

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan fenomena marketplace online sebagai wadah utama transaksi jual beli, mengubah secara fundamental pola interaksi ekonomi masyarakat, yang ditandai dengan kemudahan, kecepatan, dan jangkauan yang luas tanpa batasan geografis. Namun, di balik kemajuan ini, muncul berbagai tantangan terkait perlindungan hak para pihak, baik penjual maupun pembeli, dalam ekosistem digital yang rentan terhadap praktik curang seperti penipuan, ketidaksesuaian barang (*gharar*), penetapan harga yang tidak wajar (*ghubn*), dan persoalan tanggung jawab platform. Kerangka Hukum Syariah yang menjunjung tinggi prinsip keadilan, kejujuran, dan penghindaran *gharar* dan *ghubn* menjadi relevan dan mendesak untuk dianalisis guna memastikan bahwa peran *marketplace online* benar-benar mampu mewujudkan transaksi yang sah, beretika, dan memberikan kepastian hukum serta keadilan bagi penjual dan pembeli sesuai dengan nilai-nilai Islam.<sup>1</sup>

Pada dasarnya pemerintah dan platform *e-commerce* telah berupaya menciptakan kerangka perlindungan untuk menjamin keadilan bagi semua pihak. Berbagai kebijakan perlindungan konsumen (*buyer protection*), seperti

---

<sup>1</sup> Margiyanti, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Terhadap Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Penjual Dalam Jual Beli Online Di Marketplace Shopee*, Jurnal Cakrawala Ilmiah, Vol.3, No.9, (Mei 2024).

sistem garansi pengembalian dana, fitur *rating* dan ulasan, serta mekanisme penyelesaian sengketa, diatur secara ketat. Sejalan dengan perlindungan konsumen, platform juga menyediakan kebijakan perlindungan penjual (*seller protection*) yang seimbang. Kebijakan ini seharusnya melindungi penjual dari klaim palsu, penyalahgunaan garansi, atau kerugian akibat sistem pembayaran yang tidak adil. Namun, realitas di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan serius dalam implementasi perlindungan. Arah perlindungan yang tidak seimbang pada kebijakan platform, terutama yang berkaitan dengan fitur garansi dan *rating*, sering kali dirancang untuk memihak pembeli, menciptakan kerentanan yang signifikan di pihak penjual.<sup>2</sup>

Kesenjangan utama dalam literatur dan kebijakan adalah belum dibahasnya secara mendalam dampak spesifik kebijakan perlindungan konsumen (seperti garansi dan *rating*) terhadap hak-hak penjual (*seller protection*). Banyak penjual merasa dirugikan oleh Penyalahgunaan Garansi/Pengembalian Dana dengan mengklaim pengembalian dana yang tidak berdasar atau manipulasi barang. Ancaman *rating* buruk juga menjadi tantangan tersendiri bagi penjual berupa tekanan dari pembeli untuk memberikan diskon atau perlakuan khusus agar terhindar dari *rating* dan ulasan negatif, yang bisa merusak reputasi bisnis.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Hanafiah, *Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace*, Jurnal Pro justitia, Vol. 5 No. 1 (Februari 2024)

<sup>3</sup> Wulandari, Yudha Sri, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Di Indonesia: Tantangan Dalam Implementasi*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 09, No. 02 (Desember,2025), 531.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana mekanisme operasional jual beli melalui *marketplace online* dilaksanakan, khususnya terkait dengan proses pembentukan akad, sistem pembayaran, mekanisme pengiriman, serta prosedur pengembalian barang dan dana (*return and refund*)?
2. Bagaimana Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap implementasi perlindungan hukum bagi penjual (*seller protection*) dan pembeli (*buyer protection*) di *marketplace online* (seperti sistem rating, garansi, dan penyelesaian sengketa)?

## C. Batasan dan Identifikasi Masalah

Untuk memastikan penelitian ini dapat dilaksanakan secara realistis dan menghasilkan analisis yang terfokus, Batasan dan Identifikasi Masalah (Ruang Lingkup Penelitian) ditetapkan secara tegas. Penelitian ini memfokuskan kajian pada peran *marketplace online* dalam perlindungan hak penjual dan pembeli dengan perspektif utama Hukum Syariah (Fikih Muamalah), khususnya terkait prinsip-prinsip *Al-Adl* (keadilan), *Al-Tawazun* (keseimbangan), dan kesahihan *akad*. Ruang lingkup analisis dibatasi pada tiga aspek inti: pertama, mekanisme operasional jual beli (meliputi pembentukan akad digital, sistem *escrow*, dan prosedur *return/refund*) untuk mengidentifikasi mitigasi *gharar* dan jenis akad yang digunakan; kedua,

keseimbangan implementasi perlindungan hak melalui fitur *rating* dan mekanisme penyelesaian sengketa internal platform (*dispute resolution*) yang berpotensi menimbulkan *moral hazard* atau *zalim*; dan ketiga, validitas serta kepastian hukum *akad* digital ditinjau dari implikasi Syariah.

Adapun aspek yang secara tegas tidak dikaji dalam penelitian ini mencakup analisis teknis mendalam tentang infrastruktur digital, aspek regulasi pemerintah secara umum (seperti UU ITE) di luar kaitannya dengan Syariah, dampak ekonomi makro atau struktur keuangan platform, serta penanganan kasus-kasus pidana/perdata murni yang telah berada di luar sistem penyelesaian sengketa internal *marketplace*. Batasan ini memastikan penelitian menghasilkan analisis hukum Syariah yang tajam dan terfokus pada masalah ketidakseimbangan perlindungan dalam ekosistem perdagangan digital.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Menganalisis mekanisme operasional jual beli melalui *marketplace online* dilaksanakan, khususnya terkait dengan proses pembentukan akad, sistem pembayaran, mekanisme pengiriman, serta prosedur pengembalian barang dan dana (*return and refund*).
2. Mengidentifikasi Perspektif Hukum Ekonomi Syariah terhadap implementasi perlindungan hukum bagi penjual (*seller protection*) dan pembeli (*buyer protection*) di *marketplace online* (seperti sistem *rating*, garansi, dan penyelesaian sengketa)

## E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Ekosistem E-commerce : Untuk Pengelola Marketplace Online, Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan kuat bagi pengelola marketplace dalam merevisi dan menyempurnakan mekanisme operasional (terutama sistem garansi, rating, dan penyelesaian sengketa). Tujuannya adalah untuk menciptakan kebijakan yang lebih adil dan seimbang.
2. Bagi Penjual (Seller) dan Pembeli (Buyer) : Bagi Penjual: Hasil studi penelitian ini dapat menjadi dasar argumentasi hukum dalam menuntut perlindungan atas kerugian akibat pembatalan sepihak atau buyer-manipulation. Bagi Pembeli: Memperoleh kepastian hukum Syariah dan jaminan bahwa transaksi yang dilakukan bersih dari unsur gharar (ketidakjelasan) dan tadlis (penipuan).
3. Bagi Masyarakat : Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu Hukum Ekonomi Syariah dengan memberikan kerangka analisis yang mendalam mengenai implementasi akad dan prinsip keadilan (al-adl) dalam transaksi digital.
4. Bagi Regulator (Pemerintah/Kementerian terkait) : Temuan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan utama dalam perumusan kebijakan dan regulasi terkait e-commerce, terutama dalam aspek perlindungan hak penjual (UMKM).

## F. Kerangka Teori

### 1. Istilah Dalam Transaksi Jual Beli Di *Marketplace*

- a. Hukum Ekonomi Syariah (HES): Aturan hukum yang bersumber dari prinsip-prinsip Islam yang mengatur hubungan antar manusia dalam kegiatan ekonomi, mencakup prinsip keadilan (*Al-Adl*), keseimbangan (*Al-Tawazun*), dan kejujuran (*Ash-Shiddiq*).
- b. Transaksi Jual Beli Online: Kegiatan pertukaran barang atau jasa melalui jaringan internet di mana penjual dan pembeli tidak bertemu secara fisik (*inter-absentes*).
- c. Marketplace: Platform digital yang bertindak sebagai perantara yang mempertemukan banyak penjual dengan banyak pembeli untuk melakukan transaksi ekonomi, serta menyediakan infrastruktur pembayaran dan pengiriman.<sup>4</sup>
- d. Shopee: Platform *marketplace* spesifik yang menjadi lokus penelitian, yang memiliki kebijakan operasional sendiri terkait perlindungan penjual dan pembeli.<sup>5</sup>

### 2. Istilah Operasional (Mekanisme dan Perlindungan)

- a. Sistem Escrow (Rekening Bersama): Mekanisme di mana platform menampung dana dari pembeli untuk sementara waktu dan hanya akan

---

<sup>4</sup> Thalib, Emmy Febriani, *Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*, Jurnal Kajian Hukum Dan Keadilan IUS, Vol 7 No 2, (Agustus 2019).

<sup>5</sup> Gewani, Revasya, *Istilah-Istilah Penggunaan Bahasa Pada Transaksi Jual Beli Online (Online Shop) Di Akun Media Sosial*, Caraka, Vol 8 No 2, (Juni 2022)

- meneruskannya ke penjual setelah barang diterima dengan baik, bertujuan untuk memitigasi unsur *Gharar* (ketidakpastian).
- b. Buyer Protection (Perlindungan Pembeli): Kebijakan platform untuk melindungi hak konsumen, seperti jaminan pengembalian dana jika barang tidak sesuai atau rusak.
  - c. Seller Protection (Perlindungan Penjual): Kebijakan untuk melindungi hak penjual dari potensi kerugian akibat klaim palsu atau penyalahgunaan fitur pengembalian oleh pembeli.
  - d. Dispute Resolution (Penyelesaian Sengketa): Prosedur mediasi internal platform (seringkali berbasis algoritma) untuk menyelesaikan perselisihan antara penjual dan pembeli terkait transaksi.<sup>6</sup>
3. Istilah dalam Perspektif Syariah
- a. Akad Bai' as-Salam: Akad jual beli di mana barang yang dipesan diserahkan di kemudian hari dengan spesifikasi tertentu, sementara pembayaran dilakukan secara penuh di muka.
  - b. Akad Wakalah bi al-Ujrah: Pemberian kuasa dari penjual kepada platform untuk memasarkan produk dengan imbalan biaya layanan atau komisi (*ujrah*).
  - c. Khiyar Digital: Hak memilih bagi pihak yang berakad untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi yang diimplementasikan melalui sistem *return and refund*.

---

<sup>6</sup> Purba, Joshua, *Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual Dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution*, Pactum Law Journal, Vol 2 No. 01, (2018).

- d. Al-Tawazun (Keseimbangan): Prinsip yang menuntut adanya perlindungan yang berimbang dan tidak memihak salah satu pihak secara ekstrem dalam sebuah transaksi.
- e. Tadlis dan Zulm: *Tadlis* merujuk pada praktik penipuan atau manipulasi informasi, sedangkan *Zulm* adalah kezaliman atau kerugian yang dialami salah satu pihak akibat sistem yang tidak adil.
- f. Tahkim (Arbitrase): Mekanisme penyelesaian sengketa melalui penengah yang harus menjunjung tinggi keadilan dan transparansi sesuai kaidah syariah<sup>7</sup>

## G. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (field research). Penelitian lapangan kualitatif bertujuan untuk memahami realitas perlindungan hukum di *marketplace* bukan hanya dari teks aturan atau kebijakan platform, tetapi dari pengalaman nyata para pelaku transaksi (penjual dan pembeli) serta praktik langsung di lapangan.

Pemilihan metode kualitatif dalam tesis ini didasarkan pada isu Hukum Ekonomi Syariah (HES) yang bersifat nilai (etik), pendekatan kualitatif memungkinkan untuk:

- a. Menggali perasaan "ketidakadilan" yang dirasakan penjual secara mendalam.

---

<sup>7</sup> Andairah, Nur, *Efektivitas Perlindungan Hukum Bagi Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkh) Dalam Perdagangan: Perspektif Hukum Bisnis Syariah*, Rio Law Jurnal, Volume. 5 Nomor 1, (Februari-Juli 2024).

- b. Memahami celah-celah *Moral Hazard* (niat buruk) yang tidak bisa terbaca oleh angka statistik.
- c. Menghubungkan fakta lapangan tersebut dengan konsep abstrak seperti *Zulm* (kezaliman), *Tadlis* (penipuan), dan *Al-Tawazun* (keseimbangan).

## 2. Lokasi Dan Objek Penelitian

### a. Lokasi Penelitian (Setting Penelitian)

Lokasi penelitian yang ideal bersifat multi-lokasi (multi-site) karena fokus utamanya adalah pada ekosistem digital (platform marketplace) dan bukan pada wilayah geografis tunggal. Lokasi penelitian dapat dibagi menjadi dua dimensi utama:

- 1) Dimensi Digital (Lokasi Primer): Objek utama yang diteliti adalah satu atau dua platform marketplace besar di Indonesia (misalnya, Shopee dan/atau Tokopedia).
- 2) Dimensi Geografis (Lokasi Sekunder): Lokasi geografis diperlukan untuk mengumpulkan data empiris dari informan. Peneliti dapat memilih satu kota besar yang memiliki aktivitas ekonomi digital tinggi sebagai lokasi wawancara.

### b. Objek Penelitian (Fokus Penelitian)

Objek penelitian tesis ini adalah implementasi dan dampak hukum dari mekanisme perlindungan hak dalam transaksi marketplace, yang berfokus pada analisis fiqh muamalah, sebagai berikut:

- 1) Objek Inti: Kebijakan Perlindungan Penjual (Seller Protection) dan Perlindungan Pembeli (Buyer Protection) yang diimplementasikan oleh marketplace. Ini mencakup analisis terhadap sistem rating dan review, prosedur retur dan refund, serta mekanisme *dispute resolution* (penyelesaian sengketa) yang sering dianggap bias terhadap pembeli.
- 2) Objek Analisis Hukum: Akad Jual Beli Online yang diterapkan platform (seperti akad Bai' as-Salam, Wakalah bi al-Ujah, dan konsep Khiyar) serta relevansinya dengan prinsip keadilan (Al-Adl) dan penghindaran ketidakjelasan (Gharar) dalam Hukum Ekonomi Syariah.
- 3) Objek Kasus Empiris: Kasus-kasus sengketa yang bersifat asimetris, seperti kasus klaim palsu (buyer-manipulation) yang merugikan penjual, atau kasus predatory pricing yang mengancam UMKM di marketplace, sebagai bahan studi kasus untuk menguji efektivitas dan keadilan kebijakan platform.<sup>8</sup>

### 3. Sumber Data

Pertama, adalah Pihak Pelaksana Transaksi, yang terdiri dari Penjual (Seller), terutama yang merupakan pelaku UMKM dan pernah mengalami sengketa atau kerugian signifikan akibat klaim palsu pembeli, serta

---

<sup>8</sup> Sasabone, Luana, Pengaruh E-Commerce Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Perubahan Pola Konsumsi Dalam Era Digital Di Indonesia, *Sanskara Ilmu Sosial Dan Humaniora*, Vol. 1, No. 01 (Desember, 2023), 35.

Pembeli (Konsumen) yang pernah terlibat dalam proses retur atau menghadapi ketidaksesuaian produk.

Kedua, adalah Pihak Pakar Hukum dan Regulasi, yang perannya krusial dalam menyediakan analisis teoretis. Kelompok ini mencakup Pakar Fikih Muamalah dari kalangan akademisi atau ulama untuk menganalisis keabsahan akad.

Ketiga, adalah Pihak Penunjang, seperti perwakilan dari Logistik/Kurir, yang relevan jika penelitian turut mengkaji risiko dan klaim kerugian yang timbul dari proses pengiriman barang.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi:

- a. Wawancara: Semi-terstruktur dengan informan kunci (pakar, manajemen, konsumen) untuk menggali pemahaman dan implementasi kebijakan.
- b. Observasi: Dilakukan secara tidak langsung melalui penelusuran alur transaksi, sistem *escrow*, dan prosedur pengajuan sengketa/komplain pada platform marketplace terpilih.
- c. Dokumentasi: Pengumpulan data tertulis dari T&C marketplace, Fatwa DSN-MUI, dan regulasi terkait e-commerce.

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahap utama:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*): Memilah, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan data kasar dari wawancara, observasi, dan dokumen, dengan fokus pada mekanisme perlindungan hak dan dasar syariahnya.
- b. Penyajian Data (*Data Display*): Menyajikan data dalam bentuk uraian naratif dan tabel komparasi antara praktik marketplace dengan ketentuan Fiqh Muamalah.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*): Menarik kesimpulan tentang kesesuaian dan efektivitas peran marketplace dengan prinsip syariah. Kesimpulan diverifikasi kembali dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber (triangulasi).<sup>9</sup>

## H. Sistematika Penulisan Tesis

### 1. Bab I Pendahuluan

Bab ini berfungsi sebagai landasan pemikiran dan arah penelitian. Isinya meliputi Latar Belakang Masalah yang menjelaskan urgensi perlunya tinjauan Syariah terhadap ketidakseimbangan perlindungan di *marketplace online*.

### 2. Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Dan Konsep

Bab ini menyajikan tinjauan literatur yang relevan. Isi utamanya adalah Sintesis Hasil Penelitian Terdahulu untuk mengidentifikasi

---

<sup>9</sup> Nurrisa, Fahrena, Pendekatan Kualitatif Dalam Penelitian: Strategi, Tahapan, Dan Analisis Data, Jurnal Teknologi Pendidikan Dan Pembelajaran (JTTP), Vol, 02 No. 03, (Maret, 2025), 796.

*research gap* terkait defisit keadilan substantif. Bagian inti bab ini adalah Kerangka Teori yang menjelaskan konsep-konsep kunci, seperti Fikih Muamalah Kontemporer, teori Akad (*Bai' as-Salam, Wakalah, Ijarah*), prinsip Al-Adl dan Al-Tawazun (keseimbangan), serta teori Tahkim Syariah.

### 3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan pendekatan dan prosedur yang digunakan untuk melaksanakan penelitian. Sumber Data yang digunakan (data primer berupa kebijakan platform dan data sekunder berupa literatur fikih dan peraturan perundang-undangan), Metode Pengumpulan Data (studi dokumen dan wawancara).

### 4. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini merupakan inti dari analisis tesis. Isinya adalah pemaparan dan analisis mendalam untuk menjawab tiga rumusan masalah. Bab ini dibagi menjadi dua bagian: Hasil Penelitian (paparan temuan di lapangan mengenai mekanisme operasional, kebijakan perlindungan, dan kasus *moral hazard* yang ditemukan), dan Pembahasan (analisis kritis). Analisis akan menguji temuan terhadap Kerangka Teori Fikih Muamalah

### 5. Bab V Penutup

Bab ini menyajikan rangkuman akhir dari seluruh rangkaian penelitian. Isinya meliputi Kesimpulan yang merupakan jawaban final dan ringkas terhadap seluruh rumusan masalah yang telah dianalisis. Selanjutnya, disajikan Rekomendasi dan Saran yang ditujukan kepada

regulator (untuk sinkronisasi regulasi berbasis *Al-Tawazun*), pengelola *marketplace* (untuk revisi sistem *dispute resolution*), dan pelaku usaha/masyarakat (untuk peningkatan literasi akad digital dan etika transaksi).

