

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial dimana dalam memenuhi kebutuhan hidupnya manusia memerlukan manusia lain. Pemenuhan kebutuhan inilah yang menjadikan ekonomi sebagai aspek utama dalam kehidupan, khususnya dalam berbisnis. Perkembangan teknologi membawa perubahan pesat yang mempengaruhi kehidupan manusia dari berbagai aspek, termasuk pada sektor bisnis.

Istilah bisnis dalam bahasa Inggris yaitu *business* yang berasal dari kata *busy* yang artinya sibuk dalam konteks individu maupun komunitas atau masyarakat. Makna sibuk dalam hal ini ialah fokus mengerjakan aktivitas atau pekerjaan yang mendatangkan keuntungan. Bisnis berarti usaha komersial dalam dunia perdagangan, bidang usaha atau aktivitas pedagang. Sehingga, bisnis merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang mengharapkan keuntungan atau laba dari pihak yang terlibat dalam suatu usaha atau perniagaan (Muhammad & Ahmad, 2021, 19).

Jual beli termasuk salah satu kegiatan dalam perdagangan. Jual beli dalam Islam dikenal dengan istilah *ba'i*. Jual beli menurut KHES ialah jual beli antara benda dengan benda, atau pertukaran benda dengan uang (KHES, 2009, 15). Jual beli adalah proses tukar menukar antara dua orang terhadap benda yang bernilai dengan sesuatu yang telah menjadi kesepakatan bersama yang telah dibenakan syara' (Ningsih, 2021, 92). Tujuan dari kegiatan jual beli ini tidak hanya proses tukar menukar tetapi juga untuk mencari keuntungan atau laba sehingga dapat dikatakan kegiatan bisnis.

Seiring kemajuan teknologi, aktivitas jual beli kini merambah ke ranah digital yang dikenal dengan istilah jual beli *online* (*online shopping*), dimana para pihak tidak bertemu secara langsung tetapi melalui media

internet atau *e-commerce* (Zurohman & Rahayu, 2019, 25). Perbedaan jual beli *online* dengan jual beli secara konvensional, terletak pada pengharusan adanya pertemuan langsung antar individu untuk melakukan kesepakatan. Keuntungan yang diperoleh dari menggunakan jual beli secara *online* diantaranya memberikan kemudahan dalam bertransaksi antara penjual dan pembeli, efisiensi waktu serta hemat biaya (maghfuroh, 2020, 38).

Di Indonesia, pengguna *e-commerce* meningkat pesat. Menurut Kementerian Perdagangan, penggunaan perdagangan digital (*e-commerce*) mengalami peningkatan sejak tahun 2020 hingga tahun 2023 dengan jumlah pengguna sebanyak 58,63 juta pengguna (Indonesia 2024). Sedangkan pengguna *e-commerce* pada 2024 mencapai 65,65 juta pengguna dan pada tahun 2025 pengguna *e-commerce* naik 11 persen menjadi 73,06 juta pengguna (Putri 2025). Menurut Bank Indonesia (BI) mencatat bahwa transaksi elektronik pada *e-commerce* mencapai Rp453,75 triliun sepanjang 2023 dengan volume transaksi *e-commerce* pada tahun 2023 tercatat mencapai 3,17 miliar (Ramli dan Djumena 2024). Sedangkan volume transaksi elektronik pada Mei 2025 mencapai 3,93 miliar atau tumbuh 27,88 persen secara tahunan (Irawati 2025). Peningkatan transaksi digital juga membawa konsekuensi baru, dimana potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha juga meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang bernama Irana, menyebutkan telah menggunakan *e-commerce* dalam memenuhi kebutuhannya sejak covid-19. Irana awalnya hanya mencoba berbelanja *online* karena aturan PPKM oleh pemerintah. *E-commerce* memberikan kemudahan untuk mendapatkan barang barang yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah, hanya dengan menggunakan *smartphone*. Selain itu *e-commerce* juga memberikan adanya diskon dan gratis ongkir membuat belanja lebih hemat (irana, 2024).

Disisi lain, Izzatul Hasanah, mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang juga merasakan manfaat dari berbelanja *online*. Menurutny *e-commerce* membantunya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan mudah. Izzatul juga mengungkapkan kelebihan berbelanja melalui *e-commerce* saat mencari barang-barang yang tidak tersedia di toko offline. Meskipun banyak kemudahan yang dirasakan tetapi ia selalu berhati-hati dalam memilih toko *online* karena khawatir dengan resiko penipuan (Izzatul, 2024).

Menurut Kementerian Perdagangan (Kemendag), adanya lonjakan pengaduan konsumen terkait transaksi pada *e-commerce*, tercatat sebanyak 20.946 pengaduan yang masuk dari tahun 2022 hingga maret 2025. Lebih dari 92% atau 19.428 kasus diantaranya berasal dari belanja *online* (Rizky 2025). Berdasarkan data dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), pada tahun 2023 ada 124 pengaduan konsumen terkait belanja *online* atau *E-commerce*. Masalah yang paling banyak dilaporkan adalah terkait *refund* dengan 23,4%, kasus penipuan atau pembobolan 14,8%, serta masalah lainnya seperti barang tidak dikirim 5,5%, pengiriman bermasalah 4,7%, barang yang tidak sampai 3,9%, informasi 3,1%, aplikasi error 1,6% dan barang hilang 0,8% (Rachmawati 2024). Data ini menunjukkan penyebab munculnya sengketa, mulai dari pelanggaran hak konsumen seperti keterlambatan dalam pengiriman atau barang yang datang tidak sesuai dengan deskripsi, hingga praktik penipuan yang merugikan konsumen secara finansial. Oleh karena itu, dibutuhkannya upaya penyelesaian sengketa bisnis yang efektif, cepat dan terjangkau untuk melindungi hak-hak konsumen.

Sengketa pada Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti pertentangan atau konflik. Pertentangan atau konflik disebut juga permasalahan yang ditimbulkan oleh suatu hal yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Istilah sengketa dalam bahasa Inggris diartikan *conflict* dan *dispute*. *Conflict* dalam bahasa Indonesia berarti konflik sedangkan

dispute berarti sengketa. Sehingga, permasalahan itu timbul disebabkan adanya perbedaan antara dua orang yang berserikat atas perbedaan sebuah kepentingan. Sebuah konflik dapat berubah menjadi sengketa apabila ada pihak yang merasa dirugikan dan tidak menerima hal tersebut (fitrotn jamilah, 2014, 12–13).

Seperti kasus Rizky Anita yang tertipu saat berbelanja ponsel palsu dari penjual di platform Shopee. Konsumen mengalami penipuan saat membeli 15 unit ponsel merek Oppo A31 untuk stok di tokonya, dimana ponsel tersebut dijual murah dan dijanjikan barang tersebut asli oleh penjual. Setelah barang diterima, konsumen hanya menerima 13 ponsel yang diklaim asli, sementara 1 kotak lainnya kosong. Dari 13 ponsel tersebut, 2 unit mengalami kerusakan, dan saat diperiksa di pusat servis Oppo, ternyata ponsel tersebut adalah barang *refurbish* atau palsu, hal ini tidak sesuai dengan apa yang dikatakan oleh penjual. Sehingga konsumen merasa dirugikan atas kejadian ini (Anita 2024).

Penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan proses litigasi dan proses non litigasi. *Pertama*, proses litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui proses peradilan. Pada proses ini, semua pihak yang berperkara atau yang bersengketa langsung berhadapan di depan majelis hakim. Pada proses litigasi putusannya bersifat memaksa dan mempunyai hukum tetap, sehingga pada proses ini ada pihak yang menang dan kalah dan keduanya harus menjalankan semua keputusan dari pengadilan. *Kedua*, proses non litigasi atau disebut *alternative dispute resolution* (ADR), dimana proses ini sangat berbeda dengan litigasi. Beberapa cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa melalui proses non litigasi diantaranya: penyelesaian secara damai atau kekeluargaan, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase (fitrotn jamilah, 2014, 27–28).

Seperti kasus penipuan yang dilakukan oleh *e-commerce* salah satunya kasus yang terjadi pada 2021. Grab Toko melakukan penipuan dengan menawarkan produk elektronik dengan harga yang sangat murah,

namun setelah dilakukan pembayaran oleh konsumen barang yang di pesan tidak diterima dan tidak ada pengembalian dana kepada konsumen. Kerugian dalam kasus ini mencapai ratusan juta, sehingga kasus ini berlanjut ke jalur hukum dengan pihak kepolisian yang menangkap pengelola Grab toko. Pada akhirnya hakim memvonis Yudha Manggala sebagai bos Grab toko dengan pidana penjara 4 tahun (Saputra 2021). Kasus ini menjadi tantangan bagi penyelesaian sengketa konvensional yang memerlukan waktu lama mulai dari pelaporan hingga jatuhnya putusan. Penyelesaian sengketa seperti ini tidak efektif untuk kasus transaksi digital karena memakan waktu yang lama dan biaya yang besar. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penyelesaian sengketa bisnis yang efektif dan efisien, dengan pedoman yang jelas untuk menghindari pelanggaran hak atas konsumen.

Penyelesaian sengketa bisnis berbasis *online* sangat dibutuhkan agar masalah atau sengketa yang timbul dapat diselesaikan secara efisien. Konsep *Online Dispute Resolution* (ODR) merupakan salah satu penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dimana penyelesaian sengketa ini memanfaatkan teknologi jaringan atau *online* sehingga para pihak yang terlibat tidak memerlukan pertemuan secara langsung (OJK, 2017, 29). Adapun keunggulan dari ODR ini terletak pada efisiensi dalam biaya dan waktu penyelesaiannya.

Di Indonesia penyelesaian sengketa bisnis melalui ODR sendiri telah diterapkan dalam beberapa platform *e-commerce*. Seperti kasus pelanggan Shopee pada 2021 yang membeli ponsel merek Xiaomi tetapi menerima kotak kosong dan tidak mendapatkan barang yang diinginkannya. Konsumen menggunakan fitur pengaduan yang tersedia di shopee, hal ini merupakan langkah awal dalam proses ODR. Setelah laporan diterima, Shopee menyelidiki kasus tersebut dan melakukan mediasi dengan pihak konsumen dan penjual. Hasil kesepakatan diperoleh dari proses mediasi adalah mengembalikan dana kepada konsumen (Clinten dan Yusuf 2021).

Proses penyelesaian kasus ini dilakukan secara *online* dan tidak memerlukan pertemuan langsung antara para pihak.

Selanjutnya kasus yang terjadi di *e-commerce* Tokopedia, seorang konsumen mengalami penipuan membeli iPad melalui *e-commerce* Tokopedia, dimana barang yang dibayar tidak diterima sesuai kesepakatan. Meskipun konsumen melakukan pembayaran melalui dua kali pembayaran, barang yang dibayar tidak diterima oleh konsumen, namun status dari pengiriman menunjukkan bahwa barang tersebut diterima oleh orang lain. Setelah berkomunikasi dengan pihak Tokopedia dan mengajukan klaim, proses penyelesaian sengketa dilakukan secara *online* melalui proses mediasi untuk mendapatkan kesepakatan antara kedua belah pihak. Tokopedia berperan menjadi mediator dan berhasil mengembalikan dana untuk pembayaran pertama, meskipun pembayaran kedua terkendala oleh kebijakan terkait transaksi *split payment*. Meskipun demikian, Tokopedia akhirnya mengembalikan seluruh dana kepada konsumen setelah bukti diterima. Kasus ini mencerminkan penerapan hukum perlindungan konsumen (Rosana 2021). Dari kasus ini pentingnya penyelesaian sengketa yang adil dan transparan sehingga ODR sangat relevan sebagai metode penyelesaian sengketa. ODR dapat memastikan hak hak konsumen dilindungi dalam proses penyelesaian sengketa.

Kasus sengketa bisnis lainnya pada tahun 2023, Ricky sebagai konsumen membeli kamera Sony secara daring melalui Witacom. Kurir dari toko tidak dapat melakukan penghantaran paket, sehingga konsumen memilih menggunakan layanan Gosend dari Gojek. Setelah menunggu, status di aplikasi Gojek berubah menjadi "*delivered*", namun ia tidak menerima paket tersebut. Investigasi mengungkap bahwa kurir Gojek telah membawa kabur paket tersebut yang mengakibatkan konsumen kehilangan barang bernilai Rp28 juta. Setelah itu konsumen melapor ke satuan tugas Gojek untuk menindak lanjuti masalah ini (Zaki 2023). Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen dengan mengajukan

klaim asuransi untuk mendapatkan dana kembali. Kasus ini menunjukkan bahwa ODR dapat diterapkan di Indonesia dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Dari beberapa contoh kasus yang telah diselesaikan melalui ODR menunjukkan efektivitasnya dalam menangani sengketa bisnis. ODR memberikan solusi yang cepat tanpa memerlukan proses litigasi yang panjang. Proses mediasi memungkinkan platform *e-commerce* yang menerapkan ODR dalam penyelesaian sengketa dapat memastikan perlindungan yang layak bagi konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap transaksi digital. Namun, tantangan dalam implementasi ODR tetap ada, seperti kebutuhan untuk menjamin keadilan dalam proses penyelesaian sengketa dan mengatasi isu-isu terkait kerahasiaan informasi. Meskipun demikian, keberhasilan ODR dalam menyelesaikan sengketa ini menegaskan pentingnya keberadaan penyelesaian yang inovatif di era digital.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU Perlingkos) pasal 45 menjelaskan mengenai penyelesaian sengketa dimana pada ayat 1 menjelaskan "Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen atau melalui peradilan yang berbeda dilingkungan peradilan umum" (Indonesia 1999). Lebih lanjut pada ayat 2 menjelaskan "penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa" (Indonesia 1999). Berdasarkan pasal tersebut penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur pengadilan maupun diluar pengadilan berdasarkan kesepakatan antara pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan sengketanya. Dengan demikian, konsumen dan pelaku bisnis yang bersengketa dapat memilih penyelesaian sengketa yang dianggap paling efektif dan efisien berdasarkan kesepakatan bersama.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dijelaskan dalam Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa umum pasal 1 angka 10 “alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian diluar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli”(Indonesia 1999). Penyelesaian sengketa diluar pengadilan hanya dapat ditempuh jika para pihak telah sepakat untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan (Nugroho, 2017, 12). Pasal ini menjelaskan mengenai berbagai prosedur dalam penyelesaian sengketa yang lebih efisien dilakukan sehingga dapat menghindari proses pengadilan yang memakan waktu yang lebih lama. Alternatif penyelesaian sengketa ini juga memberi kebebasan pilihan bagi para pihak dalam menyelesaikan perkara mereka dengan mengedepankan asas kerahasiaan dan hubungan baik antara pihak yang bersengketa.

Lebih lanjut Undang-Undang No.80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), pada pasal 72 ayat (1) berbunyi “Dalam hal terjadinya sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya”, Ayat (2) pasal 72 berbunyi “penyelesaian sengketa PMSE sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat diselenggarakan secara elektronik (*online dispute resolution*) sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-undangan” (Indonesia 2019). Walaupun pasal 72 ayat (1) dan (2) menjelaskan mengenai alternatif penyelesaian sengketa lain salah satunya secara elektronik atau yang disebut sebagai *online dispute resolution* (ODR), tetapi tidak ada penjelasan lebih lanjut mengenai bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR dilakukan dalam pasal ini. Oleh karena itu, dibutuhkannya pembahasan lebih lanjut mengenai ODR yang diatur dalam peraturan khusus. Tujuannya memberikan pedoman yang jelas bagi para pihak yang terlibat sengketa di

ranah digital. Peraturan diperlukan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penerapan ODR di Indonesia terkait dengan aspek legalitas, pelaksanaan, dan penyelesaian sengketa berdasarkan prinsip keadilan. Selain itu, adanya kekhawatiran akan perlindungan hak-hak konsumen dalam proses ODR juga menjadi perhatian penting.

Penyelesaian sengketa bisnis melalui ODR dapat dilihat dari perspektif *maqashid syariah*, mengingat tingginya kebutuhan masyarakat dalam melakukan transaksi bisnis secara digital. Sebagai metode moderen, ODR memberi keuntungan salah satunya menghemat waktu maupun biaya dalam penyelesaian sengketa dalam negeri maupun lintas negara. Mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) dalam hukum Islam perlu dikaji untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan *syariah* (*maqashid syariah*). ODR perlu menghadirkan nilai keadilan (*'adl*), musyawarah (*syura*), kerelaan (*ridha bi al-taradhi*) dan penyelesaian damai (*sulh*) dalam proses penyelesaian sengketa bisnis tanpa unsur ketidakpastian (*Gharar*) atau penipuan (*tadlis*).

Menurut Asy-Syatibi ada lima pokok unsur *maqashid syariah*, yaitu : memelihara agama (*hifz al-din*), memelihara jiwa (*hifz al-nafs*), memelihara akal (*hifz al-'aql*), memelihara keturunan (*hifz al-nasl*), dan memelihara harta (*hifz al-maal*) (Junaidi, 2021, 69). Namun dengan manfaat yang diberikan ODR, ada beberapa isu yang perlu diperhatikan dari perspektif *maqashid syariah*, seperti keadilan dalam proses ODR, kerahasiaan informasi, serta kesepakatan atau akad yang dilakukan secara virtual. Oleh karena itu, penelitian lebih mendalam diperlukan untuk memastikan apakah ODR sejalan dengan prinsip-prinsip dan tujuan *syariah*. Oleh karena itu, ODR diharapkan tidak hanya menjadi metode penyelesaian yang efisien, tetapi juga memenuhi nilai-nilai keadilan dan etika Islam.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk meneliti bagaimana mekanisme ODR dapat melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha, serta memastikan penyelesaian sengketa yang adil,

transparan, demi mencapai kemaslahatan bersama. Penelitian ini akan menganalisis ODR dari perspektif *Maqashid syariah* sebagai alat penyelesaian sengketa bisnis, serta mengevaluasi bagaimana mekanisme ODR dapat diterapkan dengan efisien dalam konteks transaksi bisnis yang terus berkembang. Sehingga penulis menuangkannya dalam penelitian dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA BISNIS DI ERA DIGITAL MELALUI ONLINE DISPUTE RESOLUTION (ODR) PERSPEKTIF MAQASHID SYARIAH”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan penulis, maka dapat disimpulkan masalah pokok pada penelitian ini adalah bagaimana penyelesaian sengketa bisnis di era digital melalui *online dispute resolution* (ODR) perspektif *maqashid syariah*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Adapun pertanyaan penelitian dalam pembahasan ini, sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui *online dispute resolution* (ODR)?
- 1.3.2 Bagaimana tinjauan *maqashid syariah* terhadap mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui *online dispute resolution* (ODR)?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini, yaitu:

- 1.4.1 Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa bisnis yang dilakukan melalui *online dispute resolution* (ODR).
- 1.4.2 Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa bisnis melalui *online dispute resolution* (ODR) dari perspektif *maqashid syariah*, serta menilai apakah ODR dapat memenuhi tujuan *syariah* dalam menjaga kemaslahatan dan keadilan bagi para pihak yang terlibat dalam sengketa bisnis.

1.5 Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dalam penulisan Ini adalah

1.5.1 Teoritis

Penelitian ini akan memberikan kontribusi pada literatur hukum Islam dan bisnis terutama pada teknologi penyelesaian sengketa bisnis. Dengan mengembangkan teori *online dispute resolution* (ODR) dalam perspektif *maqashid syariah*, penelitian ini akan memberi pemahaman yang lebih dalam tentang penerapan ODR dalam konteks *syariah*, sekaligus menjadi referensi yang menunjukkan bagaimana ODR dapat berfungsi sebagai sarana untuk menjaga etika bisnis yang sesuai ajaran Islam.

1.5.2 Praktis

Penelitian ini dapat memberikan panduan bagi pelaku bisnis muslim dalam menggunakan ODR sebagai acuan alternatif dalam menyelesaikan sengketa bisnis. Hasil penelitian dapat dijadikan acuan dalam memahami prosedur dan manfaat ODR dalam konteks bisnis dengan mempertimbangkan aspek hukum positif dan hukum Islam.

1.6 Studi Literatur

Untuk mendukung penelitian ini maka diperlukan penelitian terdahulu berdasarkan pengamatan penulis dan topik yang penulis angkat telah dibahas oleh penulis sebelumnya. Penulis melakukan telaah Pustaka terhadap beberapa karya tulis ilmiah, diantaranya:

- 1.6.1 Orivika Anggrain Pangesti (2019) dalam skripsi yang berjudul "*Online Dispute Resolution (ODR) perspektif hukum positif dan hukum Islam*". Penelitian ini mengkaji dua perspektif yaitu bagaimana legalitas hukum *online dispute resolution* (ODR) dari perspektif hukum positif dan kedudukannya dari perspektif hukum Islam. Pada penelitian ini Orivika menulis bahwa masalah hukum yang muncul akibat ketidak jelasan regulasi mengenai ODR di Indonesia. Sehingga dalam hasil

penelitiannya Orivika menyimpulkan bahwa ODR dapat diterapkan meskipun belum ada regulasi yang jelas. Pentingnya kebebasan berkontrak dan arbitrase *online* dapat dijadikan alternatif penyelesaian sengketa yang sah di Indonesia. Perbedaan penelitian Orivika dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah dari segi pendekatan, Orivika lebih berfokus pada legalitas dan kedudukan hukum ODR, ia melakukan analisis normatif terhadap hukum yang ada dan dampak dari penerapan ODR. Sedangkan penulis berfokus utama adalah bagaimana ODR dapat berfungsi sebagai alat mencapai perdamaian dan keadilan bukan hanya metode teknis dalam penyelesaian sengketa. Jika dilihat dari fokus nilai-nilai Islam, penelitian Orivika melihat ODR dari Konsep masalah dimana ODR tidak menyalahi aturan masalah dan memenuhi syarat penggunaan masalah. Sedangkan penulis akan mengkaji ODR dalam konsep *Maqashid syariah* dalam penyelesaian sengketa yang adil dan damai.

- 1.6.2 Mohammad Farid Fad (2019) dalam karya tulis berjudul “*Penyelesaian sengketa E-commerce melalui Online Dispute Resolution Perspektif Hukum Islam*”. Penelitian ini mengkaji ODR sebagai solusi alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dari pada sistem litigasi konvensional. Farid menjelaskan bahwa ODR merupakan perluasan metode dari *Alternatif Dispute Resolution* (ADR), yang menggunakan teknologi informasi untuk mempercepat dan menyederhanakan proses dalam penyelesaian sengketa. Dalam perspektif hukum Islam, ODR dianggap sah selama dalam pelaksanaannya kedua belah pihak tidak melanggar prinsip *syariah* dan terhindar dari unsur-unsur yang dilarang seperti unsur *gharar* (ketidakjelasan), *tadlis* (penipuan), *maysir* (perjudian) atau riba. Persamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan ialah dalam objek penelitiannya yang mengkaji mengenai penyelesaian sengketa melalui ODR. Namun perbedaannya

terletak pada fokus penelitian. Penelitian Farid berfokus pada keabsahan ODR dalam hukum Islam secara umum, sedangkan penelitian penulis berfokus pada *maqashid syariah*, dengan memperhatikan aspek *dharuriyat*, *hijahiyat*, dan *tahsiniyat* dalam menjaga kemaslahatan umat manusia.

- 1.6.3 Suprihantosa Sugiarto (2019) dalam karya tulis yang berjudul “*Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Era Modernisasi*”. Penelitian ini mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa yang timbul akibat pesatnya perkembangan internet. ODR sebagai suatu penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan secara *online* tanpa pertemuan fisik, sehingga lebih praktis dan sesuai untuk menyelesaikan sengketa lintas negara dalam *e-commerce*. Suprihantosa menemukan bahwa ODR memiliki beberapa keunggulan seperti efisiensi waktu dan biaya, kemudahan prosedur, dan fleksibilitas dalam memilih pihak ketiga yang sesuai. Namun dalam penelitian ini juga mengemukakan beberapa kelemahan ODR, seperti risiko kesalahpahaman dalam komunikasi yang dilakukan melalui *online*, kendala akses internet, dan tantangan menjaga kerahasiaan data para pihak yang bersengketa. Perspektif hukum Islam, ODR sejalan dengan prinsip *al-shulh* (perdamaian). Adapun persamaan penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian yaitu ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa bisnis terutama *e-commerce* dan penggunaan perspektif hukum Islam untuk menilai kelayakan penerapannya. Namun, perbedaan pada penelitian yang akan penulis lakukan yaitu mengkaji ODR melalui perspektif *maqashid syariah* yang mempertimbangkan kebutuhan primer (*daruriyat*), sekunder (*hijiyat*), dan penyempurnaan (*tahsiniyat*) untuk memastikan tujuan *syariah* tercapai dari penyelesaian sengketa yang adil dan damai. Sementara itu,

penelitian Suprihantosa tidak menekankan pada *maqashid syariah*, tetapi lebih melihat ODR dari dasar hukum Islam secara umum.

- 1.6.4 Karimatul Khasanah, Dkk (2021) dalam karya tulis yang berjudul *"Online Dispute Resolution (ODR) as an Alternative Resolution of Sharia Economics in Indonesia"*, Penelitian ini mengkaji aktivitas ekonomi *syariah* dan lembaga keuangan *syariah* di Indonesia yang turut menimbulkan potensi sengketa antara para pihak. Penelitian ini menganalisis legalitas ODR dalam sistem hukum Indonesia serta kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi *syariah*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ODR merupakan metode penyelesaian sengketa yang efektif dan sah menurut hukum nasional, khususnya melalui pengakuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dari perspektif hukum ekonomi *syariah*, ODR dinilai tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip dasar seperti adanya kerelaan, manfaat, dan pencegahan unsur *gharar*. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu fokus kajian yaitu meneliti ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa ekonomi *syariah* di era digital. Sedangkan perbedaannya, penelitian tersebut lebih menekankan pembuktian legalitas ODR dari sisi hukum positif dan prinsip-prinsip umum *syariah*, serta tidak menyertakan data lapangan secara empiris. Sementara itu, penelitian penulis secara lebih khusus menggunakan pendekatan *maqashid syariah* dalam penyelesaian sengketa bisnis.

- 1.6.5 Imam Hartono dan Muthia Sakti (2024) dalam karya tulis yang berjudul *"Implementation Of Online Dispute Resolution (ODR) In Indonesia's E-commerce Dispute (Comparative Study With Usa)"*, penelitian ini mengkaji ODR telah diimplementasikan di Indonesia, penggunaan ODR belum sepenuhnya diterapkan di seluruh lembaga penyelesaian

sengketa (LAPS) seperti BANI, yang masih menggabungkan prosedur offline dan *online*, berbeda dengan Singapura dan Amerika yang sudah beralih ke sistem *online* dalam menyelesaikan sengketa bisnis. Penelitian ini juga menyoroti tantangan dalam penerapan ODR di Indonesia termasuk kurangnya pemahaman dan infrastruktur yang memadai untuk menerapkan teknologi secara menyeluruh. Persamaan penelitian ini sama-sama membahas mengenai ODR sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Imam dan Muhtia menganalisis komparatif antara Indonesia dan negara lain dalam implementasi ODR. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis melakukan analisis normatif dengan perspektif *maqashid syariah* dalam penyelesaian sengketa bisnis.

Berdasarkan penjabaran di atas, kelima penelitian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu mengkaji penyelesaian sengketa bisnis melalui mekanisme *Online Dispute Resolution* (ODR) serta sepakat bahwa ODR menawarkan efisiensi dan kemudahan akses bagi para pihak yang bersengketa. Namun, perbedaan muncul pada pendekatan dan fokus masing-masing penelitian. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menelaah dari sisi hukum positif atau prinsip umum *syariah* tanpa secara khusus meninjau menggunakan pendekatan *maqashid syariah*. Perbedaan penelitian penulis menganalisis ODR dalam perspektif *maqashid syariah*, dengan menilai sejauh mana mekanisme tersebut mampu mewujudkan kemaslahatan melalui perlindungan lima tujuan pokok *syariat*. Selain itu, penulis juga menganalisis kasus yang relevan dengan sengketa bisnis *online* maupun *offline* yang diselesaikan melalui ODR. Sehingga, penelitian yang dilakukan penulis tidak hanya menawarkan pendekatan secara normatif, tetapi memberikan gambaran konkret mengenai efektifitas dalam penerapan ODR sebagai metode penyelesaian sengketa yang adaptif di era digital.

1.7 Kerangka Teori

1.7.1 Penyelesaian Sengketa bisnis

Secara etimologis, istilah sengketa merujuk pada suatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan atau konflik antara pihak yang terlibat. Sengketa merupakan suatu perkara yang terjadi antara para pihak yang didalamnya terkandung perselisihan yang harus diselesaikan keduanya (Wajdi et al., 2023, 1). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sengketa dimaknai sebagai suatu konflik. Konflik ini timbul karena dua orang atau lebih yang memiliki tujuan dan kepentingan yang sama, namun suatu sebab permasalahan yang menimbulkan konflik antara keduanya (Fitrotin Jamilah, 2014, 12).

Secara terminologi, sengketa dapat dikatakan sama dengan konflik. Dimana terdapat 2 istilah dari Bahasa Inggris yaitu *conflict* dan *dispute*. *Conflict* yang berarti konflik dan *dispute* yang berarti sengketa. Konflik merupakan sebuah permasalahan atau perselisihan yang timbul di antara dua orang yang berserikat. Suatu konflik belum dapat dikategorikan sengketa apabila pihak yang merasa dirugikan belum menyatakan ketidakpuasannya secara terbuka. Sengketa baru dikatakan terjadi apabila pihak yang dirugikan telah menyatakan rasa tidakpuasnya secara langsung kepada pihak lain yang dianggap sebagai penyebab kerugian. (Wajdi et al., 2023, 1). Dengan demikian, sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara dua orang atau lebih yang berbeda persepsi yang pada mulanya memiliki kepentingan sehingga menimbulkan akibat hukum bagi keduanya.

Sementara itu, bisnis diartikan sebagai seluruh kegiatan di bidang perniagaan yang menyediakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, mempertahankan dan memperbaiki standar kualitas hidup para pelakunya (Wajdi et al., 2023, 3). Kegiatan bisnis

pada umumnya dilakukan untuk mendapatkan keuntungan atau laba yang berguna untuk meningkatkan taraf hidup para pelaku bisnis.

Adapun yang dimaksud dengan sengketa bisnis atau *commercial dispute* menurut Maxwell J. Fulton yang dikutip oleh Farid Wajdi adalah *a commercial dispute is one whict arises during the course of the exchange or transaction process is central to market economy*. Terjemahannya sengketa bisnis adalah suatu hal yang muncul selama berlangsungnya proses transaksi yang berpusat pada ekonomi pasar. Pertumbuhan ekonomi yang pesat dan kompleks melahirkan berbagai macam bentuk kerja sama bisnis. Sehingga peningkatan kegiatan bisnis menyebabkan munculnya berbagai sengketa bisnis di antara para pihak (Wajdi et al., 2023, 3).

Adapun penyelesaian sengketa bisnis dapat dilakukan melalui hukum positif yaitu melalui jalur litigasi maupun non litigasi. Proses litigasi sering menjadi pilihan pertama jika seseorang berhadapan dengan sengketa bisnis, dimana penyelesaian dilakukan dengan prosedur litigasi. Keputusan dari proses litigasi ini bersifat memaksa dan memiliki hukum tetap, sehingga ada pihak yang dimenangkan dan pihak yang dikalahkan. Akibat hukum yang ditimbulkan dari putusan hakim harus dijalankan oleh kedua pihak yang berperkara (Jamilah, 2014, 27).

Selanjutnya, penyelesaian sengketa bisnis melalui proses non litigasi yang lebih informal dibanding prosedur litigasi. Penyelesaian perkara secara non litigasi memiliki keuntungan yaitu waktu yang lebih singkat dari litigasi, tidak ada pihak yang tahu sehingga bersifat pribadi dan kerjasama tetap terjalin antara para pihak yang bersengketa. Beberapa bentuk penyelesaian sengketa secara non litigasi antara lain adalah penyelesaian secara damai atau kekeluargaan, negosiasi antara pihak yang berperkara, mediasi menggunakan pihak ketiga, konsiliasi dan arbitrase (Jamilah, 2014, 28).

1.7.2 *Maqashid syariah*

Maqashid syariah adalah kalimat majemuk (*Tarkib idhafi*), yang terdiri dari dua kata yaitu kata *maqashid* dan *syariah*. Kata *maqashid* adalah bentuk plural (jamak) dari singular (mufrad) dari *maqsad*, yang dimaksud dengan *maqsad* sendiri adalah tujuan yang dikehendaki. Istilah ini memiliki padanan dalam beberapa bahasa asing, seperti 'ends' dalam Bahasa Inggris, 'telos' dalam bahasa Yunani, 'finalite' dalam bahasa Perancis, atau 'zweck' dalam bahasa Jerman. Ada pun dalam ilmu kesyariatan, *al-maqasid* dapat menunjukkan beberapa makna seperti *al-hadaf* (tujuan), *al-gharad* (sasaran), *al-matlub* (hal yang diinginkan), atau pun *al-ghayah* (tujuan akhir) dari hukum Islam (Junaidi, 2021, 3-4).

Sedangkan *syariah* adalah hukum-hukum yang disyariatkan Tuhan atau hukum-hukum yang terkandung dalam al-Quran dan hadis. Dari sini dapat ditarik konklusi sederhana bahwa yang dimaksud dengan *maqashid syariah* adalah makna-makna dan tujuan-tujuan syariat Tuhan yang terkandung dalam teks-teks *syariah*, baik al Quran maupun hadis (Junaidi, 2021, 5-6).

Adapun tujuan dari *maqashid syariah* adalah untuk menjamin, memberikan perlindungan dan melestarikan kemaslahatan bagi manusia secara umum, khususnya umat Islam (Sodiqin, 2012, 169). Menurut Imam Syaithibi, tujuan diberlakukanya hukum dalam Islam terbagi menjadi tiga tingkatan.

Pertama, *al-dharuriyat* (keperluan primer/asas) yang merupakan tingkat tertinggi dalam *maqashid syariah*. Kategori ini mencakup kebutuhan mendasar yang keberadaannya merupakan penentu adanya kemaslahatan dunia dan akhirat. Maksudnya, sebuah harga mati yang harus dipertahankan eksistensinya, dengan sekira-kira apabila tidak ada, akan mengakibatkan terbengkalainya kemaslahatan

mukalaf di dunia maupun di akhirat (Nasution & Nasution, 2020, 43). Terdapat lima unsur pokok yang harus diperhatikan dalam *maqashid addharuriyat*, yaitu: (a) menjaga agama (*hifdz din*); (b) menjaga nyawa (*hifdz al-nafs*); (c) menjaga keturunan (*hifdz an-nasl*); (d) menjaga harta (*hifdz maal*); dan (e) memelihara akal (*hifdz 'aql*).

Kedua, al-hajiyyat (keperluan sekunder), yakni kebutuhan untuk mencapai sebuah kemaslahatan, dengan sekira apabila tidak diusahakan sebenarnya tidak akan membuat terbenkhalainya kemaslahatan secara totalitas, hanya akan menimbulkan *masyaqqah* (kesulitan) (Nasution & Nasution, 2020, 43).

Ketiga, al-tahsiniyat (keperluan tersier), yaitu kebutuhan yang dianggap baik menurut pandangan umum. Dengan sekira-kira, apabila tidak diupayakan, tidak akan membuat hilangnya kemaslahatan atau mengalami kesulitan (*masyaqqah*), akan tetapi hal tersebut hanya bersifat melengkapi eksistensi maslahat *dhururiyat* atau *hajiyyat* (Nasution & Nasution, 2020, 43).

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian hukum yang akan digunakan adalah normatif analisis

1.8.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah penelitian hukum normative (*legal research*). Penelitian hukum normatif berfokus pada studi dokumen, yakni menggunakan sumber bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan, keputusan/ketetapan pengadilan, kontrak/perjanjian/akad, teori hukum, dan pendapat para sarjana. Nama lain dari penelitian hukum normatif adalah penelitian kepustakaan atau studi dokumen (Muhaimin, 2020, 45).

Library research (penelitian kepustakaan) dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai

macam material yang ada di perpustakaan seperti buku referensi, hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, artikel, catatan, serta berbagai jurnal yang berkaitan dengan masalah yang ingin dipecahkan. Proses ini dilakukan secara sistematis untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyimpulkan data dengan menggunakan metode atau teknik tertentu guna mencari jawaban atas permasalahan yang dihadapi (Sari & Asmendri, 2020, 44). Disebut sebagai penelitian kepustakaan ataupun studi dokumen, karena penelitian ini lebih banyak dilakukan terhadap data yang bersifat sekunder yang ada di perpustakaan (Muhaimin, 2020, 46)

1.8.2 Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menemukan dan memahami interpretasi fenomena hukum berdasarkan pengamatan terhadap informasi untuk menjelaskan realita. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode berganda dengan pendekatan interpretatif yang alami terhadap objek kajiannya, tujuannya untuk memahami dan menafsirkan berbagai fenomena berdasarkan makna yang dikonstruksikan oleh individu atau kelompok yang terlibat dengan pemanfaatan dan pengumpulan data empiris seperti studi kasus, pengalaman pribadi, riwayat hidup serta observasi (Bado, 2022, 28-29).

1.8.3 Sumber data

Jenis dan sumber hukum pada penelitian hukum normatif terdapat perbedaan istilah yang digunakan oleh para ahli. Menurut Soerjono Soekanto tidak menggunakan bahan hukum, tetapi menggunakan istilah data sekunder atau data kepustakaan, yang didalamnya mengandung istilah bahan hukum. Sedangkan Peter Mahmud Marzuki, menggunakan istilah bahan hukum dan tidak menggunakan kata data (Muhaimin, 2020, 59).

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mengikat dan terdiri dari Norma atau kaidah dasar yaitu pembukaan Undang-Undang dasar 1945, peraturan dasar yaitu batang tubuh Undang-Undang Dasar 1945 dan Ketetapan Ketetapan MPR, Peraturan perundang-Undangan, Bahan hukum yang tidak kodifikasikan, Yurisprudensi, Traktat dan dokumen resmi negara (Soekanto & Sri, 2014, 13). Bahan atau sumber hukum primer dalam penelitian ini adalah : Al-Quran dan hadis, Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 jo. Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan peraturan atau regulasi lainnya yang terkait penyelesaian sengketa bisnis.

Data sekunder adalah data yang sudah dalam bentuk jadi, seperti data dokumen dan bentuk jadi (Adi, 2004, 57). Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang terdiri atas; buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, wawancara dengan narasumber ahli hukum untuk memberikan pendapat hukum tentang suatu peristiwa atau fenomena hukum bisa diartikan sebagai bahan hukum sekunder (Muhaimin, 2020, 60).

Bahan non-hukum, yaitu bahan penelitian yang terdiri atas buku teks bukan hukum, yang terkait dengan penelitian seperti buku politik, buku ekonomi, data sensus, kamus bahasa, ensiklopedia umum. Bahan non hukum menjadi penting karena mendukung dalam proses analisis terhadap bahan hukum (Muhaimin, 2020, 60). Bahan hukum ini juga disebut bahan hukum tersier yang memberikan petunjuk maupun

penjelasan terhadap bahan hukum primer maupun sekunder (Muhaimin, 2020, 62).

1.8.4 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan penelusuran (*searching*) dan studi dokumentasi, baik melalui toko buku, perpustakaan dan media internet, serta media dan tempat-tempat (lembaga) lainnya yang mengeluarkan serta menyimpan arsip (dokumen) yang berkaitan permasalahan penelitian (Muhaimin, 2020, 64).

Teknik pengumpulan bahan hukum atau data sekunder dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, maupun bahan hukum tersier dan atau bahan non hukum. Penelusuran bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun penelusuran bahan hukum melalui media internet atau website (Muhaimin, 2020, 65).

1.8.5 Teknik pengolahan data

Setelah bahan hukum terkumpul, data diolah dengan tahapan, yaitu inventarisasi, identifikasi, klasifikasi dan melakukan sistematisasi. Proses sistematisasi ini dilakukan agar tidak terjadi kontradiksi antara bahan hukum yang satu dengan yang lain. Bahan hukum yang telah dikumpulkan dan dikelompokkan kemudian dianalisis dengan menggunakan pendekatan konseptual, perundang-Undangan, dan pendekatan lainnya untuk memperoleh gambaran atau jawaban terhadap permasalahan yang menjadi fokus kajian dalam penelitian. Pengolahan bahan hukum dalam penelitian hukum normatif dengan melakukan sistematis terhadap bahan hukum dengan cara melakukan seleksi bahan hukum kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun bahan hukum sehingga memperoleh hasil penelitian secara sistematis dan logis antar

bahan hukum untuk mendapatkan gambaran umum jawaban dari hasil penelitian (Muhaimin, 2020, 67–68)

1.8.6 Teknik analisis data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis isi. Menurut Sari dan Asmendri yang dikutip dari Mirzaqon dan Purwoko (2017) mengemukakan Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan bisa dengan menggunakan metode analisis isi (*Content Analysis*). Sedangkan Fraenkel & Wallen (2007) menyatakan analisis isi adalah sebuah alat penelitian yang difokuskan pada konten aktual dan fitur internal media. Teknik ini dapat digunakan peneliti untuk mengkaji perilaku manusia secara tidak langsung melalui analisis terhadap komunikasi mereka seperti: buku teks, esay, koran, novel, artikel majalah, lagu, gambar iklan dan semua jenis komunikasi yang dapat dianalisis (Sari & Asmendri, 2020, 49).