

**PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL MELALUI
*ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) PERSPEKTIF
MAQASHID SYARIAH***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Oleh:

ATHIRA KHANSA SUFILA
NIM.2113040093

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG
2025M/1447H**

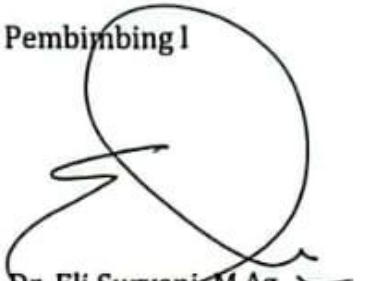
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "*Penyelesaian Sengketa Bisnis di Era Digital Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Perspektif Maqashid Syariah*", disusun oleh Athira Khansa Sufila NIM.2113040093 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang *Munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 29 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Eli Suryani, M.Ag
NIP 197005282000032002

Pembimbing II



Dr. Yan Fajri, M.Ag
NIP 197901262014111002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "**Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Era Digital Melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* Perspektif *Maqashid Syariah***" yang ditulis oleh **Athira Khansa Sufila NIM.2113040093**, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari Tim Penguji Sidang *Munaqasyah*.

Disahkan di : Padang
Tanggal : 29 Agustus 2025

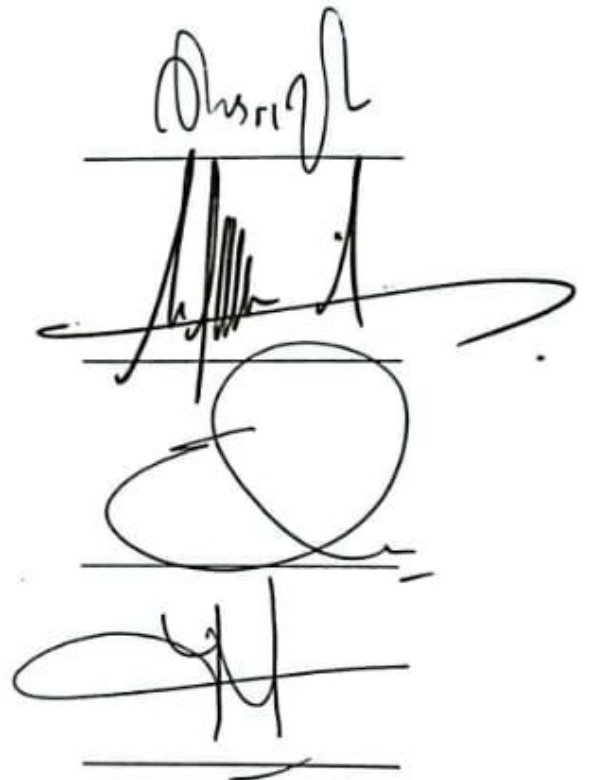
Tim Penguji Sidang *Munaqasyah*

Dr. Duhriah, M.Ag
NIP.197712012007012024
Penguji I

Abdul Hafizh, SHL,MA
NIP.198710062019031001
Penguji II

Dr. Eli Suryani, M.Ag
NIP 197005282000032002
Penguji III/ Pembimbing I

Dr. Yan Fajri, M.Ag
NIP 197901262014111002
Penguji IV/ Pembimbing II



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Alfadli, M.Ag
NIP.197212131998031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang diketahui, dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan dengan secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 30 Juli 2025



Athira Khansa Sufila
NIM.2113040093

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Athira Khansa Sufila

NIM : 2113040093

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Era Digital Melalui
*Online Dispute Resolution (ODR) Perspektif Maqashid
Syariah*

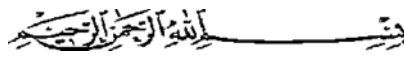
Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk
kepentingan akademis pada Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 30 Juli 2025



Athira Khansa Sufila
NIM. 2113040093

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala nikmat dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Era Digital Melalui Online Dispute Resolution (ODR) Perspektif Maqashid Syariah"**. Shalawat beserta salam penulis do'akan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallahu 'Alai Wasallam yang telah berjuang keras untuk mengembangkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil 'alamin.

Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya dan tak terhingga penulis sampaikan kepada orang yang sangat berarti dalam kehidupan penulis, ayahanda tercinta **Islahuddin (ALM)**, meskipun telah tiada, kasih dan kenangan beliau menjadi penyemangat dalam setiap langkah penulis. Kepada ibunda tersayang **Susi Afriani**, yang dengan penuh ketegaran membesarkan penulis seorang diri, menjadi sosok ibu sekaligus ayah yang luar biasa. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang mendalam kepada ayah sambung penulis, **Pendi Warman**, yang hadir sebagai sosok ayah dalam hidup penulis dan dengan tulus memberikan kasih sayang serta rasa aman yang penulis rindukan selama ini.

Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menemui rintangan dan halangan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materil, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

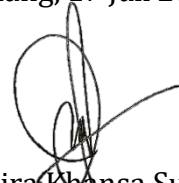
1. Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang, Prof. Dr. Yasrul Huda, MA sebagai Wakil Rektor I, Dr. Tesru Hendra, M.Ag sebagai Wakil Rektor II, Prof. Welhendri Azwar, Ph.D sebagai Wakil Rektor III, serta karyawan Rektorat yang telah memberikan dukungan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu.
2. Dr. Alfadli, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah, Prof. Dr. Abrar, S.Ag sebagai Wakil Dekan I Fakultas Syariah, Dr. Azhariah Khalida, M.Ag sebagai Wakil Dekan II Fakultas Syariah, Ibu Dr. Ridha Mulyani, S.H, M.H sebagai Wakil Dekan III Fakultas Syariah, serta Bapak dan Ibu karyawan Fakultas Syariah yang telah meluangkan waktu untuk melayani proses pembelajaran penulis selama ini.
3. Dr. Hamda Sulfinadia, M.Ag sebagai Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan Fauzi Yati, SEI., M.E.Sy sebagai Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah serta dosen, karyawan dan karyawanati

UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu, dan pelayanan yang baik selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

4. Dra. Yurni, M.Pd selaku pembimbing akademik (PA) yang telah mengarahkan penulis dari awal penulisan skripsi.
5. Dr. Eli Suryani, M.Ag sebagai pembimbing I dan Dr. Yan Fajri, M.Ag sebagai pembimbing II yang telah menjadi motivator terbaik bagi penulis, telah banyak memberikan ilmu, bimbingan dan arahan dengan sabar, Ikhlas dan rasa tanggung jawab sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Pimpinan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Fakult Syariah yang telah menyediakan fasilitas kepustakaan, sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan literatur-literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ucapan terimakasih kepada adik kandung penulis, Verly Tsaniya Ramadhani yang menjadi penyemangat serta patner dalam suka maupun duka dan kepada sepupu sekaligus teman sekamar penulis selama perkuliahan, Nada Salsabila yang dengan sabar mendengarkan setiap keluhan kesah penulis sejak awal perkuliahan hingga detik ini.
8. Selanjutnya tidak lupa pula kepada sahabat penulis yang sudah menjadi garda terdepan dalam menemani perjalanan perkuliahan penulis Irana Dewi Sinaga, Athifa Latif, dan Suci Tria Hidayati.

Semoga Allah memberikan umur panjang dan membalas semua kebaikan dan ketulusan bapak/ibu kepada penulis. Penulis mohon ampun kepada Allah SWT atas semua khilaf dan dosa yang disengaja maupun tidak disengaja yang penulis lakukan. Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan memberikan kontribusi khazanah ilmu pengetahuan,

Padang, 17 Juli 2025



Athira Khansa Sufila
NIM. 2113040093

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Era Digital Melalui *Online Dispute Resolution (ODR)* Perspektif *Maqashid Syariah***, ditulis oleh: **Athira Khansa Sufila NIM.2113040093**, Prodi Hukum Ekonomi *Syariah* Fakultas *Syariah* UIN Iman Bonjol Padang. Penulisan skripsi ini dilatarbelakangi dengan perkembangan teknologi yang pesat sehingga mendorong perubahan pada pola transaksi masyarakat dari sistem konvensional ke sistem digital, salah satunya bisnis *online*. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan dalam transaksi *online* membuat kegiatan jual beli secara *online* diminati oleh masyarakat. Namun, dibalik kemajuannya muncul berbagai persoalan dalam pelaksanaannya seperti barang tidak dikirim, hingga penipuan. Banyaknya pengaduan konsumen menunjukkan perlunya sistem penyelesaian sengketa yang lebih responsif terhadap karakteristik transaksi elektronik, hingga mendorong lahirnya mekanisme *online dispute resolution (ODR)* sebagai solusi alternatif. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana analisis normatif penyelesaian sengketa bisnis di era digital melalui *online dispute resolution (ODR)* perspektif *maqashid syariah*. Pertanyaan penelitian, *Pertama* bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui *online dispute resolution (ODR)*?. *Kedua*, bagaimana tinjauan *maqashid syariah* terhadap mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui *online dispute resolution (ODR)*?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (*legal research*) dengan pendekatan kualitatif, yang berfokus pada studi dokumen atau kepustakaan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan non-hukum. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, Peraturan Pemerintah No. 80 tahun 2019 tentang Perdangangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) serta peraturan terkait lainnya yang relevan dengan sengketa bisnis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Pertama*, ODR menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien, fleksibel dan adaptif melalui konsultasi *online*, negosiasi *online*, mediasi *online*, dan arbitrase *online*. *Kedua*, perspektif *maqashid syariah*, ODR berada pada tingkatan *al-hajiyyat* yang berfungsi untuk meringankan kesulitan (*masyaqqah*) dalam penyelesaian sengketa secara cepat, mudah, dan hemat biaya bagi para pihak yang bersengketa.

Kata kunci: *Online Dispute Resolution (ODR)*, bisnis, *E-commerce*, *maqashid syariah*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Signifikansi Penelitian	11
1.6 Studi Literatur.....	11
1.7 Kerangka Teori.....	16
1.8 Metode Penelitian.....	19
BAB II PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DAN <i>MAQASHID SYARIAH</i>	24
2.1 Konsep Penyelesaian Sengketa Bisnis.....	24
2.1.1 Sengketa Bisnis.....	24
2.1.2 Dasar Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis Menurut Hukum Islam.....	26
2.1.3 Prinsip Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Hukum Islam	28
2.1.4 Penyelesaian Sengketa Bisnis Dalam Hukum Positif.....	33
2.2 <i>Maqashid syariah</i>	46
2.2.1 Pengertian <i>Maqashid syariah</i>	46
2.2.2 Tingkatan <i>Maqashid syariah</i>	48
BAB III <i>ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR)</i>.....	53
3.1 Definisi <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i>	53
3.2 Perkembangan <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i> di Dunia	54
3.3 Karakteristik <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i>	57
3.4 Kasus Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui <i>Online Dispute Resolution (ODR)</i>	58

BAB IV ANALISIS PENYELESAIAN SENGKETA MELALUI <i>ONLINE</i> DISPUTE RESOLUTION (ODR)	67
4.1 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis melalui <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR)	67
4.2 Tinjauan <i>Maqashid syariah</i> terhadap Mekanisme Penyelesaian Sengketa Bisnis melalui <i>Online Dispute Resolution</i> (ODR)	97
BAB V PENUTUP	114
5.1 Kesimpulan	114
5.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kasus <i>Florist</i> Di Shopee.....	60
Gambar 3.2 Kasus Gosend Kamera Di Gojek	61
Gambar 3.3 Kasus Barang Tidak Sesuai Deskripsi Di Shopee.....	62
Gambar 3.4 Kasus Barang Tidak Diterima Di Tokopedia	63
Gambar 3. 5 Kasus Paket Kosong Di Shopee.....	64
Gambar 3.6 Kasus <i>Split Invoice</i> Di Tokopedia	65
Gambar 3.7 Kasus OTP Di Gojek	66