

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

##### 1. Review Penelitian Terdahulu

Aditya Ayu Hakiki, Asri Wijayanti, Rizania Kharisma Sari telah melakukan penelitian berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online”. Dalam penelitian tersebut dibahas tentang Menentukan bentuk-bentuk perlindungan hukum dan upaya hukum bagi pembeli yang dirugikan dalam sengketa jual beli online.. metode penelitiannya Hukum Normatif (*Normative Juridical Approach*) dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*).<sup>1</sup>

Tira Nur Fitria telah melakukan penelitian berjudul “Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa bisnis melalui online diperbolehkan (halal) dalam Islam selama sesuai dengan Syariat Islam dan tidak mengandung unsur-unsur yang dilarang seperti riba, kezaliman, monopoli, dan penipuan. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan menggunakan kajian studi pustaka untuk menelaah sumber-sumber tertulis dan digital yang relevan dengan bisnis/usaha online shop yang populer di Indonesia. Prinsip dasarnya, jual beli online sama dengan jual beli offline,

---

<sup>1</sup> Aditya Ayu Hakiki, *Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online*, *Justitia Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 1, (April 2017).

hanya berbeda pada lokasi atau tempat bisnis dijalankan, di mana online menggunakan media internet dan transaksi dilakukan tanpa tatap muka atas dasar kepercayaan. Hukum dasarnya adalah halal (*al-ibaahah*) selama tidak ada dalil yang melarangnya.<sup>2</sup>

Gama Pratama telah melakukan penelitian berjudul “Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana transaksi jual beli online di website Shopee pada masa pandemi Covid-19 dan untuk mengetahui dampak positif dan negatif yang ditimbulkan dari transaksi tersebut menurut konsep bisnis dalam ekonomi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis library research (penelitian kepustakaan). Sampel penelitian diambil dari penjualan online marketplace Shopee di Kota dan Kabupaten Cirebon dengan rentang waktu mulai 1 Maret 2020 hingga penelitian selesai.<sup>3</sup>

Grahadi Purna Putra telah melakukan penelitian berjudul “Permasalahan Hukum dalam Perlindungan Konsumen terhadap Produk Digital: Tantangan dan Solusi di Era E-Commerce”. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi permasalahan hukum yang dihadapi konsumen dalam transaksi produk digital dan mengidentifikasi tantangan

---

<sup>2</sup> Tira Nur Fitria, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 3 No. 1, (Maret 2017).

<sup>3</sup> Gama Pratama, *Analisis Transaksi Jual Beli online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19*, Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 1 No. 1, (2020).

yang ada dalam regulasi perlindungan konsumen di era e-commerce. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif, yang berfokus pada analisis dokumen hukum, peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UU No. 8 Tahun 1999), serta studi literatur terkait produk digital.<sup>4</sup>

Robinson, Elisabeth Tapian Nauli Gultom, dan Tio Bennita Br Simbolon (2025) yang berjudul "*Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen*". Penelitian yuridis normatif ini menyimpulkan bahwa kontrak elektronik di *marketplace* memiliki legalitas yang kuat dan platform bertanggung jawab menyediakan sistem yang aman. Meskipun memiliki persamaan dalam objek kajian yaitu *marketplace*, penelitian tersebut berfokus pada perlindungan konsumen dari perspektif hukum positif, sedangkan tesis ini menitikberatkan pada keseimbangan perlindungan antara penjual dan pembeli dalam bingkai Hukum Ekonomi Syariah (*Al-Tawazun*).<sup>5</sup>

Perspektif perlindungan terhadap penjual secara spesifik dibahas oleh Hanafiah, dkk. (2024) dalam penelitiannya yang berjudul "*Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller pada Marketplace (Studi Kasus Seller Mitra Shopee Xpress)*". Hanafiah menyoroti

---

<sup>4</sup> Grahadi Purna Putra, *Permasalahan Hukum dalam Perlindungan Konsumen terhadap Produk Digital: Tantangan dan Solusi di Era E- Commerce*, Jurnal Hukum Bisnis, Vol. 13 No. 6, (November 2024).

<sup>5</sup> Robinson, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Di Marketplace Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025)

kerentanan posisi penjual terkait risiko logistik dan kebijakan platform yang sering kali merugikan. Relevansi penelitian tersebut terhadap tesis ini terletak pada urgensi perlindungan bagi pihak pelaku usaha, namun penelitian Hanafiah bersifat yuridis empiris pada satu mitra logistik tertentu, sementara tesis ini memberikan analisis normatif berdasarkan prinsip *Tahkim Syariah* untuk menciptakan keadilan bagi semua pihak.<sup>6</sup>

Aspek tanggung jawab platform dalam hal kegagalan teknis dianalisis oleh Gabriel Gloria dan Jeane Neltje (2020) melalui penelitian berjudul "*Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang yang Tidak Sampai*". Penelitian ini menegaskan kewajiban platform untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa logistik berdasarkan regulasi pemerintah. Kajian ini memberikan landasan mengenai tanggung jawab perdata platform, yang akan dikembangkan dalam tesis ini melalui evaluasi apakah mekanisme *refund* otomatis dan kebijakan platform saat ini sudah terbebas dari unsur *Zulm* (kezaliman) dan *Gharar* (ketidakpastian) menurut Fikih Muamalah.<sup>7</sup>

Selain itu, keamanan data sebagai fondasi transaksi dibahas oleh Zendik Anggriawan, dkk. (2023) dalam penelitian "*Analisis Perlindungan Hukum terhadap Data Konsumen Marketplace di Indonesia Berdasarkan*

---

<sup>6</sup> Hanafiah, *Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace (Studi Kasus Seller Mitra Shopee Xpress)*, Jurnal Penelitian Hukum, Vol. 03 No. 01, (Mei 2024).

<sup>7</sup> Gabriel Gloria, *Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Terhadap Barang Yang Tidak Sampai*, Jurnal Hukum Adigama, Vol3 No 2, Desember 2020

*Undang-undang No 27 Tahun 2022*". Temuan mereka menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi adalah pilar utama kepercayaan digital. Penelitian ini memperkuat argumen tesis mengenai aspek perlindungan preventif, namun tesis ini melangkah lebih jauh dengan menganalisis keadilan substantif dari akad digital itu sendiri.<sup>8</sup>

Rafly Saputra Pattisahusiwa, dkk. (2024) mengenai perlindungan konsumen di Facebook *Marketplace* memberikan gambaran efektivitas perlindungan hukum pada platform media sosial. Berbeda dengan penelitian Rafly yang bersifat lokal di Kota Sorong, tesis ini mengambil cakupan yang lebih luas dalam mengevaluasi ekosistem *marketplace* nasional dengan tawaran solusi berupa kerangka perlindungan hukum yang berlandaskan kemaslahatan umat.<sup>9</sup>

(Dillah n.d.) (Dillah n.d.) (Dillah n.d.)M. Hasan Ubay Dillah dan Mega Dewi Ambarwati (2026) dalam penelitiannya berjudul "*Analisis Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Marketplace dan Penjual dalam Sengketa Jual Beli Online (Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Medan)*". Melalui pendekatan studi kasus putusan pengadilan, mereka menegaskan bahwa *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik dapat dimintai pertanggungjawaban hukum apabila kerugian konsumen timbul akibat kelalaian sistem. Temuan ini menjadi landasan penting bagi tesis ini

---

<sup>8</sup> Zendik Anggriawan, *Analisis Perlindungan Hukum Terhadap Data Konsumen Marketplace Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang No 27 Tahun 2022*, Jurnal Hukum Dan Ilmu Sosial, Volume 01 No. 02, April 2023,

<sup>9</sup> Pattisahusiwa, Rafly Saputra, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Pada Marketplace Facebook Di Kota Sorong*, Jurnal Ilmu Hukum, Sosial, Dan Humaniora, Vol. 2 No. 10, September 2024

dalam membedah aspek pertanggungjawaban, namun tesis ini memperluas cakupan analisis dengan meninjau kebijakan operasional platform terhadap risiko *Zulm* (kezaliman) struktural bagi penjual, bukan hanya dari sisi putusan perdata nasional.<sup>10</sup>

## 2. Persamaan (Similaritas)

Penelitian ini memiliki titik singgung atau kesamaan fundamental dengan penelitian sebelumnya dalam beberapa hal berikut: (Pattisahusiwa n.d.)

- a. Objek Formal: Sama-sama mengkaji fenomena transaksi jual beli secara daring (*online*) yang dilakukan melalui platform digital/marketplace.
- b. Instrumen Hukum Islam: Mayoritas menggunakan teori Fikih Muamalah atau Hukum Ekonomi Syariah (HES) sebagai pisau analisis, khususnya mengenai konsep akad, rukun, syarat sah, serta mitigasi unsur *gharar* (ketidakpastian) dan *tadlis* (penipuan).
- c. Instrumen Hukum Positif: Sama-sama merujuk pada regulasi nasional seperti UU Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 dan UU ITE No. 11 Tahun 2008 sebagai landasan hukum negara.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Dillah, M.Hasan Ubay, *Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Hukum Marketplace Dan Penjual Dalam Sengketa Jual Beli Online (Putusan No. 183/Pdt.G/2018/Pn Medan)*, Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa Vol.4, No.1 Desember 2025.

<sup>11</sup> Tamana, Michelle, *Perlindungan Konsumen Atas Jual Beli Produk Pakaian Di Marketplace Shopee Berdasarkan Doktrin Caveat Venditor*, Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, (Oktober 2025).

- d. Fokus Masalah: Adanya perhatian pada sengketa ketidaksesuaian barang dan bagaimana mekanisme pengembalian (*retur/refund*) dijalankan sebagai bentuk perlindungan hak.

### 3. Perbedaan (Distingsi)

Tabel 1.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu

Aspek Perbedaan	Penelitian Sebelumnya	Penelitian Sekarang
Subjek yang Dilindungi	Dominan berfokus pada Perlindungan Konsumen/Pembeli (Aditya, Grahadi, Ika Meiliyasari, dll.).	Berfokus pada perlindungan dua belah pihak (Penjual dan Pembeli) secara berimbang ( <i>Al-Tawazun</i> ).
Isu Sentral (Gap)	Lebih banyak membahas hak pembeli atas barang cacat atau keamanan pembayaran ( <i>escrow</i> ).	Membahas Asimetri Perlindungan yang merugikan penjual akibat penyalahgunaan fitur oleh pembeli ( <i>Moral Hazard</i> ).
Lokus "Tadlis"	<i>Tadlis</i> diidentikkan dilakukan oleh penjual (barang tidak sesuai deskripsi).	Mengungkap fenomena "Tadlis Pembeli" (pembeli menipu sistem/penjual melalui klaim palsu saat retur).
Pendekatan Sengketa	Menilai layanan internal marketplace sebagai solusi yang sudah cukup efektif.	Mengkritik Algoritma Otomatis penyelesaian sengketa platform yang dianggap belum memenuhi standar <i>Tahkim</i> (Arbitrase Islam).
Metode Penelitian	Banyak yang menggunakan studi pustaka ( <i>Library Research</i> ) atau normatif murni.	Menggunakan Yuridis Empiris (Lapangan) kualitatif untuk melihat realitas ketidakadilan sistemik di lapangan secara langsung.

#### 4. Research Gap (Celah Penelitian)

- a. Gap Perlindungan Asimetris: Terdapat celah dalam kebijakan perlindungan yang saat ini diterapkan oleh *marketplace*. Peneliti terdahulu belum banyak menyentuh bagaimana kebijakan "Garansi Shopee" atau "Pengembalian Dana Otomatis" sering kali merugikan penjual (UMKM) akibat adanya *moral hazard* dari pembeli (seperti retur barang palsu atau ulasan negatif tanpa bukti).
- b. Gap Keadilan Algoritma (*Dispute Resolution*): Belum ada kajian mendalam dalam perspektif HES mengenai Independensi Mediator Digital. Saat terjadi sengketa, platform sering kali menggunakan sistem otomatis yang cenderung memenangkan pembeli demi menjaga loyalitas konsumen. Celahnya adalah: Apakah sistem otomatis ini sudah memenuhi kaidah Tahkim (arbitrase) dalam Islam yang menuntut keadilan bagi kedua belah pihak?
- c. Gap Efektivitas Sistem Rating: Rating sering dianggap sebagai alat kepercayaan, peneliti sebelumnya jarang mengkritisi rating sebagai potensi pelanggaran prinsip *Ash-Shiddiq* (kejujuran) dalam muamalah, namun penelitian ini menemukan gap di mana rating sering disalahgunakan sebagai alat ancaman oleh pembeli.

#### 5. Kebaruan (*novelty*) penelitian

Penelitian ini fokus pada perlindungan penjual (*seller protection*), penelitian terdahulu lebih banyak membahas perlindungan bagi pembeli, penelitian ini secara spesifik mengisi celah (*research gap*) dengan

membahas dampak kebijakan perlindungan konsumen (seperti garansi dan rating) terhadap hak-hak penjual. Penelitian juga ini menawarkan rekonstruksi konsep perlindungan hukum yang berbasis pada nilai *maslahah* dan keseimbangan, yang melibatkan peran kurator manusia dalam sistem penyelesaian sengketa untuk menjamin keadilan yang lebih utuh. Kebaruan lainnya adalah penggunaan teori *Tahkim* (arbitrase) untuk mengevaluasi sistem penyelesaian sengketa otomatis (*dispute resolution*) pada platform, yang dalam temuan dianggap belum memenuhi standar *Al-Adl* dan *Ash-Shiddiq* karena kegagalan algoritma dalam memvalidasi bukti secara adil.

## B. Kajian Teori

### 1. Teori Akad dalam Jual Beli Digital

Dalam ekosistem *marketplace*, transaksi tidak hanya menggunakan satu jenis akad, melainkan kombinasi dari beberapa akad (akad *multidirect*):

- a. Bai' as-Salam: Digunakan sebagai dasar hukum utama karena dalam jual beli *online*, barang tidak hadir di tempat akad dan pembayarannya dilakukan di muka secara penuh, sementara barang diserahkan kemudian dengan spesifikasi tertentu.<sup>12</sup>
- b. Wakalah bi al-Ujrah: Akad ini mendasari hubungan antara platform (*marketplace*) dengan penjual, di mana platform bertindak sebagai

---

<sup>12</sup> Nasrullah, Muhammad Reza Safri, *Konsep Akad Salam pada Jual Beli Pre Order Online Shop dalam Perspektif Hukum Islam*, *Tasyri' Journal of Islamic Law*, Vol. 4 No. 1, Januari 2025

agen (wakil) yang memasarkan produk dan menyediakan infrastruktur transaksi dengan imbalan biaya layanan atau komisi (*ujrah*).

- c. Ijarah: Digunakan untuk menjelaskan aspek penyediaan jasa oleh platform kepada para pengguna.

## 2. Teori Perlindungan dan Hak Opsi (Khiyar)

Teori ini sangat penting untuk menganalisis mekanisme pengembalian barang (*return*) dan dana (*refund*):

- a. Konsep Khiyar: Hak yang dimiliki oleh pihak yang berakad untuk memilih melanjutkan atau membatalkan transaksi. Dalam konteks digital, platform mengimplementasikan *Khiyar* sebagai jaminan jika barang tidak sesuai atau cacat.
- b. Sistem Escrow: Secara teoretis, sistem rekening bersama yang digunakan platform berfungsi untuk memitigasi unsur *Gharar* (ketidakpastian) dalam transaksi jarak jauh, sehingga akad tetap dianggap sah secara formal.<sup>13</sup>

## 3. Prinsip Etika dan Keadilan Transaksi

Sebagai pisau analisis (*analytical tool*) utama, harus memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. Al-Adl (Keadilan): Digunakan untuk menguji apakah kebijakan platform memberikan keadilan substantif bagi kedua belah pihak, bukan hanya berpihak pada salah satu sisi (*buyer-centric*).

---

<sup>13</sup> Teti, Implementasi *Khiyar* Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee), *Bilancia*, Vol. 15 No. 2, (Juli-Desember 2021).

- b. Al-Tawazun (Keseimbangan): Prinsip ini digunakan untuk mengukur proporsionalitas perlindungan antara penjual (*seller protection*) dan pembeli (*buyer protection*) agar tidak terjadi ketimpangan hak dan kewajiban.
- c. Ash-Shiddiq (Kejujuran): Teori ini digunakan untuk menilai transparansi dalam sistem rating, ulasan, dan pembuktian dalam sengketa.

#### 4. Teori Larangan Transaksional

Untuk mengidentifikasi potensi kecacatan atau kerusakan akad secara substantif:

- a. Gharar: Ketidakpastian atau ketidakjelasan dalam transaksi yang harus dihindari.
- b. Tادلis (Penipuan): Digunakan untuk menganalisis tindakan *moral hazard* seperti manipulasi rating atau klaim pengembalian dana palsu.
- c. Zulm (Kezaliman): Digunakan untuk membedah kebijakan yang secara struktural merugikan salah satu pihak, terutama UMKM, akibat asimetri perlindungan.

#### 5. Teori Tahkim Syariah (Arbitrase Islam)

Teori ini digunakan secara khusus untuk mengevaluasi mekanisme Dispute Resolution (penyelesaian sengketa) internal platform. Tujuannya adalah untuk menilai apakah proses mediasi dan pengambilan keputusan oleh algoritma atau tim platform telah memenuhi kaidah arbitrase Islam yang adil dan transparan

## 6. Teori Perlindungan Pembeli (*Buyer Protection*)

Secara teoretis, perlindungan pembeli bertujuan untuk mengatasi ketimpangan informasi (*information asymmetry*) dan risiko kerugian konsumen dalam transaksi digital.

- a. Mitigasi Gharar melalui Sistem Escrow: Teori ini menyatakan bahwa ketidakpastian (*gharar*) dalam jual beli jarak jauh dapat diminimalisir melalui sistem rekening bersama (rekening penampung) yang dikelola platform. Dana pembeli ditahan oleh platform dan hanya diteruskan ke penjual setelah barang diterima dengan baik.
- b. Implementasi Hak Khiyar (Hak Opsi): Dalam Hukum Ekonomi Syariah, perlindungan pembeli diwujudkan melalui mekanisme *Khiyar*, yaitu hak untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan akad. Hal ini mencakup:
  - 1) *Khiyar Ru'yah*: Hak pembeli untuk membatalkan akad jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan foto atau deskripsi di etalase.
  - 2) *Khiyar Aib*: Hak pembeli untuk mengembalikan barang jika ditemukan cacat tersembunyi yang tidak dijelaskan saat akad berlangsung.<sup>14</sup>
- c. Sistem Rating dan Ulasan: Secara konseptual berfungsi sebagai instrumen transparansi untuk melindungi pembeli dari praktik

---

<sup>14</sup> Alhamdani, Abdul Kodir, *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee*, Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam, Volume 1, Nomor 1, (Juni 2023).

penipuan (*tadlis*) dengan memberikan gambaran reputasi penjual berdasarkan pengalaman pembeli sebelumnya

#### 7. Teori Perlindungan Penjual (*Seller Protection*)

Perlindungan penjual berfokus pada pencegahan penyalahgunaan hak oleh pembeli yang dapat menimbulkan kezaliman (*zulm*) bagi pelaku usaha.

- a. Prinsip Al-Tawazun (Keseimbangan): Teori ini menekankan bahwa perlindungan hukum tidak boleh berat sebelah atau hanya fokus pada pembeli (*buyer-centric*). Penjual memiliki hak untuk dilindungi dari klaim palsu, manipulasi barang saat retur, atau pembatalan sepihak tanpa alasan syar'i.
- b. Pencegahan Moral Hazard dan Tadlis: Perlindungan penjual diperlukan untuk menangani fenomena *moral hazard*, di mana pembeli menyalahgunakan sistem garansi untuk mendapatkan keuntungan pribadi secara tidak jujur (misalnya klaim retur barang padahal barang sudah dipakai). Tindakan ini dikategorikan sebagai *Tadlis* (penipuan) yang dilarang dalam syariah.
- c. Reputasi Bisnis: Teori ini melindungi hak penjual atas nama baik usahanya dari ancaman ulasan negatif yang bersifat menjatuhkan tanpa dasar yang benar (fitnah atau persaingan tidak sehat).

#### 8. Teori Penyelesaian Sengketa (Tahkim Syariah)

Sebagai pelengkap kedua perlindungan di atas, diperlukan teori mengenai mekanisme penyelesaian jika terjadi konflik.

- a. Tahkim (Arbitrase Islam): Prinsip ini menyatakan bahwa platform harus bertindak sebagai mediator yang adil dalam sengketa antara penjual dan pembeli.
- b. Keadilan Substantif (Al-Adl): Keputusan dalam sengketa harus didasarkan pada pembuktian yang jujur (*Ash-Shiddiq*) dari kedua belah pihak, bukan hanya sekedar mengikuti algoritma yang memihak pembeli, guna menghindari kezaliman (*zulm*) struktural.

