

## BAB III

### HASIL PENELITIAN

#### A. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam hubungan hukum dan sengketa transaksi di marketplace, yang dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) untuk mendapatkan perspektif yang beragam dan mendalam.

1. Pelaku Usaha (Penjual): Subjek kunci dari kelompok ini adalah Penjual (Seller), terutama yang dikategorikan sebagai UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah). Pemilihan UMKM penting karena mereka adalah pihak yang paling rentan terhadap kebijakan *buyer protection* yang berlebihan, yang dapat menimbulkan kerugian finansial signifikan (misalnya, akibat *buyer-manipulation* atau klaim retur palsu). Peneliti perlu memilih penjual yang aktif, memiliki rekam jejak sengketa retur, dan memahami kontrak digital yang mereka setujui.
2. Penyedia Jasa (Marketplace): Subjek dari kelompok ini adalah Perwakilan Manajerial Marketplace (misalnya, Manajer Kebijakan atau *Dispute Resolution Team*). Mereka berfungsi sebagai pemegang kendali sistem dan pembuat keputusan dalam sengketa. Keterlibatan mereka sangat penting untuk memahami filosofi dan prosedur di balik Algoritma Perlindungan (*Seller/Buyer Protection Algorithm*) dan mekanisme penyelesaian

sengketa di platform, serta untuk menguji kesesuaian prosedur mereka dengan prinsip *Al-Tawazun* (keseimbangan) dalam Syariah.

## B. Deskripsi Data Penelitian

Perspektif Penjual UMKM (Sdr. Fiki, Penjual Pakaian Muslim, 5 Tahun Berjualan). Wawancara dengan penjual UMKM mengungkapkan adanya kerentanan yang signifikan di bawah kebijakan Buyer Protection.

1. Asimetri Perlindungan: “Sistem retur memang melindungi pembeli, tapi sering kali merugikan kami sebagai penjual. Ketika pembeli mengklaim barang cacat padahal kami yakin sudah dicek, sistem cenderung langsung menyetujui refund asalkan pembeli punya foto, tanpa memverifikasi bukti video unboxing dari pembeli atau bukti pengepakan dari kami. Kami merasa *dispute resolution* sangat berat sebelah.”
2. Kasus Buyer-Manipulation: “Kerugian terbesar terjadi karena pembeli curang. Mereka merusak barang sendiri lalu minta retur, atau menggunakan barang untuk acara tertentu kemudian mengembalikannya (wardrobing). Bahkan, ada kasus barang kami ditukar dengan barang bekas. Kami rugi barang, rugi ongkir, dan kehilangan rating.”
3. Hukum Syariah: “Kami selalu berusaha jujur dalam deskripsi produk karena tahu ini terkait amanah dan rezeki. Tapi kalau terus-menerus dirugikan oleh sistem yang tidak adil, kami merasa ini melanggar prinsip keadilan (*Al-Adl*) dalam bermuamalah. Kami butuh mekanisme yang memverifikasi niat baik pembeli.”<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Faafikii Hikmatul Maula, Wawancara, Surabaya. 05 Desember 2025.

Harapan Penjual: “Kami berharap ada fitur Rating Pembeli yang berdampak nyata, sehingga kami bisa menolak atau mewaspadai pembeli yang sering bermasalah, demi menjaga integritas ekosistem.”

### C. Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menemukan bahwa meskipun mekanisme operasional jual beli melalui marketplace online secara formal telah memenuhi tuntutan Syariat Islam, implementasi kebijakan perlindungan haknya mengalami defisit keadilan substantif. Secara operasional, transaksi menggunakan kombinasi akad Bai' as-Salam dan Wakalah bil Ujrah, di mana sistem escrow (rekening bersama) dinilai efektif menghilangkan unsur Gharar (ketidakjelasan) dalam pembayaran dan memenuhi prinsip Amanah. Prosedur return and refund yang disediakan platform juga merupakan bentuk implementasi hak memilih (Khiyar) bagi pembeli.<sup>2</sup>

Namun, pada tujuan penelitian kedua, ditemukan adanya asimetri perlindungan yang nyata, di mana kebijakan platform cenderung Buyer-Centric (customer obsession), sehingga Penjual UMKM rentan terhadap risiko dan kerugian. Implementasi fitur perlindungan ini menimbulkan Moral Hazard di kalangan pembeli, yang terwujud dalam kasus klaim retur palsu atau buyer-manipulation yang merugikan penjual. Selain itu, praktik Predatory Pricing yang tidak dikendalikan oleh platform juga mengancam kelangsungan UMKM.

---

<sup>2</sup> Pratama, Ivana Kalista Intan, *Implementasi Akad Salam Dalam Sistem Penjualan Online Di Kwala Official*, Jurnal Inovasi Ekonomi Syariah Dan Akuntansi, Volume 3, Nomor 1, (Januari 2026).

Temuan ini mengarah pada identifikasi kepastian hukum yang bermasalah, meskipun akad awalnya sah. Dilihat dari Hukum Syariah, kerugian yang ditanggung penjual akibat klaim palsu mengandung unsur Zulm (kezaliman) dan Tadlis (penipuan). Lebih lanjut, mekanisme penyelesaian sengketa internal (Dispute Resolution) platform yang dominan menggunakan keputusan otomatis (algoritma) dinilai tidak memenuhi kaidah Tahkim (Arbitrase Islam) yang mewajibkan keadilan (Al-Adl) dan kejujuran (Ash-Shiddiq) dalam proses pembuktian, sehingga melanggar prinsip fundamental Hukum Ekonomi Syariah. Secara umum, sistem marketplace saat ini telah memberikan perlindungan hukum, namun belum seimbang (Al-Tawazun).<sup>3</sup>

#### **D. Analisis Hasil Penelitian**

Berdasarkan metode penelitian kualitatif normatif-empiris yang digunakan, analisis hasil penelitian ini terbagi dalam tiga lapisan, yaitu validasi akad, evaluasi keadilan empiris, dan tinjauan kepastian hukum Syariah:

##### **1. Analisis Akad dan Penghapusan Gharar**

Analisis data dokumentasi (T&C platform) yang dikonfirmasi oleh wawancara manajemen platform menunjukkan bahwa mekanisme operasional jual beli online telah memenuhi syarat sahnya Akad. Penggunaan sistem escrow (rekening bersama) pada dasarnya mengimplementasikan prinsip Amanah dan berhasil menghilangkan unsur Gharar (ketidakjelasan/ketidakpastian) dalam proses pembayaran, karena

---

<sup>3</sup> Hasanah, Ade Yusrah, Tanggung Jawab Marketplace Terhadap Penjualan E-book Bajakan Perspektif Wahbah Zuhaili: Studi Kasus pada Marketplace Shopee, Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam, Vol. 6 No. 2, (2025), 1008.

pembayaran ditangguhkan hingga barang terverifikasi diterima. Dari perspektif Fikih Muamalah, hal ini sejalan dengan Fatwa DSN-MUI dan kaidah Bai' as-Salam (jual beli dengan penyerahan barang di kemudian hari). Temuan ini membuktikan bahwa secara formal, transaksi marketplace adalah sah.<sup>4</sup>

## 2. Analisis Keadilan Empiris dan Pelanggaran Prinsip Al-Adl

Analisis data primer (wawancara mendalam dengan Penjual UMKM) menunjukkan adanya asimetri perlindungan yang signifikan. Prinsip Buyer Protection yang diterapkan marketplace telah mengarah pada Moral Hazard pembeli (seperti klaim palsu dan penukaran barang), yang oleh peneliti dihubungkan dengan konsep Tadlis (penipuan) dan Zulm (kezaliman). Meskipun akad awal sah, kerugian yang ditanggung penjual UMKM akibat moral hazard pembeli ini secara substansi melanggar prinsip sentral dalam Hukum Ekonomi Syariah, yaitu Al-Adl (Keadilan) dan Rafa'ul Haraj (Menghilangkan Kesulitan). Oleh karena itu, penelitian menyimpulkan bahwa mekanisme platform, meskipun bertujuan baik (melindungi konsumen), justru menyebabkan kerusakan (mafsadah) bagi pihak penjual, yang bertentangan dengan tujuan Maqasid al-Shari'ah (tujuan penetapan Syariah).<sup>5</sup>

## 3. Analisis Mekanisme Sengketa dan Konsep Tahkim

---

<sup>4</sup> Hajriani, Sesilia, *Analisi Hukum Ekonomi Syariah Mengenai Online Marketplace Shopee*, Journal Of Islamic Economic Law, Vol 8, No.2, (September 2023).

<sup>5</sup> Sya'Roni, *Studi Literature Analisis Potensi Pasar Marketplace terhadap Penjualan*, Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika, Vol. 8 No.2, (2022).

Analisis Normatif-Empiris membandingkan mekanisme Dispute Resolution platform dengan konsep Tahkim (Arbitrase Islam). Temuan menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa yang didominasi oleh algoritma dan keputusannya yang cenderung memihak pembeli (karena sistem customer experience) gagal memenuhi kaidah Tahkim. Tahkim mewajibkan keadilan imparial dan transparansi pembuktian (Ash-Shiddiq). Kegagalan ini menunjukkan bahwa platform tidak bertindak sebagai wasit yang adil, melainkan sebagai penjamin yang sangat kuat bagi salah satu pihak. Analisis ini mendorong kesimpulan bahwa marketplace harus merevisi kebijakannya menuju prinsip Al-Tawazun (Keseimbangan), yaitu menciptakan perlindungan yang seimbang antara hak penjual dan pembeli, bukan hanya berdasarkan sistem ekonomi semata, tetapi berdasarkan etika muamalah Islam.<sup>6</sup>

#### **E. Ringkasan Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme operasional jual beli melalui *marketplace online* secara formal telah memenuhi tuntutan Syariat Islam, implementasi kebijakan perlindungan haknya mengalami defisit keadilan substantif (keseimbangan) di lapangan.

##### **1. Mekanisme Operasional Transaksi dan Akad**

- a. Akad yang Digunakan: Mekanisme operasional transaksi jual beli di *marketplace* secara umum menggunakan kombinasi tiga akad,

---

<sup>6</sup> Terania, Medi, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Platform *Marketplace* di Indonesia, Media Hukum Indonesia, Vol. 3 no. 4, (Oktober 2025)

yaitu: Bai' as-Salam (jual beli dengan penyerahan barang di kemudian hari), *Wakalah bi al-Ujrah* (perwakilan dengan upah/fee platform), dan Ijarah (jasa layanan).

- b. Mitigasi *Gharar*: Penggunaan sistem escrow (rekening bersama) dinilai efektif menghilangkan unsur *Gharar* (ketidakjelasan/ketidakpastian) dalam proses pembayaran dan memenuhi prinsip Amanah. Prosedur *return and refund* juga merupakan bentuk implementasi hak memilih (*Khiyar*) bagi pembeli.<sup>7</sup>

## 2. Implementasi Perlindungan Hak (Asimetri Perlindungan)

- a. Asimetri Perlindungan: Ditemukan adanya asimetri perlindungan yang nyata (*protection asymmetry*) di mana kebijakan platform cenderung memihak pembeli (*Buyer-Centric*) guna menjaga retensi pasar, sehingga mengabaikan prinsip *Rafa'ul Haraj* (menghilangkan kesulitan) bagi penjual UMKM.
- b. Risiko *Moral Hazard* Penjual: Implementasi fitur perlindungan yang terlalu memihak pembeli telah menimbulkan *Moral Hazard* di kalangan pembeli, yang terwujud dalam kasus klaim retur palsu atau *buyer-manipulation* yang merugikan penjual. Kerugian ini mencakup biaya logistik ganda dan risiko *rating* buruk (*zalim*) yang mengancam kelangsungan UMKM.

---

<sup>7</sup> Kordia, *Analisis Jual-Beli Online Akad Bai' As-Salam Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Toko Online Si Cepat Kelurahan Muara Rupit Kabupaten Muratara)*, Jurnal Iqtishaduna: Economic Doctrine, Volume. 5, Nomor. 1, (Juni 2022)

- c. *Predatory Pricing* dan *Ghubn*: Praktik *Predatory Pricing* (penetapan harga yang tidak wajar/*ghubn*) yang tidak dikendalikan oleh platform juga teridentifikasi sebagai ancaman serius terhadap kelangsungan UMKM lokal.<sup>8</sup>

### 3. Tinjauan Kepastian Hukum (Akad) dalam Hukum Syariah

- a. Status Akad Awal: Secara formal, transaksi di *marketplace* dapat dinilai sah (*jaiz*) karena telah memenuhi rukun dan syarat akad serta berhasil memitigasi *gharar* melalui sistem *escrow* dan *khiyar*.
- b. Pelanggaran Substantif: Namun, praktik manipulasi *rating* dan klaim palsu yang merugikan penjual mengandung unsur *Tadlis* (penipuan) dan *Zulm* (kezaliman). Unsur-unsur ini berpotensi merusak keabsahan transaksi secara substantif dan menimbulkan risiko ketidakabsahan transaksi di mata Hukum Syariah.
- c. Mekanisme Penyelesaian Sengketa: Mekanisme penyelesaian sengketa internal (*Dispute Resolution*) yang didominasi oleh keputusan otomatis (*algoritma*) dinilai tidak memenuhi kaidah *Tahkim* (Arbitrase Islam) yang menjunjung tinggi nilai Al-Adl (keadilan) dan Ash-Shiddiq (kejujuran).

Untuk mewujudkan ekosistem perdagangan digital yang beretika, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak, penelitian ini

---

<sup>8</sup> Kurnia, Sylvia Nurazizah, Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Jual Beli Blind Box Pada Marketplace Dihubungkan Dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Al-Muamalat: Jurnal Ekonomi Syariah, Vol. 7 NO. 2, (Mei, 2020), 35.

merekomendasikan perlunya sinkronisasi regulasi platform dengan prinsip *al-tawazun* (keseimbangan). Platform dan regulator harus merevisi kebijakan agar tidak hanya berfokus pada *Consumer Protection* tetapi juga pada *Seller Protection*.<sup>9</sup>



---

<sup>9</sup> Winarsih, Indri, *Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Provinsi Jambi*, *Journal of Civil and Business Law*, Volume 2 Nomor 2, (juni 2021).