa aman dan tertarik untuk melakukan transaksi kembali dengan pebisnis. Salah satu aspek yang sangat populer dan perlu mendapat perhatian dalam dunia bisnis adalah etika. Dengan penerapan etika bisnis Islam dengan benar, maka kegiatan bisnis yang dijalankan akan berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak menyimpang.

Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection perspektif etika bisnis Islam. (2) Untuk mengetahui penerapan transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection perspektif etika bisnis Islam. (3) Untuk mengetahui persoalan yang terjadi dalam transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection serta solusi yang dilakukan oleh dalam mengatasi persoalan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan cara observasi partisipan dan wawancara mendalam kepada pemilik dan karyawan di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* di Adzkia Hijab Syar’i dan Husna Collection masih bersifat lemah sehingga belum bisa sepenuhnya melindungi konsumen. Sedangkan penerapan transaksinya sudah sesuai dengan syariah yakni dengan menerapkan sistem pesanan (*bai’ salam*) yang telah memenuhi rukun dan syarat *bai’ salam* pada sistem pemesanannya. Jika dipandang dari etika bisnis Islam, transaksi jual beli *online* tersebut sudah sesuai dengan pedoman dan prinsip-prinsip dalam etika bisnis Islam. Persoalan yang dihadapi oleh pebisnis *online* tersebut antara lain kesalahan pemilihan size yang dilakukan oleh konsumen, keterlambatan pengiriman, gamis yang menjamur saat pengiriman dan susahny menstok bahan baku gamis. Untuk menghadapi permasalahan tersebut pebisnis *online* memberikan fasilitas *retur* barang, mencari alternatif kota lain dalam pembelian bahan baku, serta memberikan pemahaman dan pemberitahuan kepada konsumen.

**Kata Kunci** : perlindungan konsumen, transaksi jual beli, bisnis *online* dan etika bisnis Islam.

## **ABSTRACT**

*Thesis entitled "Consumer Protection in Buy and Sell Online Transactions Perspective of Islamic Business Ethics (Case Study in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection Tulungagung)" was written by Maya Rizki Ramadhani, NIM. 2824133072, mentors Dr. Nur Aini Latifah, SE., MM.*

*Consumer protection in online buying and selling transactions is necessary to anticipate if things happen that can harm consumers. If the consumer gets the protection, then he will feel safe and interested to make a transaction again with the businessman. One aspect that is very popular and needs attention in the business world is ethics. With the application of Islamic business ethics correctly, then the business activities carried out will run in accordance with the rules and not deviate.*

*This study aims: (1) To know the consumer protection in online sale and purchase transactions in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection perspective of Islamic business ethics. (2) To know the implementation of online sale transaction in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection perspective of Islamic business ethics. (3) To know the problem that happened in online transaction of sale in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection and solution done by in overcoming the problem.*

*This study used a qualitative approach with the type of case study research. The data used are primary data obtained directly in the field by participant observation and in-depth interview to owner and employee in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection.*

*The results showed that consumer protection in online sale and purchase transactions in Adzkie Hijab Syar'i and Husna Collection is still weak so it can not fully protect consumers. While the implementation of the transaction is in accordance with the shariah that is by applying a system of orders (bai 'salam) that has fulfilled the rukun and bai' salam terms on the ordering system. If viewed from the ethics of Islamic business, online trading transactions are in accordance with the guidelines and principles in Islamic business ethics. Problems faced by the online business such as the wrong size selection made by consumers, delivery delay, robe that mushroomed during delivery and difficult to stab raw materials gamis. To deal with these problems, online businesses provide goods return facilities, look for alternative cities in the purchase of raw materials, and provide understanding and notification to consumers.*

**Keywords:** *consumer protection, buying and selling transactions, online business and Islamic business ethics*