



## Sengketa Transaksi Digital dalam Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam

Dela Aprilia <sup>1\*</sup>, Nadya Quwwatun Rabbaniah <sup>2</sup>, Shadiqah Tirza Tsamarah <sup>3</sup>, Kurniati <sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email : [10200123112@uin-alauddin.ac.id](mailto:10200123112@uin-alauddin.ac.id) <sup>1</sup>, [10200123085@uin-alauddin.ac.id](mailto:10200123085@uin-alauddin.ac.id) <sup>2</sup>,  
[10200123121@uin-alauddin.ac.id](mailto:10200123121@uin-alauddin.ac.id) <sup>3</sup>, [kurniati@uin-alauddin.ac.id](mailto:kurniati@uin-alauddin.ac.id) <sup>4</sup>

\*Penulis korespondensi : [10200123112@uin-alauddin.ac.id](mailto:10200123112@uin-alauddin.ac.id)

**Abstract.** This study examines the characteristics of digital transaction disputes in online buying and selling and evaluates the mechanisms for resolving these disputes based on Islamic law principles. The rapid development of digital technology has significantly transformed commercial activities in Indonesia, yet it has also contributed to a sharp increase in consumer complaints, particularly in e-commerce transactions. Secondary data from Bank Indonesia and the Ministry of Trade indicate that more than 90% of consumer complaints from 2022 to 2025 originated from online transactions, demonstrating the vulnerability of digital consumers to misinformation, delivery issues, unilateral cancellations, fraud, and product mismatch. Using a qualitative method with a normative legal approach complemented by conceptual, statutory, and empirical analysis, this study investigates the legal framework governing digital transactions and compares it with the principles of fiqh muamalah. Findings reveal that most disputes arise from violations of fundamental Islamic contractual principles, including uncertainty (*gharar*), unclear object of contract (*ma'qud 'alaihi*), imbalance of information, and failure to uphold honesty and good faith. While positive law provides consumer protection through the Consumer Protection Law and the Electronic Information and Transactions Law, its implementation remains limited, particularly in resolving digital disputes. Islamic law, through principles of justice (*'adl*), transparency, prevention of harm, and amicable settlement (*shulh*), offers a comprehensive foundation for fair and efficient dispute resolution. The study concludes that integrating these Islamic legal principles within modern Online Dispute Resolution (ODR) mechanisms can enhance legal certainty, consumer protection, and ethical standards in digital commerce.

**Keywords:** Consumer Protection, Digital Disputes, E-Commerce, Islamic Contract Law, Online Dispute Resolution.

**Abstrak.** Penelitian ini menganalisis karakteristik sengketa transaksi digital dalam jual beli online serta menilai mekanisme penyelesaiannya berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. Perkembangan teknologi digital telah meningkatkan aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia, tetapi juga menyebabkan meningkatnya sengketa konsumen, terutama terkait ketidaksesuaian produk, keterlambatan pengiriman, pembatalan sepihak, penipuan digital, dan rendahnya transparansi informasi. Data dari Bank Indonesia dan Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa lebih dari 90% aduan konsumen pada 2022–2025 berasal dari e-commerce, mencerminkan masih lemahnya perlindungan konsumen dalam ruang digital. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan hukum normatif, dilengkapi pendekatan konseptual, perundang-undangan, serta analisis empiris berbasis data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar sengketa digital disebabkan oleh pelanggaran prinsip akad dalam hukum Islam, seperti ketidakjelasan objek akad (*ma'qud 'alaihi*), adanya unsur *gharar*, asimetri informasi, dan tidak terpenuhinya prinsip kejujuran serta itikad baik. Walaupun hukum positif Indonesia telah mengatur perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, implementasinya belum mampu mengakomodasi penyelesaian sengketa digital secara efektif. Prinsip-prinsip hukum Islam seperti keadilan (*'adl*), transparansi, pencegahan mudarat, dan penyelesaian damai (*shulh*) dapat menjadi dasar yang kuat untuk pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa digital, khususnya melalui Online Dispute Resolution (ODR). Penelitian ini menyimpulkan bahwa integrasi prinsip syariah dengan model ODR modern dapat meningkatkan kepastian hukum, perlindungan konsumen, dan etika transaksi dalam perdagangan digital.

**Kata Kunci:** E-Commerce, Hukum Akad Islam, Penyelesaian Sengketa Digital, Perlindungan Konsumen, Sengketa Transaksi.

## **1. PENDAHULUAN**

Sebagai wahyu yang disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, Al-Qur'an dan Sunnah memiliki posisi yang sangat penting dalam mengatur berbagai aspek kehidupan umat Islam, termasuk di bidang ekonomi. Kedua sumber ini memberikan panduan yang jelas mengenai prinsip-prinsip ekonomi yang berbasis pada keadilan, transparansi, dan kesesuaian dengan syariat Islam.

Ekonomi syariah tidak hanya terbatas pada transaksi yang bebas dari riba, tetapi juga mengatur hubungan antar individu dengan landasan moral yang tinggi. Dalam hal ini, Al-Qur'an sebagai kitab suci umat Islam, serta Sunnah yang mencakup ucapan, tindakan, dan keputusan Nabi Muhammad SAW, menyediakan prinsip-prinsip dasar yang dapat dijadikan pedoman hukum dalam penerapan ekonomi, seperti keadilan, keseimbangan, dan keberkahan dalam setiap transaksi. (Lika et al., 2025)

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendasar dalam pola transaksi ekonomi masyarakat. Jual beli yang sebelumnya dilakukan melalui interaksi langsung kini bergeser menjadi transaksi daring (online) yang melibatkan platform e-commerce, media sosial, dan berbagai aplikasi perdagangan digital. Pergeseran ini tidak hanya berdampak pada meningkatnya aksesibilitas perdagangan, tetapi juga memunculkan berbagai persoalan hukum baru yang berkaitan dengan keabsahan akad, kepastian hukum, serta perlindungan terhadap pihak-pihak yang bertransaksi. Dalam konteks pertumbuhan ekonomi digital, data Bank Indonesia menunjukkan bahwa nilai transaksi e-commerce Indonesia pada tahun 2023 mencapai Rp453,75 triliun dengan total 3,71 miliar transaksi, sedangkan jumlah pengguna e-commerce meningkat menjadi 65,65 juta pada tahun 2024.

Data dari sejumlah penelitian menunjukkan bahwa sengketa dalam transaksi jual beli online terus meningkat seiring berkembangnya pola konsumsi digital masyarakat Indonesia. Payitnoet al. (2020) mencatat bahwa keluhan konsumen, seperti barang tidak sesuai deskripsi, lambatnya pengiriman, hingga praktik penipuan, menjadi salah satu pemicu meningkatnya laporan sengketa dalam transaksi digital. Kondisi ini diperkuat oleh laporan Kementerian Perdagangan yang mencatat 3.682 aduan konsumen sepanjang tahun 2024, di mana 97% diantaranya terkait e-commerce (Kementerian Perdagangan, 2025). Bahkan sejak 2022 hingga Maret 2025 tercatat 20.942 pengaduan konsumen, dengan sekitar 92% atau 19.428 kasus berasal dari transaksi e-commerce (Kementerian Perdagangan, 2025). Fenomena inimenandakan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi dan kerangka hukum yang secara ideal seharusnya mampu memberikan kepastian, keadilan, dan perlindungan bagi para pihak yang bertransaksi.

Dalam konteks hukum positif di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen telah diatur melalui berbagai regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, maupun peraturan sektoral lainnya. Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa aturan tersebut belum sepenuhnya mampu memberikan jaminan perlindungan dalam kasus sengketa berbasis digital. Ranto (2019) menegaskan bahwa lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital, minimnya literasi konsumen, serta kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi penyebab utama kerentanan konsumen dalam transaksi online. Problematika ini semakin kompleks ketika dikaitkan dengan karakteristik transaksi digital yang mengandalkan sistem elektronik dan interaksi tanpa tatap muka, sehingga mengaburkan posisi para pihak dalam akad jual beli.

Dari perspektif hukum Islam, transaksi digital pada dasarnya diperbolehkan sepanjang memenuhi prinsip-prinsip kehalalan, kejelasan akad, dan keadilan, sebagaimana prinsip dasar muamalah yang menyatakan bahwa pada dasarnya segala bentuk transaksi boleh dilakukan kecuali ada dalil yang melarangnya. Arangga dan Firmansyah (2023) menyatakan bahwa jual beli online dapat dikategorikan sebagai bentuk akad yang sah apabila memenuhi unsur kejelasan objek, kesepakatan para pihak, dan tidak mengandung unsur gharar atau penipuan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fauzi (2023) yang menegaskan bahwa praktik jual beli online pada masa modern tetap berada dalam koridor hukum Islam selama penjual memberikan informasi yang jujur dan transparan mengenai barang atau jasa yang diperjualbelikan. Namun demikian, hukum Islam tetap memandang adanya potensi sengketa dalam transaksi digital apabila informasi tidak disampaikan secara jelas, atau apabila terjadi ketidaksesuaian antara deskripsi barang dan barang yang diterima oleh konsumen.

Meski secara umum banyak ulama dan pakar yang mendukung keabsahan transaksi digital, terdapat pula pendapat yang lebih kritis terhadap praktik jual beli online. Misalnya, sebagian pakar menyoroti adanya potensi gharar yang lebih besar dalam transaksi daring karena objek akad tidak dilihat secara langsung, sehingga memungkinkan terjadinya ketidakjelasan (jahalah). Payitno et al. (2020) menyoroti bahwa ketidakhadiran penjual dan pembeli dalam satu tempat serta ketergantungan pada informasi digital dapat membuka ruang bagi praktik penipuan maupun wanprestasi. Di sisi lain, Ridwan, Winario, dan Kamalin (2025) menegaskan bahwa meskipun transaksi digital memiliki risiko, perkembangan teknologi seharusnya tidak menjadi alasan untuk menolak kebolehan bentuk akad ini, karena hukum Islam bersifat adaptif terhadap perubahan selama prinsip-prinsip syariah tetap terjaga. Perbedaan pandangan ini menunjukkan adanya ruang diskusi yang luas mengenai bagaimana

prinsip keadilan, kejujuran, dan kepastian akad dapat diterapkan dalam konteks transaksi digital modern.

Dari sisi penyelesaian sengketa, mekanisme penyelesaian sengketa konvensional dianggap kurang efektif dalam menangani masalah yang muncul dalam transaksi digital. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa secara daring (Online Dispute Resolution/ODR) menawarkan solusi yang lebih cepat, efisien, dan sesuai dengan karakteristik transaksi digital. Maysarah dan Sopang (2024) menegaskan bahwa ODR dapat menjadi alternatif yang relevan karena mampu menjangkau para pihak tanpa keterbatasan geografis dan waktu. Hal ini sejalan dengan penelitian Fernanda et al. (2024) yang menekankan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) telah berupaya mengatasi sengketa perdagangan digital, namun efektivitasnya masih terbatas karena belum sepenuhnya mengakomodasi mekanisme penyelesaian sengketa berbasis elektronik. Dengan demikian, muncul kebutuhan untuk memadukan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa menurut hukum Islam dengan sistem penyelesaian sengketa digital yang berkembang saat ini.

Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mengenai keabsahan akad, bentuk perlindungan konsumen, atau penyelesaian sengketa melalui lembaga formal, tetapi belum banyak yang mengkaji secara mendalam mengenai bagaimana hukum Islam menilai dan merespons karakter sengketa yang muncul secara spesifik dalam transaksi digital. Arangga dan Firmansyah (2023) lebih menitikberatkan pada kajian konsep akad, sementara Ranto (2019) mengkaji perlindungan konsumen dalam konteks hukum positif. Penelitian Payitno et al. (2020) fokus pada aspek pengabdian masyarakat dan literasi hukum, sedangkan Maysarah dan Sopang (2024) mengkaji efektivitas ODR dari sudut bisnis digital. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini berupaya menelaah secara komprehensif sifat dan jenis sengketa yang muncul dalam transaksi digital dan bagaimana perspektif hukum Islam memandang mekanisme penyelesaian yang adil, seimbang, dan sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah.

Signifikansi penelitian ini terletak pada urgensinya menghadirkan kerangka analisis berbasis hukum Islam yang mampu menjawab tantangan hukum modern, khususnya terkait sengketa transaksi digital yang semakin kompleks. Dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap transaksi online, hukum Islam dituntut tidak hanya memberikan batasan normatif, tetapi juga menawarkan solusi konkret yang dapat diterapkan dalam praktik. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya kajian hukum ekonomi syariah, serta kontribusi praktis dalam memberikan rujukan bagi lembaga penyelesaian sengketa, pelaku usaha digital, dan konsumen dalam memahami prinsip-prinsip penyelesaian sengketa

yang sesuai dengan syariah. Ridwan et al. (2025) menegaskan bahwa hukum Islam tidak boleh berhenti pada tataran normatif, tetapi harus mampu memberikan pedoman yang aplikatif bagi kehidupan ekonomi modern.

Berdasarkan kajian teori dan temuan-temuan sebelumnya, hipotesis awal dalam penelitian ini adalah bahwa sengketa transaksi digital dalam jual beli online dapat dikategorikan dan dianalisis melalui prinsip-prinsip dasar akad dalam hukum Islam, seperti kejelasan objek (*ma'qud 'alaih*), kesepakatan (*ijab-qabul*), keterhindaran dari *gharar*, serta kewajiban menjalankan akad dengan itikad baik. Sengketa muncul terutama karena adanya ketidakseimbangan informasi antara penjual dan pembeli, ketidakjelasan kualitas barang, atau adanya unsur penipuan, yang secara prinsip merupakan bentuk pelanggaran akad menurut hukum Islam. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital dapat diakomodasi oleh prinsip syariah selama mengedepankan keadilan (*'adl*), kemaslahatan, dan keterbukaan (*transparency*), sebagaimana ditunjukkan dalam sejumlah penelitian yang relevan (Fauzi, 2023; Maysarah & Sopang, 2024). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menganalisis secara sistematis bentuk-bentuk sengketa transaksi digital dalam jual beli online serta menilai bagaimana prinsip-prinsip hukum Islam dapat diterapkan dalam penyelesaiannya. Pendekatan ini diharapkan mampu menjembatani kesenjangan antara dinamika transaksi digital dan kebutuhan kepastian hukum sesuai dengan nilai-nilai syariah.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam kajian ini disusun untuk menjawab fokus penelitian yang telah dirumuskan dalam pendahuluan, yaitu menganalisis bentuk sengketa transaksi digital dalam jual beli online serta merumuskan penyelesaian sengketa berdasarkan perspektif hukum Islam. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian hukum normatif. Pendekatan ini relevan digunakan karena permasalahan yang dikaji berkaitan erat dengan norma hukum positif, prinsip-prinsip hukum Islam, serta dinamika empiris transaksi digital yang tercermin dalam data sekunder. Sebagaimana dijelaskan Ranto (2019), analisis normatif digunakan untuk mengaji aturan hukum, asas, dan doktrin sebagai pijakan dalam memahami persoalan perlindungan konsumen. Mekanisme ini memungkinkan peneliti untuk menilai sejauh mana perlindungan konsumen maupun prinsip keabsahan akad dapat diterapkan dalam konteks transaksi digital.

Penelitian hukum normatif ini diperkaya dengan pendekatan konseptual dan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan konseptual digunakan untuk memahami gagasan para ahli mengenai akad, sengketa, dan prinsip muamalah dalam hukum Islam

sebagaimana dijelaskan oleh Arangga dan Firmansyah (2023) serta Fauzi (2023). Sementara itu, pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui telaah terhadap regulasi yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, sebagaimana sering diulas dalam penelitian terkait seperti Fernanda et al. (2024). Pendekatan ini memberikan kerangka yang jelas dalam menilai kesesuaian praktik jual beli digital dengan ketentuan hukum positif dan syariah.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan empiris berbasis data sekunder, yaitu data aktual mengenai aduan konsumen dan statistik transaksi digital. Penggunaan data sekunder didukung oleh laporan-laporan resmi seperti data Kementerian Perdagangan. (2025, April 24) yang mencatat peningkatan aduan konsumen dari tahun ke tahun, serta data transaksi e-commerce dari Bank Indonesia (2024) dan Katadata.co.id (2024). Pendekatan ini membantu peneliti memahami konteks empiris yang melatarbelakangi munculnya sengketa digital, sekaligus mempertegas urgensi analisis hukum Islam terhadap fenomena tersebut. Sebagaimana ditegaskan Payitno et al. (2020), pemahaman fenomena digital membutuhkan integrasi antara pendekatan normatif dan deskriptif, karena karakter sengketa tidak hanya bersumber dari norma, tetapi juga dari realitas perilaku konsumen dan pelaku usaha di ruang digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka (library research) dengan mengkaji jurnal, artikel ilmiah, laporan pemerintah, dan dokumen-dokumen hukum yang relevan. Sumber-sumber ini diperoleh dari jurnal ilmiah seperti JICL, Journal Humaniorum, Religion Journal, serta laporan statistik resmi dari pemerintah. Studi pustaka merupakan teknik yang lazim digunakan dalam penelitian hukum normatif karena mengandalkan analisis bahan hukum primer dan sekunder, sebagaimana digunakan dalam penelitian Fernanda et al. (2024) dan Maysarah & Sopang (2024).

Sementara itu, teknik analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dengan pola deduktif-induktif. Analisis deduktif digunakan untuk menjelaskan prinsip-prinsip hukum Islam dan teori sengketa dalam transaksi digital berdasarkan literature yang ada. Kemudian analisis induktif dilakukan dengan menarik kesimpulan dari data empiris seperti tingginya angka sengketa digital berdasarkan laporan Kemendag dan data transaksi digital dari Bank Indonesia. Pola analisis ganda ini memungkinkan peneliti merumuskan bentuk sengketa, menilai efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa konvensional maupun digital, serta menyusun solusi berbasis hukum Islam secara komprehensif. Pendekatan analisis seperti ini juga digunakan oleh Ridwan et al. (2025), yang menekankan pentingnya

memadukan norma syariah dan realitas praktik ekonomi digital dalam menyusun interpretasi hukum yang relevan secara praktis.

Dengan demikian, metode penelitian yang digunakan dalam studi ini memberikan landasan teoritis dan empiris yang kokoh untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan. Penggunaan pendekatan normatif, konseptual, perundang-undangan, dan empiris berbasis data sekunder memungkinkan penelitian ini mengkaji sengketa transaksi digital secara holistik, baik dari sisi hukum positif, hukum Islam, maupun realitas praktik e-commerce di Indonesia. Melalui metode ini pula, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan hukum ekonomi syariah dan solusi aplikatif yang relevan bagi mekanisme penyelesaian sengketa digital di Indonesia.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Bentuk Sengketa Transaksi Digital dalam Jual Beli Online (Analisis Deskriptif Berbasis Data)**

Sengketa transaksi digital dalam jual beli online merupakan fenomena yang terus meningkat seiring pertumbuhan masif aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia. Peningkatan transaksi digital yang pada tahun 2023 mencapai Rp453,75 triliun dengan 3,71 miliar transaksi (Bank Indonesia, 2024) mencerminkan besarnya intensitas aktivitas jual beli online yang berlangsung setiap hari. 18Sejalan dengan itu, jumlah pengguna platform e-commerce yang mencapai 65,65 juta pada tahun 2024 (Katadata.co.id, 2024) menunjukkan bahwa potensi sengketa semakin besar karena melibatkan jutaan konsumen dan pelaku usaha.

Berdasarkan sejumlah penelitian, bentuk sengketa yang paling sering muncul dalam transaksi digital dapat dikategorikan ke dalam beberapa kelompok utama. Pertama, sengketa terkait ketidaksesuaian barang (mismatch), yaitu perbedaan antara barang yang diterima dengan deskripsi yang ditampilkan pada platform digital. Kasus ini merupakan temuan dominan dalam penelitian Fernanda et al. (2024), yang menunjukkan bahwa konsumen sering melaporkan ketidaksesuaian kualitas, ukuran, maupun spesifikasi produk. Kedua, sengketa terkait keterlambatan atau kegagalan pengiriman, yang terjadi karena ketergantungan pada pihak ketiga seperti jasa ekspedisi. Temuan Payitno et al. (2020) menunjukkan bahwa keluhan pengiriman menjadi salah satu jenis keluhan terbesar dalam transaksi digital. Ketiga, wanprestasi oleh pelaku usaha, termasuk pembatalan sepihak, penolakan refund, atau pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan. Keempat, penipuan digital (online fraud) yang melibatkan modus pembayaran tidak sah, toko palsu, atau manipulasi informasi produk. Kementerian Perdagangan mencatat 3.682 aduan pada 2024, dengan 97% terkait e-commerce

(Kementerian Perdagangan, 2025), menunjukkan bahwa jenis-jenis sengketa tersebut kerap terjadi secara berulang.

Dalam perspektif hukum Islam, bentuk sengketa tersebut sebagian besar berkaitan dengan unsur gharar, yaitu ketidakjelasan yang dapat merugikan salah satu pihak. Arangga dan Firmansyah (2023) serta Fauzi (2023) menegaskan bahwa ketidakjelasan informasi barang merupakan salah satu penyebab utama munculnya praktik yang tidak sesuai syariah dalam transaksi digital. Dengan demikian, berdasarkan pemahaman penelitian-penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa sengketa transaksi digital pada dasarnya merupakan manifestasi dari ketidakseimbangan informasi antara penjual dan pembeli, serta lemahnya transparansi dalam akad, yang menurut hukum Islam menjadi titik kritis dalam keabsahan jual beli.

### **Mekanisme Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital dalam Jual Beli Online (Analisis Kritis)**

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi digital saat ini masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup kompleks. Secara normatif, konsumen sebenarnya telah dijamin haknya oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, dalam praktiknya, perlindungan tersebut belum mampu menjawab dinamika sengketa digital yang semakin beragam dan cepat. Ranto (2019) menegaskan bahwa lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha digital serta minimnya literasi konsumen menjadi penghambat efektivitas perlindungan hukum. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah aduan konsumen, di mana sejak 2022 hingga Maret 2025 terdapat 20.942 pengaduan, dan 92% di antaranya terkait e-commerce (Kementerian Perdagangan, 2025). Angka ini menunjukkan bahwa perangkat penyelesaian sengketa konvensional belum mampu menekan eskalasi laporan.

Salah satu mekanisme yang digunakan pemerintah adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Namun, menurut Fernanda et al. (2024), BPSK belum memiliki instrumen digital yang memadai untuk menangani sengketa daring secara efektif. Keterbatasan ini memperlambat proses pemeriksaan sengketa dan membatasi akses konsumen yang berada di wilayah berbeda. Selain itu, proses mediasi atau arbitrase konvensional dianggap kurang responsif pada karakteristik transaksi digital yang menuntut kecepatan, fleksibilitas, dan keberlanjutan komunikasi.

Sebagai respon terhadap keterbatasan sistem konvensional, Online Dispute Resolution (ODR) muncul sebagai alternatif yang lebih relevan. Maysarah dan Sopang (2024) mencatat bahwa ODR memiliki beberapa keunggulan, seperti kemudahan akses, efisiensi waktu, serta biaya yang lebih rendah. Namun, efisiensi ini tidak sepenuhnya meniadakan persoalan.

Tantangan ODR antara lain adalah validitas identitas para pihak, keamanan data, serta ketidakseragaman platform penyelesaian sengketa antar perusahaan e-commerce. Dari hasil pemahaman terhadap seluruh kutipan tersebut, peneliti melihat bahwa sistem penyelesaian sengketa yang ada saat ini bersifat reaktif, belum tersinergi dengan baik antara pemerintah, platform digital, dan lembaga penyelesaian sengketa, sehingga efektivitasnya belum optimal. Mekanisme digital memang menawarkan potensi solusi, tetapi belum didukung oleh harmonisasi regulasi dan integrasi teknologi yang memadai.

### **Solusi Hukum Islam terhadap Penyelesaian Sengketa Transaksi Digital dalam Jual Beli Online (Analisis Transformasi)**

Perspektif hukum Islam menawarkan pendekatan yang tidak hanya normatif, tetapi juga transformasional, terutama ketika diterapkan dalam konteks penyelesaian sengketa digital. Prinsip-prinsip dasar muamalah seperti 'adl (keadilan), amanah (kepercayaan), dan ihsan (kesempurnaan tindakan) dapat dijadikan landasan untuk membangun sistem penyelesaian sengketa yang lebih etis dan berorientasi pada kemaslahatan. Arangga dan Firmansyah (2023) menekankan bahwa kejelasan objek akad dan transparansi adalah pilar penting dalam keabsahan jual beli. Dalam konteks digital, ini berarti bahwa platform e-commerce harus memastikan informasi produk disampaikan secara jujur, lengkap, dan tidak menyesatkan. Fauzi (2023) menambahkan bahwa praktik jual beli online akan tetap sesuai syariah apabila penjual memberikan informasi yang benar sehingga terhindar dari unsur gharar.

Untuk menciptakan transformasi sistem penyelesaian sengketa digital berbasis hukum Islam, diperlukan beberapa langkah strategis. Pertama, penguatan mekanisme mediasi berbasis syariah. Mediasi merupakan metode penyelesaian sengketa yang sangat dianjurkan dalam Islam karena mengedepankan musyawarah dan kebaikan bersama (shalh). Dalam konteks digital, mediasi dapat dilakukan melalui platform daring yang dilengkapi fitur verifikasi identitas dan pengumpulan bukti elektronik. Kedua, penerapan prinsip amanah dalam tata kelola platform e-commerce. Hal ini berarti platform harus menjaga keamanan transaksi, mencegah penipuan, dan memastikan adanya mekanisme refund atau return yang adil. Ketiga, membangun model ODR berbasis syariah, yaitu mekanisme penyelesaian sengketa daring yang mengikuti prinsip-prinsip muamalah dan menjunjung tinggi keadilan serta transparansi.

Dari keseluruhan kutipan dan analisis sebelumnya, peneliti memahami bahwa hukum Islam memiliki fleksibilitas untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Sebagaimana ditegaskan Ridwan et al. (2025), hukum Islam bersifat adaptif dan dapat memberikan pedoman aplikatif bagi praktik ekonomi modern.<sup>29</sup> Karena itu, solusi hukum Islam terhadap sengketa transaksi digital tidak cukup berhenti pada penilaian keabsahan akad, tetapi harus berkembang

menjadi instrumen penyelesaian yang mampu menciptakan keadilan substantif bagi seluruh pihak yang bertransaksi. Transformasi penyelesaian sengketa yang berorientasi syariah akan memperkuat integritas ekosistem digital dan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap transaksi online.

#### **4. KESIMPULAN**

##### **Bentuk Sengketa Transaksi Digital dalam Jual Beli Online**

Sengketa dalam transaksi digital menunjukkan tren peningkatan yang sejalan dengan berkembangnya aktivitas perdagangan elektronik di Indonesia. Bentuk sengketa yang paling dominan meliputi ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan deskripsi produk, keterlambatan atau kegagalan pengiriman, praktik penipuan digital, serta wanprestasi seperti pembatalan sepihak oleh pelaku usaha atau penolakan proses refund. Data aduan konsumen dari 2022–2025 menunjukkan bahwa lebih dari 90% laporan berkaitan langsung dengan transaksi e-commerce, menandakan tingginya tingkat kerentanan konsumen dalam ruang digital. Dari perspektif hukum Islam, sengketa-sengketa tersebut muncul karena adanya unsur gharar, ketidakjelasan (jahalah), dan informasi yang tidak transparan dalam akad jual beli. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masalah dalam transaksi digital pada dasarnya bersumber dari ketidakjelasan objek akad dan ketidakseimbangan informasi antara penjual dan pembeli, yang dalam fiqh muamalah merupakan faktor penyebab utama rusaknya akad.

##### **Efektivitas Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Digital**

Mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia saat ini, baik melalui perangkat hukum positif maupun lembaga penyelesaian seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), belum sepenuhnya mampu menampung dinamika sengketa digital. Meskipun regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik telah memberikan dasar hukum yang cukup kuat, implementasinya masih tergolong lemah. Beberapa kendala yang sering muncul antara lain minimnya instrumen digital untuk memproses sengketa, lambatnya mekanisme administratif, keterbatasan akses terhadap lembaga penyelesaian sengketa, serta rendahnya literasi konsumen terkait hak-hak mereka saat bertransaksi secara online. Sementara itu, mekanisme Online Dispute Resolution (ODR) dipandang lebih sesuai dengan karakteristik transaksi digital karena menawarkan proses yang lebih cepat, efisien, dan fleksibel. Namun, penerapannya masih menghadapi tantangan seperti keamanan data, keabsahan bukti digital, verifikasi identitas para pihak, serta ketidakterpaduan sistem antar platform e-commerce. Secara keseluruhan, mekanisme penyelesaian sengketa saat ini masih bersifat reaktif dan belum mampu menekan tingginya angka pengaduan konsumen.

## Solusi Penyelesaian Sengketa Menurut Hukum Islam dan Relevansinya dalam Konteks Digital

Hukum Islam menawarkan kerangka penyelesaian sengketa yang bersifat preventif sekaligus kuratif melalui penerapan prinsip-prinsip dasar muamalah seperti ‘adl (keadilan), amanah (kepercayaan), shidq (kejujuran), ihsan (kebaikan dalam tindakan), dan tahqiq al-maslahah (mewujudkan kemaslahatan). Dalam konteks digital, prinsip-prinsip tersebut dapat menjadi dasar transformasi mekanisme penyelesaian sengketa sehingga lebih etis dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa melalui jalur damai atau shulh menjadi metode yang sangat relevan untuk diterapkan dalam platform digital melalui mediasi berbasis elektronik. Selain itu, platform e-commerce dituntut untuk menerapkan prinsip amanah dalam tata kelola sistem, termasuk dalam penyajian informasi produk yang akurat, transparansi kebijakan refund dan retur, serta keamanan transaksi. Integrasi prinsip-prinsip syariah dalam sistem Online Dispute Resolution (ODR) dapat mewujudkan mekanisme penyelesaian yang bukan hanya efisien, tetapi juga menjunjung tinggi nilai etika, keadilan, dan akuntabilitas. Dengan demikian, hukum Islam terbukti adaptif terhadap perkembangan teknologi modern dan mampu memberikan solusi aplikatif bagi penyelesaian sengketa digital.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arangga, F., & Firmansyah, M. A. (2023). Akad dan hukum jual beli online pada transaksi digital dalam perspektif Islam. *Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, 1(4), 1024-1029. <https://maryamsejahtera.com/index.php/Religion/index>
- Azarkoni, A. S. (2025). Implementasi prinsip keadilan dalam akad jual beli menurut hukum syariah: Analisis kasus pedagang Muslim di era digital. *Opinia De Journal*, 5(2), 59-70. <https://ejournal.stainumadiun.ac.id/index.php/opinia>  
<https://doi.org/10.35888/opiniadejournal.v5i1.114>
- Bank Indonesia. (2024, January 18). Transaksi e-commerce Indonesia 2023 tembus Rp453,75 triliun. *BeritaSatu*. <https://www.beritasatu.com/ekonomi/2794687/transaksi-e-commerce-indonesia-2023-tembus-rp-45375-triliun>
- Fauzi, M. I. F. (2023). Jual beli online bentuk muamalah di masa modern ditinjau dalam hukum Islam. *Al-Bayan: Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, 3(1), 18-22. <https://doi.org/10.30863/alkharaj.v3i2.6043>
- Fernanda, R. R., Annora, T., Astutik, S., Handayati, N., & Nasution, D. W. (2024). Penyelesaian sengketa konsumen dalam transaksi jual beli online melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *JICL (Journal of Islamic Comparative Law)*, 7(2), 190-193. <https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12480>  
<https://doi.org/10.21111/jicl.v7i2.12480>

- Haipon, H., Pujiningsih, D., Hayatulah, G. E., Harimurti, D. A., et al. (-). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Kolaboratif Sains*. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i12.6710>
- Katadata.co.id. (2024, December 7). Transaksi belanja online 2024 diproyeksi capai Rp487 triliun. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20241207/9/1822393>
- Kementerian Perdagangan. (2025a, January 9). Kemendag terima 3.682 aduan konsumen pada 2024, 97% soal e-commerce. *Bisnis.com*. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20250109/12/1830197/kemendag-terima-3682-aduan-konsumen-pada-2024-97-soal-e-commerce>
- Kementerian Perdagangan. (2025b, April 24). Kemendag catat 20.942 aduan konsumen, mayoritas berasal dari e-commerce. *Katadata.co.id*. <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/680a312428f2d>
- Lika, A., Andi, C., Erwin, A. M., & Afsar, M. A. (2025). Peran Al-Qur ' an dan Sunnah sebagai Sumber Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar , Indonesia Syariah Dan Bank Konvensional Dalam Melaksanakan Transaksi ' , Al-Ubudiyah: Jurnal Sabbar Helmy Syamsuri , Abdul Wahab , ' Perspektif Sumber Hukum Sistem Ekonomi Yulitasari , ' Paradigma Ekonomi Islam Dan Perkembangan Ekonomi Umat Di Indonesia ' ,. 2. <https://doi.org/10.55623/au.v4i2.216>
- Maysarah, A., & Sopang, F. I. (2024). Penyelesaian sengketa transaksi bisnis di era digital secara online (Online Dispute Resolution). *Jurnal Bisnis Net*, 7(1), 155-158. <https://doi.org/10.46576/bn.v7i1.4352>
- Payitno, I. H., Sulasmi, A., Tarno, Saefudin, E., & Dadang, R. (2020). Jual beli sistem online di era digital menurut hukum Islam dan hukum positif di Indonesia. *Abdi Laksana: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 281-288. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1554915>
- Ramadana, A. F. (2024). Penyelesaian sengketa akibat wanprestasi dalam perjanjian jual beli online (Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung).
- Ranto, R. (2019). Tinjauan yuridis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui media elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, 2(2), 145-164. <https://ejournal.uksw.edu/alethea/article/view/2584>  
<https://doi.org/10.24246/alethea.vol2.no2.p145-164>
- Ridwan, M. S., Winario, M., & Kamalin, M. (2025). Hukum Islam terhadap transaksi digital: Studi tentang jual beli online dalam perspektif fiqh muamalah. *Journal of Legal Sustainability*, 2(2), 31-34. <https://el-emir.com/index.php/jols>  
<https://doi.org/10.63477/jols.v2i2.241>
- Tamaela, K. W., & Solichin, R. A. (2025). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kegiatan transaksi elektronik (e-commerce): Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Journal Humaniorum*, 3(3), 75-85. <https://doi.org/10.37010/hmr.v3i3.112>