

## Implementasi Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan Go-Food di Kota Makassar; Analisis Mazhab Fikih

### *Implementation of Consumer Rights Protection in Go-Food Services in Makassar City; Analysis of Madzhab Fiqh*

Muhammad Sabilil Haq<sup>1\*</sup>, Muhammad Sabir<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

<sup>1</sup>sabilmuh09@gmail.com, <sup>2</sup>sabirmaidin@gmail.com

\*Corresponding Author

[Submitted: 16 Juni 2024] [Accepted: 30 September 2024] [Published: 30 September 2024]

How to Cite:

Haq, Muhammad Sabilil, and Muhammad Sabir. 2024. "Implementation of Consumer Rights Protection in Go-Food Services in Makassar City: Analysis of Madzhab Fiqh". *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 5 (3), 1056-1072. <https://doi.org/10.24252/shautuna.v5i3.49349>

#### Abstrak

Penelitian ini membahas "Implementasi Perlindungan Hak Konsumen Dalam Layanan Go-Food Di Kota Makassar (Analisis Mazhab Fikih)" yang menghadirkan dua rumusan masalah, yaitu: pertama, Bagaimana perlindungan konsumen pada regulasi yang terdapat dalam kebijakan pemesanan makanan melalui layanan Go-Food di Kota Makassar? Kedua, Bagaimana pandangan 4 Imam Mazhab Fikih terhadap akad muamalah dan perlindungan konsumen dalam layanan Go-Food di Kota Makassar? Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif dan normatif syar'i. Penelitian ini menggunakan data penelitian primer yakni wawancara dan observasi serta menggunakan data sekunder berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan Perlindungan Hak Konsumen. Jurnal dan Website Hukum lainnya. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, Perlindungan Hukum Terhadap Hak-Hak Konsumen pada layanan Go-Food (Analisis mazhab fikih dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen) telah dilaksanakan dengan baik secara prosedur dan regulasi dari Gojek akan tetapi dalam beberapa kasus yang penulis temui ada oknum entah itu dari si driver atau restoran yang bekerja sama dengan Gojek akan tetapi tidak mengindahkan regulasi yang Gojek telah tetapkan. Kedua, Pendapat-pendapat dari ulama mazhab mengenai muamalah fikih jual beli online khususnya pada transaksi Go-Food yang diterapkan Gojek sepenuhnya telah disetujui oleh ulama jika dalam transaksi tersebut tidak mengandung hal yang tidak memiliki kepastian atau (gharar) dan memenuhi kaidah-kaidah atau syariat Islam. Implikasi dari penelitian ini, yaitu terkait dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak perlindungan konsumen (analisis mazhab fikih dan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen) Hak-hak konsumen menurut ulama atau imam mazhab yang seluruhnya menyepakati perlindungan terhadap konsumen untuk melindungi semua hak dari semua pihak dan karena merupakan dari salah satu prinsip syariat Islam.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen; Go-Food; Mazhab Fikih

### **Abstract**

*This research discusses "Implementation of Consumer Rights Protection in Go-Food Services in Makassar City (Analysis of the Fikih Mazhab)" which presents two problem formulations, namely: First, How is consumer protection in the regulations contained in the food ordering policy through Go-Food services in Makassar City? Second, What are the views of the 4 Imam Mazhab Fikih on muamalah contracts and consumer protection in Go-Food services in Makassar City? The type of research used by the author in this thesis is empirical juridical legal research using qualitative and normative types of research. This research uses primary research data, namely interviews and observations and uses secondary data in the form of laws and regulations related to Consumer Rights Protection. Journals and other legal websites. The results of this study indicate that: First, Legal Protection of Consumer Rights on Go-Food services (Analysis of fiqh schools and law number 8 of 1999 concerning consumer protection) has been carried out properly in terms of procedures and regulations from Gojek, but in some cases the author has encountered that there are elements either from the driver or the restaurant that cooperates with Gojek but does not heed the regulations that Gojek has set. Second, the opinions of the mazhab scholars regarding the muamalah fikih of online buying and selling, especially in Go-Food transactions applied by Gojek, have been fully approved by the scholars if the transaction does not contain things that do not have certainty or (gharar) and fulfil the rules or Islamic law. The implications of this research, namely related to legal protection of consumer protection rights (analysis of fiqh madhhab and law number 8 of 1999 concerning consumer protection) Consumer rights according to scholars or imam madhhab who all agree on the protection of consumers to protect all the rights of all parties and because it is one of the principles of Islamic law.*

**Keywords:** *Consumer Protection; Go-Food; Mazhab of Jurisprudence*

## **Pendahuluan**

Manusia adalah makhluk yang memerlukan berbagai kebutuhan untuk menjalani kehidupannya. Ketika kebutuhan-kebutuhan ini tidak terpenuhi, masyarakat akan menghadapi kesulitan dalam menjalani hidup dengan baik dan mengelola bisnisnya secara optimal. Oleh karena itu, semua aspek kehidupan manusia memerlukan sarana atau alat untuk mewujudkannya, termasuk dalam berinteraksi sosial dengan orang lain, untuk mencapai tujuan penciptaan manusia menurut konsep Islam serta memahami hakikat manusia dalam pandangan Islam. Dalam melakukan muamalat jual beli, umat Islam harus mengikuti prinsip-prinsip yang sesuai dengan nilai-nilai Al-Quran dan sunnah. Tujuan dari pengaturan Islam ini adalah agar tidak ada pihak yang dirugikan dan agar kedua belah pihak dapat memperoleh manfaat.

Seiring berkembangnya sejarah bagi kehidupan manusia yang sangat pesat akan mengakibatkan perubahan besar-besaran. Diantaranya perubahan yang seharusnya disadari oleh seseorang ialah terkait harta yang dimiliki itu terdapat sebagian hal fakir miskin atau orang yang membutuhkan didalamnya. Oleh karena itu, didalam Al-Qur'an telah diingatkan bahwa harta yang dimiliki oleh orang kaya tidak boleh hanya berputar disitu-situ saja, namun harus disalurkan

pada orang yang berhak.<sup>1</sup> Kemajuan teknologi memudahkan para pengusaha dengan mengurangi hambatan dalam mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk mendukung aktivitas bisnis mereka. Penggunaan teknologi dalam bisnis telah berevolusi dari fungsi awalnya sebagai alat pertukaran informasi menjadi alat untuk penerapan strategi bisnis.<sup>2</sup>

Jual beli termasuk dalam kegiatan muamalah dalam ajaran agama Islam. Sebagaimana dasar muamalah adalah Al-Ibadah (boleh) selama tidak ada dalil yang melarangnya. Oleh sebab itu, dasar hukum jual beli online sama seperti jual beli dan akad salam yang diperbolehkan. Dalam jual beli baik secara langsung maupun online ada yang halal dan ada yang haram.<sup>3</sup> Khususnya pada era modern ini, orang sangat antusias melakukan transaksi jual beli, yang merupakan pertukaran barang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Jual beli dianggap sah jika ada kesepakatan antara penjual dan pembeli. Dalam Islam, jual beli adalah tindakan yang diharamkan dan sangat dianjurkan. Interaksi dan transaksi kini semakin mudah dilakukan melalui internet atau secara online, bahkan dengan jarak yang jauh sekalipun. Jual beli online memungkinkan kebutuhan terpenuhi dengan cepat tanpa harus keluar rumah, sehingga menghemat waktu dan energi. Berbagai layanan online tersedia di masyarakat, seperti pembayaran online, belanja online, hingga transportasi online, yang semuanya dapat dengan mudah diakses melalui platform e-commerce yang banyak tersedia saat ini.<sup>4</sup>

Perjanjian adalah kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang menjadi sumber komitmen, selain sumber-sumber lainnya. Pihak-pihak yang terlibat harus menyepakati hak-hak yang disetujui dan wajib menghormati serta melaksanakannya, sehingga perjanjian ini menghasilkan produk hukum yang disebut perikatan (verbinten). Meskipun perjanjian-perjanjian ini telah berkembang di masyarakat, belum ada undang-undang yang secara spesifik mengaturnya; yang ada hanya dalam bentuk Peraturan Menteri. Kebebasan berkontrak mencerminkan perkembangan konsep pasar bebas yang dipelopori oleh Adam Smith dengan

---

<sup>1</sup> Azman Arsyad and Riska Ariyanti, "Implementasi Ketentuan Zakat Mal Terhadap Hasil Petani Rumput Laut Di Kabupaten Pangkep; Analisis Mazhab Fikih," *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 5, no. 1 (2024): 19–35, <https://doi.org/10.24252/shautuna.v5i1.39682>.

<sup>2</sup> Syahdi Zaeni, *Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia* (RajaGrafindo Persada, 2022), h. 17.

<sup>3</sup> Muhammad Yaasiin Raya Hasmita, "Jual Beli Salam (Pesanan) Secara Online Pada Toko Sisy Shop Kab. Gowa Perspektif Fiqh Muamalah," *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2024): 286–98, <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.vi.39374>.

<sup>4</sup> Muhammad Yunus, Fahmi Fatwa Rosyadi Satria Hamdani, and Gusti Khairina Shofia, "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2018): 135–46, <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.3363>.

teori ekonomi klasiknya yang didasarkan pada hukum alam. Namun, jika suatu hal tidak diatur dalam kontrak, maka ketentuan undang-undang yang berlaku. Di Jerman, Mahkamah Agung mempertimbangkan bahwa jika ditetapkan syarat-syarat umum mengenai perjanjian, kebebasan berkontrak dianggap ada sejauh kebebasan ini berlaku untuk isi perjanjian berdasarkan ukuran sendiri, yakni iktikad baik dengan kewajiban memperhatikan kepentingan-kepentingan pihak lain dalam perjanjian saat menyusun syarat-syarat perjanjian tersebut. Jika satu pihak hanya memperhatikan kepentingan sendiri, maka ia dianggap menyalahgunakan kebebasan dalam membuat perjanjian.<sup>5</sup>

Pelayanan mencakup segala aktivitas yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan serta memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Kualitas pelayanan yang baik sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan, mendorong hubungan erat yang membantu perusahaan memahami ekspektasi dan kebutuhan pelanggan. Hal ini, pada gilirannya, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.<sup>6</sup> Perlindungan konsumen melibatkan segala upaya untuk memastikan adanya kepastian hukum guna melindungi konsumen. Namun, apakah konsumen benar-benar terlindungi saat ini? Pada kenyataannya, konsumen sering kali diperlakukan tidak adil oleh produsen. Beberapa contoh kasus melibatkan penjualan makanan kemasan kedaluwarsa dalam bentuk parcel, serta produk-produk lain yang sudah melewati tanggal kedaluwarsa. Hal ini sangat berbahaya jika dikonsumsi, karena jamur dan bakteri yang terdapat dalam makanan tersebut dapat menyebabkan keracunan.<sup>7</sup> Hak konsumen untuk mendapatkan makanan dalam kondisi baik sering kali tidak terpenuhi. Perjanjian layanan harus mencakup informasi tentang kondisi produk yang dibeli oleh pengguna Go-Food serta mekanisme klaim untuk masalah terkait. Layanan ini bertujuan memberikan pelayanan yang andal berdasarkan keahlian dan reputasi yang baik. Go-Food perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan kontrak Penelitian berjudul "Implementasi Perlindungan Hak Konsumen dalam Layanan Go-Food di Kota Makassar (Analisis Mazhab Fikih)" memiliki kebaruan yang signifikan dibandingkan penelitian sebelumnya dalam beberapa aspek. Penelitian ini menggabungkan analisis yuridis empiris dengan perspektif normatif syar'i, memungkinkan analisis yang lebih komprehensif

---

<sup>5</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi 1 C (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004).

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 20AD).

<sup>7</sup> Alfina Maharani and Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66, <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.

terhadap perlindungan konsumen dalam layanan Go-Food, mencakup aspek hukum positif dan prinsip-prinsip syariat Islam. Salah satu tujuan utama penelitian ini adalah memahami akad perwakilan yang terjadi dalam penggunaan layanan Go-Food, di mana pengemudi bertindak sebagai wakil konsumen dan menerima upah (ujrah), suatu aspek yang belum banyak dieksplorasi dalam studi sebelumnya.<sup>8</sup> Selain itu, penelitian ini secara khusus mengeksplorasi pandangan dari empat mazhab fikih utama terhadap transaksi jual beli online, memberikan perspektif unik mengenai kesesuaian praktik bisnis modern dengan prinsip-prinsip syariat Islam.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen dalam layanan Go-Food yang diterapkan oleh PT. Gojek Indonesia di Kota Makassar, dengan fokus pada perspektif syariat Islam. Penelitian ini juga mengkaji konsep akad Wakalah Bil Ujrah dalam transaksi layanan Go-Food, di mana pengemudi bertindak sebagai wakil konsumen dan menerima upah (ujrah), serta mengevaluasi kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariat Islam dari perspektif empat mazhab fikih. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam implementasi perlindungan hak konsumen pada layanan Go-Food di Kota Makassar dan merumuskan solusi yang sesuai dengan regulasi serta prinsip syariat Islam. Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan cepat, penelitian ini mendesak karena teknologi digital merambah hampir semua aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa kemajuan teknologi tidak mengorbankan hak-hak konsumen tetapi justru memberikan manfaat yang seimbang.<sup>9</sup> Layanan seperti Go-Food, yang menggunakan teknologi untuk memfasilitasi akses masyarakat terhadap berbagai kebutuhan, perlu diawasi agar tetap mematuhi regulasi dan prinsip keadilan.<sup>10</sup> Perlindungan konsumen dalam layanan berbasis teknologi sangat penting untuk memastikan konsumen terlindungi dari praktik-praktik yang merugikan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

---

<sup>8</sup> Mujahid Mujahid, "Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Layanan Go-Food," *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 10, no. 1 (2019): 88–98, <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v10i1.2803>.

<sup>9</sup> Ridwan Arifin, Juan Anthonio Kambuno, and Dian Latifiani, "Protecting the Consumer Rights in the Digital Economic Era: Future Challenges in Indonesia," *Jambura Law Review* 3, no. Special (2021): 135–60, <https://doi.org/10.33756/jlr.v3i0.9635>.

<sup>10</sup> Wiranti Wiranti, "Juridical Analysis: Online Single Submission (OSS) System for Dynamic Risk-Based Business Licensing," *Jurisprudentie: Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum* 10, no. 1 (2023): 12–18, <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v10i1.38561>.

## **Metode Penelitian**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris, dengan pendekatan kualitatif dan normatif syari'ah. Fokus utama penelitian ini adalah konsumen Go-Food di Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya di Kota Makassar. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan normatif (syar'i) dan pendekatan kasus. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari penelitian lapangan melalui wawancara dan observasi terhadap konsumen Go-Food di Kota Makassar untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data sekunder berfungsi sebagai data pendukung yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan terkait perlindungan hak konsumen, serta jurnal dan sumber hukum lainnya, yang melengkapi dan memberikan konteks tambahan bagi data primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi dan wawancara. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan mengamati langsung objek yang diteliti untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai aktivitas yang sedang berlangsung.

Wawancara mendalam adalah bentuk percakapan yang berfokus pada topik tertentu dan efektif untuk memperoleh informasi rinci tentang objek penelitian, dalam hal ini dilakukan dengan konsumen Go-Food di Kota Makassar. Instrumen penelitian yang digunakan meliputi alat-alat seperti buku catatan, pulpen, pensil, kamera, dan perekam suara untuk mendokumentasikan data secara visual dan audio. Teknik pengumpulan dan analisis data meliputi beberapa tahapan: pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan tes; reduksi data dengan memilih dan menyederhanakan data mentah; penyajian data dalam bentuk yang terstruktur seperti matriks atau grafik; serta penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan meninjau ulang catatan lapangan serta melibatkan responden yang telah berpartisipasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Regulasi Perlindungan Konsumen Pada Kebijakan Pemesanan Makanan Melalui Layanan Go-Food di Kota Makassar**

Bisnis kuliner telah mengalami pertumbuhan pesat dan memiliki potensi besar untuk terus berkembang, menghasilkan keuntungan signifikan setiap bulan. Menurut Badan Ekonomi Kreatif Indonesia (Bekraf), sektor kuliner memberikan kontribusi terbesar dalam ekonomi kreatif,

mencapai 34 persen dari total kontribusi ekonomi kreatif di Indonesia. Peningkatan pendapatan per kapita dan perubahan gaya hidup juga turut mendorong permintaan kuliner sebagai kebutuhan dan gaya hidup.<sup>11</sup> Namun, keberhasilan dalam bisnis kuliner tidak hanya bergantung pada mutu makanan, melainkan juga pada strategi pemasaran yang efisien dan pelayanan yang prima.<sup>12</sup> Prinsip-prinsip tersebut mencakup tauhid (keesaan), ta'awun (kerjasama), keamanan, keselamatan, dan tanpa keraguan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), asas-asas perlindungan konsumen dijelaskan dalam Pasal 2 yang menyebutkan bahwa perlindungan hak konsumen berdasarkan pada prinsip-prinsip manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Penulis telah melakukan wawancara dengan tiga informan, yaitu Bapak Dedi, Ibu Ambar Wati, dan Bapak Muayyad, untuk mengevaluasi apakah hak-hak mereka telah dipenuhi sesuai dengan undang-undang dan prinsip-prinsip yang telah disebutkan sebelumnya. Bapak Dedi Riansyah menyatakan bahwa ia pernah mengalami keterlambatan dalam pengiriman pesanan makanan yang menyebabkan dirinya dan teman-temannya kelaparan karena restoran kehabisan bahan baku, meskipun estimasi waktu yang diberikan oleh aplikasi seharusnya lebih singkat. Ia telah melaporkan masalah ini melalui fitur Help Centre dan berharap agar pihak Gojek dapat meningkatkan kualitas layanannya.<sup>13</sup> Ibu Ambar Wati, sebagai pelanggan tetap Go-Food, menyatakan bahwa selama ini dia belum mengalami masalah yang signifikan. Namun, dia sering mendengar keluhan dari teman-temannya mengenai ketidaksesuaian estimasi waktu pengiriman atau perbedaan antara gambaran produk dengan barang yang diterima. Ia mengusulkan agar Gojek lebih memprioritaskan aspek ini untuk mempertahankan kepercayaan konsumen di tengah persaingan dengan aplikasi sejenis lainnya.<sup>14</sup> Ibu Nurmalasari mengakui bahwa Gojek telah menjadi aplikasi yang populer untuk memesan makanan di Indonesia dan beberapa negara Asia Tenggara. Namun, dia juga menekankan perlunya Gojek meningkatkan regulasi untuk mengatasi

---

<sup>11</sup> Abrar Anugrah, Abdi Wijaya, and M. Arafah, "Jual Beli Makanan Bertambah Pajak Di Makassar; Studi Komparasi Hukum Positif Dengan Mazhab Syaf'i," *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 3, no. 3 (2022): 489–502, <https://doi.org/10.24252/shautuna.vi.28006>.

<sup>12</sup> Islamul Haq et al., "Crafting a Progressive Legal Landscape of Apostasy in Islamic Criminal Law Reform The Abolition of the Punishment for Apostasy Is a Profound and Contentious Subject" 6, no. 1 (2024): 33–47, <https://doi.org/10.24252/mazahibuna.vi.44430>.

<sup>13</sup> Dedi Riansyah, Mahasiswa, *Wawancara*, Makassar, 10 Mei 2024

<sup>14</sup> Ambar Wati, Mahasiswa, *Wawancara*, Makassar, 11 Mei 2024

masalah-masalah yang sering timbul, baik dari segi manajemen maupun faktor lain yang dapat mempengaruhi kualitas layanan.<sup>15</sup>

Struktur hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam konteks bisnis digital, termasuk UU Perlindungan Konsumen, UU Informasi dan Transaksi Elektronik, serta regulasi lain dari OJK, memiliki peran sentral dalam pembentukan kebijakan. Dasar hukum dalam penerapan E-commerce (transaksi elektronik) di Indonesia telah diatur oleh undang-undang Nomor 11 Tahun 2018 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana yang telah diadopsi dan diubah dengan undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang selanjutnya dimuat dalam lembaran negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, dan tambahan lembaran negara Republik Indonesia Nomor 4843. Pasal 1 ayat 2 undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah disebutkan bahwa: "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."<sup>16</sup> Tiga akademisi menyampaikan pandangan mereka tentang implementasi perlindungan konsumen dalam bisnis online dan respons fikih muamalah Islam terhadap fenomena globalisasi ini.<sup>17</sup>

Berdasarkan wawancara dengan bapak Muhammad Anis, beliau mengatakan:

*"Menurut saya pastinya harus ada kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan organisasi dalam hal ini Gojek untuk mengembangkan standar dan dengan implementasi atau pengaplikasian terbaik untuk melindungi konsumen karena menurut saya kolaborasi tersebut dapat memastikan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha serta edukasi dan literasi digital yang menurut saya harus disoroti lagi karena hal inilah yang membuat keputusan oleh konsumen yang lebih baik tentunya dan melindungi diri sendiri dalam bertransaksi online kemudian konsumen pastinya akan memahami risiko dan hak-hak mereka dalam dunia digital."*<sup>18</sup>

Abdi Wijaya juga menyoroti dampak cepatnya media digital dalam muamalah menurut fikih. Prinsip-prinsip syari'ah seperti keadilan, larangan riba, dan pencegahan gharar harus diterapkan dengan ketat dalam transaksi online, di mana aplikasi harus memberikan informasi yang komprehensif dan jelas kepada konsumen. Suryadi juga menggarisbawahi kebutuhan akan regulasi yang kuat untuk melindungi konsumen dalam transaksi online. Regulasi ini harus

---

<sup>15</sup> Nurmalasari, Mahasiswa, *Wawancara*, Makassar, 12 Mei 2024

<sup>16</sup> Muhammad Fikar, Mulham Jaki Asti, and Adriana Mustafa, "Studi Komparatif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Praktik Transaksi Jual Beli Dropship Pada E-Commerce," *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 4, no. 2 (2023): 650–672, <https://doi.org/10.24252/shautuna.v4i2.33435>.

<sup>17</sup> Yustina Dhian Novita and Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58, <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.

<sup>18</sup> Muhammad Anis, Dosen, *Wawancara*, Makassar, 13 Mei 2024

mencakup aspek transparansi informasi, perlindungan data pribadi, mekanisme penyelesaian sengketa, serta tanggung jawab platform dan pengawasan yang efektif untuk menghindari praktik curang dan memastikan kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang berlaku.<sup>19</sup>

## **2. Pandangan 4 Imam Mazhab Fikih Terhadap Akad Muamalah dan Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Go-Food di Kota Makassar**

Para Imam Mazhab terkenal seperti Imam Malik, Syafi'i, Hanafi, dan Ahmad tidak secara eksplisit membahas aplikasi Go-Food atau fitur serupa dalam aplikasi Gojek yang menggunakan akad jual beli secara online. Namun, penelitian ini mencari korelasi dengan akad muamalah yang relevan dalam transaksi semacam ini. Tiga akad muamalah yang mungkin relevan adalah Jual Beli, Ijarah, dan Wakalah.

### **a. Jual Beli**

Dalam agama Islam, akad jual beli memiliki rukun dan syarat yang harus dipenuhi. Dalam konteks transaksi Go-Food, terdapat penjual (merchant yang menawarkan menu makanan), pembeli (pelanggan yang memesan), barang (makanan atau minuman), serta ijab qabul (penawaran dan penerimaan pesanan secara elektronik). Tujuan dari akad jual beli ini adalah untuk mentransfer kepemilikan barang dari penjual kepada pembeli dengan pembayaran uang. Transaksi Go-Food memenuhi rukun dan syarat akad jual beli dalam Islam, seperti yang dijelaskan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional No. 110/DSN-MUI/IX/2017, yang menekankan pentingnya kesesuaian dengan kaidah syariah dan menghindari larangan-larangan tertentu.<sup>20</sup> Dalam bisnis online seperti Go-Food, praktik jual beli mirip dengan akad salam dalam Islam, tetapi dilakukan secara online melalui internet tanpa pertemuan langsung. Imam Malik menyatakan bahwa akad jual beli dalam bisnis online, baik skala kecil maupun besar, bergantung pada kepercayaan antara pembeli, penjual, atau pihak seperti Go-Food.

Menurut pandangannya, bisnis online memiliki prinsip yang sama dengan bisnis offline, dengan perbedaan utama hanya pada lokasi operasionalnya. Transaksi online dilakukan tanpa tatap muka langsung, yang menekankan pentingnya kepercayaan antara pihak yang terlibat. Imam Malik juga menganggap barang yang diterima oleh pembeli sebagai Khiyar al-Majlis karena pembeli dan penjual masih terikat dalam ikatan transaksi. Jika terjadi ketidakpuasan, prinsip

---

<sup>19</sup> Suryadi, Dosen, *Wawancara*, Makassar, 15 Mei 2024

<sup>20</sup> Yunus, Hamdani, and Shofia, "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food."

Khiyar al-Aib diterapkan, di mana pemilik usaha atau aplikasi akan menanggapi dengan menawarkan pengembalian barang atau uang sebagai kompensasi.

Meskipun bisnis online sering menghadapi tantangan seperti keterbatasan internet, hal ini tidak mengurangi nilai-nilai transaksi dalam Islam menurut pandangan ulama mazhab Maliki. Agama Islam dikenal karena kedalaman dan kompleksitasnya dalam menangani berbagai permasalahan umat manusia secara terperinci.<sup>21</sup> Islam sebagai agama yang universal serta mayoritas di Indonesia menjadikan al-Qur'an sebagai petunjuk hidup bagi umat manusia yang dibawa oleh Nabi Muhammad saw.<sup>22</sup>

Dalam Mazhab Syafi'i, rukun akad jual beli mencakup pihak yang berakad, syarat-syarat (ijab qabul), dan objek transaksi. Namun, beberapa ulama fiqih memperbolehkan jual beli tanpa ijab qabul, terutama jika nilai barangnya rendah. Mazhab ini memperbolehkan transaksi online dengan syarat barang telah diperiksa atau penjual memberikan jaminan. Jika barang tidak sesuai, pembeli memiliki hak khiyar. Dengan demikian, transaksi online menurut mazhab Syafi'i dianggap sah jika dilakukan dengan itikad baik dan tanpa niat menipu.<sup>23</sup>

Dalam mazhab Hanafi, akad jual beli terjadi melalui pertukaran harta atau imbalan yang setara melalui proses ijab dan qabul, atau melalui pertukaran barang dan harga antara penjual dan pembeli. Barang yang diperdagangkan harus bermanfaat, seperti dalam kasus makanan yang dijual melalui Go-Food. Abu Hanifah mengizinkan penjualan barang yang tidak terlihat atau tidak memiliki sifat spesifik, dengan pembeli memiliki opsi khiyar. Ulama Hanafi menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam transaksi, sehingga pembeli dapat membuat pilihan setelah melihat barang sesuai dengan deskripsi yang diberikan sebelumnya.<sup>24</sup>

Menurut Imam Ahmad Ibn Hanbal, jual beli diperbolehkan selama memenuhi semua rukun dan syarat syariat Islam. Imam Ahmad tidak mengatur batasan waktu khusus untuk melakukan khiyar, yang berbeda dari pandangan mazhab lainnya. Bagi Imam Ahmad, melakukan khiyar dalam transaksi jual beli adalah mubah, dan bisa disyaratkan oleh penjual atau pembeli.

---

<sup>21</sup> Anugrah, Wijaya, and Arafah, "Jual Beli Makanan Bertambah Pajak Di Makassar; Studi Komparasi Hukum Positif Dengan Mazhab Syafi'i."

<sup>22</sup> Arsyad and Ariyanti, "Implementasi Ketentuan Zakat Mal Terhadap Hasil Petani Rumput Laut Di Kabupaten Pangkep; Analisis Mazhab Fikih."

<sup>23</sup> Retno Dyah Pekerti and Eliada Herwiyanti, "Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'i," *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 20, no. 2 (2018): 1–12, <https://doi.org/10.32424/JEBA.V20I2.1108>.

<sup>24</sup> Muhammad Taufan Djafri, Askar Patahuddin, and Muhammad Ridha, "Khiyār Al- Majlis Dan Aplikasinya Dalam Jual Beli Modern (Studi Komparatif Pandangan Jumhur Ulama Dan Imam Malik)," *BUSTANUL FUQAHA: Jurnal Bidang Hukum Islam* 1, no. 4 (2020): 566–87, <https://doi.org/10.36701/bustanul.v1i4.273>.

Dalam prakteknya, baik penjual maupun pembeli dapat menentukan waktu untuk menggunakan opsi khiyar. Sebagai contoh, mereka dapat menetapkan opsi ini dalam waktu tiga hari setelah transaksi. Hal ini sesuai dengan kebutuhan umum untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu yang memadai guna memastikan kepuasan kedua belah pihak.<sup>25</sup> Menurut mazhab hanafi, syafi'i dan jumhur ulama membolehkan jual beli kredit dengan mengambil keuntungan atau tambahan harga atas penangguhan pembayaran dari pembeli dengan syarat adanya antara kedua belah pihak dengan harga maupun jangka waktu pembayaran, mereka mendasari pendapat tersebut dengan ayat Al-Qur'an Surah An-Nisa' ayat 29.<sup>26</sup>

b. Ijarah

Sebagai umat Islam, kehadiran fenomena-fenomena baru seperti ini menimbulkan kebutuhan untuk melakukan studi hukum agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam konteks ini, kita akan mengeksplorasi konsep akad, khususnya ijarah, dari perspektif imam mazhab yang relevan dalam konteks aplikasi Go-Food, serta pandangan hukum Islam terhadap transaksi semacam ini.<sup>27</sup> Ulama Mazhab Malikiyah menjelaskan bahwa ijarah adalah pemindahan manfaat yang diizinkan untuk jangka waktu tertentu dengan imbalan. Dalam konteks transaksi Go-Food, driver diamanatkan untuk mengambil pesanan makanan dan minuman dari pelanggan serta mengirimkannya langsung ke alamat pelanggan. Menurut Imam Malik, seseorang yang belum mencapai usia baligh dapat melakukan transaksi, tetapi perlu mendapatkan persetujuan dari wali atau anggota keluarga lainnya.<sup>28</sup>

Ulama Syafi'i mendefinisikan ijarah sebagai transaksi terhadap suatu manfaat yang tertentu, yang bersifat mubah (boleh dilakukan), dengan imbalan yang telah disepakati. Berbeda dengan Ulama Malikiyah yang memperbolehkan transaksi meskipun belum baligh dengan syarat ada persetujuan dari walinya, Ulama Syafi'i mensyaratkan bahwa pihak yang terlibat dalam transaksi ijarah haruslah telah mencapai usia baligh dan memiliki akal yang sehat. Dalam konteks

---

<sup>25</sup> Syathir Sofyan and Teti, "Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidakesesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)," *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah Dan Hukum* 15, no. 2x (2021): 179–206, <https://doi.org/10.24239/blc.v15i2.821>.

<sup>26</sup> Ayu Rahayu and Siti Aisyah, "Analisis Yuridis Terhadap Penggunaan Pay Later Di Aplikasi Shopee; Perspektif Mazhab Al-Syafi'i," *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 4, no. 2 (2023): 357–372, <https://doi.org/10.24252/shautuna.vi.32292>.

<sup>27</sup> Uyunul Husniyyah, "Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Online Pada Layanan Go-Mart Di Aplikasi Go-Jek," *Al Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2020): 105–21.

<sup>28</sup> Abu Azam Alhadi, *Fikih Muamalah Kontemporer* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017).

aplikasi Gojek, fenomena ini dapat diakses oleh berbagai kalangan usia, dari anak-anak hingga dewasa.

Menurut Imam Hanafi, ijarah terjadi ketika seseorang menyewa orang lain untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan imbalan yang telah disepakati, asalkan pekerjaan tersebut jelas dan bebas dari penipuan. Dalam konteks Gojek, seperti Go-Food, ini terjadi saat pelanggan memesan makanan dari restoran melalui aplikasi. Imam Hanafi menekankan bahwa adanya masalah yang signifikan dari salah satu pihak, baik dari restoran maupun pelanggan, dapat mempengaruhi keabsahan transaksi ijarah.

Imam Ahmad memiliki perspektif yang serupa dengan ulama Malikiyah tentang ijarah. Bagi beliau, ijarah terjadi ketika seseorang menyewa orang lain untuk melakukan pekerjaan tertentu dengan imbalan yang telah disepakati, asalkan tidak ada unsur penipuan dan pekerjaan terdefinisi dengan jelas. Dalam konteks jual beli online seperti Go-Food, konsumen memanfaatkan layanan driver Go-Food untuk memesan dan mengantarkan makanan. Imam Ahmad akan menganggap transaksi ini sah jika semua syarat ijarah terpenuhi, termasuk adanya kesepakatan bayaran yang jelas dan pengantaran makanan sesuai permintaan tanpa adanya unsur penipuan.

#### c. Wakalah

Akad wakalah dalam jual beli online, menurut perspektif agama Islam, diperbolehkan dengan syarat-syarat tertentu. Wakalah mengacu pada proses menyerahkan urusan kepada orang lain. Dalam konteks Go-Food, pengantaran oleh driver adalah contoh penerapan prinsip wakalah. Wakalah dalam jual beli online melibatkan perwakilan dari penjual atau pembeli. Syarat-syarat sahnya wakalah termasuk objek yang halal dan pemahaman yang jelas antara wakil (driver Go-Food) dan muwakkil (penjual atau pembeli). Pihak yang diwakilkan harus mampu menjalankan tugas sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Dengan demikian, Go-Food memungkinkan penjual atau pembeli menggunakan perwakilan (driver Go-Food) untuk mengantarkan makanan atau minuman, dengan memenuhi syarat-syarat hukum Islam.<sup>29</sup>

Dalam Mazhab Malikiyah, wakalah terjadi ketika seseorang menggantikan orang lain untuk melakukan tugasnya, seperti driver Go-Food yang mengantarkan pesanan. Imam Malik

---

<sup>29</sup> Siti Hasna Madinah, Putri Karunia Sari, and Isnaini Rofiqoh, "Analisis Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Prespektif Kaidah Fikih Ekonomi," *El-Qist Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)* 9, no. 2 (2019): 196–214, <https://doi.org/10.15642/elqist.2019.9.2.196-214>.

menyatakan bahwa wakil memiliki hak untuk membeli barang pesanan, menekankan pentingnya amanah dalam menjalankan perwakilan tersebut. Di sisi lain, menurut Imam Syafi'i, wakalah adalah ketika seseorang memberikan kuasa kepada orang lain untuk mewakilinya tanpa adanya syarat tambahan. Hal ini menunjukkan perbedaan pandangan dengan Imam Mazhab lainnya terkait kebutuhan akan syarat tambahan dalam wakalah. Imam Syafi'i menegaskan bahwa wakalah haruslah jelas dan tidak ada syarat tambahan yang dapat mengubah esensi dari perwakilan tersebut.

Dalam Mazhab Hanafi, wakalah mengacu pada perjanjian di mana seseorang dapat mewakilkan orang lain dalam mengelola atau menangani suatu masalah tertentu. Yang membedakan pendapat Imam Hanafi adalah bahwa wakil tidak diharuskan untuk mendapatkan persetujuan langsung dari orang yang memberikan kuasa (muwakkil) atau hadir dalam situasi tersebut, untuk menghindari masalah yang tidak diinginkan. Wakil dalam wakalah Hanafi diizinkan untuk menjalankan tugas sesuai dengan kehendaknya sendiri, seperti melakukan penjualan, dan hal ini dianggap sebagai kebebasan mutlak menurut pandangan Imam Abu Hanifah.

Imam Ahmad menjelaskan bahwa wakalah adalah permohonan untuk menggantikan seseorang dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan kepentingan pihak lain, yang mencakup hak-hak Allah SWT dan hak-hak manusia dalam transaksi muamalah seperti akad wakalah pada transaksi GoFood. Imam Ahmad menegaskan bahwa dalam salah satu pendapatnya, wakil seharusnya tidak menjadi pembeli karena umumnya wakil cenderung membeli sesuatu untuk keuntungannya sendiri dengan harga yang lebih murah, yang bertentangan dengan tujuan utama dari pemberi kuasa. Dalam konteks GoFood, biaya pengantaran dan harga makanan atau minuman telah diatur secara transparan oleh aplikasi, disetujui oleh restoran dan merchant, sehingga mengurangi potensi kecurangan yang dapat terjadi dari pihak driver.

Para ulama empat mazhab mendefinisikan wakalah ada sedikit perbedaan secara umum, akan tetapi secara substansi memiliki kesamaan. Malikiyyah dan Syafi'iyah mendefinisikan wakalah sebagai penggantian oleh seseorang terhadap orang lain dalam hak yang dimilikinya sebagai sebuah tindakan hukum, agar kemudian orang yang mewakilinya dapat mengerjakannya. Sedangkan Hanabilah dan Hanafiyyah juga memiliki kesamaan definisi, dimana keduanya

mendefinisikan wakalah ialah penempatan atau penggantian seseorang terhadap dirinya untuk dapat melakukan suatu tasharruf terhadap orang lain yang dapat menggantikannya.<sup>30</sup>

### **3. Perspektif Ulama Mazhab terhadap Implementasi Perlindungan Konsumen**

Para ulama fikih muamalah Islam membahas berbagai jenis akad jual beli, di mana keberadaan barang yang jelas sangat penting untuk sahnya transaksi. Transaksi yang dilakukan tanpa kejelasan barang yang diperdagangkan dianggap sebagai gharar (ma'dum), yang dilarang karena dapat menimbulkan keraguan. Dalam konteks Go-Food, penetapan harga yang adil bagi driver, restoran, dan konsumen mengikuti prinsip-prinsip Islam. Ulama Mazhab Maliki menekankan perlindungan konsumen dengan memastikan kualitas barang atau jasa yang dijual, serta menghindari praktik bisnis yang dapat merugikan konsumen.<sup>31</sup>

Tidak seperti pandangan ulama Mazhab Syafi'i, yang menegaskan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi lengkap tentang barang atau jasa yang akan dibeli. Ulama Syafi'i mengutamakan pentingnya transparansi dan kejujuran dalam setiap transaksi bisnis. Menurut ulama Mazhab Hanafi, transaksi jual beli harus dilakukan dengan jujur, sukarela, dan tanpa unsur penipuan atau kecurangan. Mereka mengutamakan prinsip keadilan dan transparansi dalam setiap transaksi bisnis.

Ulama Mazhab Hanbali berpendapat bahwa setiap transaksi atau akad harus bebas dari gharar (ketidakpastian) dan riba' (bunga). Mereka menekankan pentingnya kesetaraan dan keadilan dalam hubungan antara penjual dan pembeli. Secara umum, ulama dari berbagai mazhab menekankan prinsip-prinsip keadilan, kejujuran, transparansi, dan menghindari praktik bisnis yang merugikan konsumen. Mereka mendukung penerapan perlindungan konsumen yang sesuai dengan ajaran dan nilai-nilai Islam. Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 10/DSN-MUI/IV/2000 juga menegaskan bahwa GoFood memenuhi prinsip-prinsip fiqh Islam karena inti dari transaksi antara pelanggan dan driver adalah akad jual beli jasa. Dan berdasarkan hasil penelitian bahwa akad ijarah di majlis Anak Spesial (MAS) secara pemahaman masyarakat tidak banyak yang mengetahuinya. Namun, secara praktek di MAS disebut juga kontrak/perjanjian saja. Perjanjian ini dibuat setelah orang tua menyatakan

---

<sup>30</sup> Moh. Kholilur Rahman, Sukron, and Fadoilul Umam, "Transaksi Jual Beli Pisang Dengan Akad Wakalah Bil Ujrah Di Desa Sana Tengah," *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): h. 218., <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.41681>.

<sup>31</sup> Aulia Muthiah and Yogabakti Adipradana Setiawan, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Properti Dalam Perspektif Fiqih Jual Beli," *Journal of Islamic and Law Studies* 5, no. 1 (2021): 63–80, <https://doi.org/10.18592/jils.v5i1.4829>.

mendaftarkan anaknya bergabung pada lembaga tersebut. Adalah salah satu tahapan sebelum proses perjanjian di MAS yaitu observasi.

## Kesimpulan

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam layanan Go-Food, yang dianalisis dari perspektif mazhab fikih dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, telah diterapkan dengan baik oleh Gojek melalui regulasi internal mereka. Namun, ditemukan beberapa kasus di lapangan di mana sebagian oknum dari pihak driver dan restoran tidak mematuhi regulasi ini. Gojek telah berusaha maksimal untuk mengutamakan pelayanan yang manusiawi demi keselamatan dan kesehatan konsumen, serta telah meminta dukungan dari pemerintah daerah Kota Makassar untuk pengawasan dan penegakan hukum. Pendapat ulama mazhab mengenai muamalah fikih dalam jual beli online, terutama dalam konteks transaksi Go-Food yang diterapkan Gojek, dianggap sah selama tidak melibatkan ketidakpastian (gharar) dan mematuhi prinsip-prinsip syariah Islam. Dalam ketiga jenis akad transaksi Go-Food (jual beli, ijarah, wakalah), pandangan para imam mazhab cenderung serupa, kecuali Imam Abu Hanifah yang menggunakan pendekatan berdasarkan dalil aqli. Kesimpulan dari empat mazhab menekankan pentingnya perlindungan konsumen, yang didasarkan pada dalil Al-Qur'an dan prinsip "hablun min an-naas".

## Daftar Pustaka

- Alhadi, Abu Azam. *Fikih Muamalah Kontemporer*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.
- Anugrah, Abrar, Abdi Wijaya, and M. Arafah. "Jual Beli Makanan Bertambah Pajak Di Makassar; Studi Komparasi Hukum Positif Dengan Mazhab Syaf'i." *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 3, no. 3 (2022): 489–502. <https://doi.org/10.24252/shautuna.vi.28006>.
- Arifin, Ridwan, Juan Anthonio Kambuno, and Dian Latifiani. "Protecting the Consumer Rights in the Digital Economic Era : Future Challenges in Indonesia." *Jambura Law Review* 3, no. Special (2021): 135–60. <https://doi.org/10.33756/jlr.v3i0.9635>.
- Arsyad, Azman, and Riska Ariyanti. "Implementasi Ketentuan Zakat Mal Terhadap Hasil Petani Rumput Laut Di Kabupaten Pangkep; Analisis Mazhab Fikih." *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 5, no. 1 (2024): 19–35. <https://doi.org/10.24252/shautuna.v5i1.39682>.
- Djafri, Muhammad Taufan, Askar Patahuddin, and Muhammad Ridha. "Khiyār Al- Majlis Dan

- Aplikasinya Dalam Jual Beli Modern (Studi Komparatif Pandangan Jumhur Ulama Dan Imam Malik)." *BUSTANUL FUQAHA: Jurnal Bidang Hukum Islam* 1, no. 4 (2020): 566–87. <https://doi.org/10.36701/bustanul.v1i4.273>.
- Fandy Tjiptono. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 20AD.
- Fikar, Muhammad, Mulham Jaki Asti, and Adriana Mustafa. "Studi Komparatif Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Praktik Transaksi Jual Beli Dropship Pada E-Commerce." *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 4, no. 2 (2023): 650–672. <https://doi.org/10.24252/shautuna.v4i2.33435>.
- Haq, Islamul, Muhamadaree Waeno, Andi Marlina, Institut Agama, Islam Negeri, and Indonesia E-mail. "Crafting a Progressive Legal Landscape of Apostasy in Islamic Criminal Law Reform The Abolition of the Punishment for Apostasy Is a Profound and Contentious Subject" 6, no. 1 (2024): 33–47. <https://doi.org/10.24252/mazahibuna.vi.44430>.
- Hasmita, Muhammad Yaasiin Raya. "Jual Beli Salam (Pesanan) Secara Online Pada Toko Sisy Shop Kab. Gowa Perspektif Fiqh Muamalah." *Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2024): 286–98. <https://doi.org/10.24252/iqtishaduna.vi.39374>.
- Husniyyah, Uyuunul. "Tinjauan Fiqh Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Online Pada Layanan Go-Mart Di Aplikasi Go-Jek." *Al Iqtishod: Jurnal Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2020): 105–21.
- Madinah, Siti Hasna, Putri Karunia Sari, and Isnaini Rofiqoh. "Analisis Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Jasa Titip Beli Online Dalam Prespektif Kaidah Fikih Ekonomi." *El-Qist Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)* 9, no. 2 (2019): 196–214. <https://doi.org/10.15642/elqist.2019.9.2.196-214>.
- Maharani, Alfina, and Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)." *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6 (2021): 659–66. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i6.607>.
- Miru, Ahmadi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edisi 1 C. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Mujahid, Mujahid. "Analisis Penerapan Akad Wakalah Bil Ujrah Pada Layanan Go-Food." *At-Taradhi: Jurnal Studi Ekonomi* 10, no. 1 (2019): 88–98. <https://doi.org/10.18592/at-taradhi.v10i1.2803>.
- Muthiah, Aulia, and Yogabakti Adipradana Setiawan. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Properti Dalam Perspektif Fiqh Jual Beli." *Journal of Islamic and Law Studies* 5, no. 1 (2021): 63–80. <https://doi.org/10.18592/jils.v5i1.4829>.
- Novita, Yustina Dhian, and Budi Santoso. "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.
- Pekerti, Retno Dyah, and Eliada Herwiyanti. "Transaksi Jual Beli Online Dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'i." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi* 20, no. 2 (2018): 1–12. <https://doi.org/10.32424/JEBA.V20I2.1108>.

- Rahayu, Ayu, and Siti Aisyah. "Analisis Yuridis Terhadap Penggunaan Pay Later Di Aplikasi Shopee; Perspektif Mazhab Al-Syafi'i." *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 4, no. 2 (2023): 357–372. <https://doi.org/10.24252/shautuna.vi.32292>.
- Rahman, Moh. Kholilur, Sukron, and Fadoilul Umam. "Transaksi Jual Beli Pisang Dengan Akad Wakalah Bil Ujrah Di Desa Sana Tengah." *El-Iqtishady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 2 (2023): 157–70. <https://doi.org/10.24252/el-iqthisady.vi.41681>.
- Sofyan, Syathir, and Teti. "Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)." *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah Dan Hukum* 15, no. 2x (2021): 179–206. <https://doi.org/10.24239/blc.v15i2.821>.
- Wiranti, Wiranti. "Juridical Analysis: Online Single Submission (OSS) System for Dynamic Risk-Based Business Licensing." *Jurisprudentie : Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah Dan Hukum* 10, no. 1 (2023): 12–18. <https://doi.org/10.24252/jurisprudentie.v10i1.38561>.
- Yunus, Muhammad, Fahmi Fatwa Rosyadi Satria Hamdani, and Gusti Khairina Shofia. "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Akad Jual Beli Dalam Transaksi Online Pada Aplikasi Go-Food." *Amwaluna: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2018): 135–46. <https://doi.org/10.29313/amwaluna.v2i1.3363>.
- Zaeni, H. Syahdi. *"Hukum Bisnis: Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia."* RajaGrafindo Persada, 2022.