

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis paparkan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1 Mekanisme penyelesaian sengketa bisnis *online* melalui ODR di Indonesia mengacu pada ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Mekanisme ini diselesaikan melalui empat bentuk, yaitu: konsultasi *online*, negosiasi *online*, mediasi *online* (mediasi internal oleh platform *e-commerce*, mediasi eksternal melalui lembaga independen), dan arbitrase *online*. Sengketa dimulai dari pengajuan keluhan oleh konsumen secara digital, yang kemudian ditindaklanjuti berdasarkan bukti transaksi dan rekam jejak digital. Keberhasilan ODR ini sangat bergantung pada kelengkapan bukti digital dan responsifnya masing-masing pihak. Dalam praktiknya, ODR dapat mempercepat penyelesaian sengketa, menghemat biaya, dan mengurangi potensi konflik terbuka. Jika upaya penyelesaian sengketa melalui ODR tidak mencapai kesepakatan, jalur litigasi tetap menjadi pilihan terakhir. Meskipun bukan bagian dari ODR, litigasi juga mengadopsi mekanisme digital dalam penyelesaian sengketa melalui sistem *e-court*, yang memungkinkan penyelesaian sengketa dilakukan secara daring.

5.1.2 Tinjauan *Maqashid syariah* terhadap mekanisme penyelesaian sengketa bisnis *online* melalui ODR berada pada tingkat *al-hajiyyat*, pada konsultasi *online*, negosiasi *online*, mediasi *online* serta arbitrase *online*. Mekanisme ini berfungsi untuk meringankan kesulitan (*masyaqqah*), serta menghemat waktu dan biaya yang timbul dalam penyelesaian sengketa secara konvensional. Meskipun bukan merupakan *dharuriyat*, namun mekanisme ODR berperan untuk menunjang kemaslahatan

dengan memberikan kemudahan dan efisiensi bagi para pihak yang berperkara.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

- 5.2.1 Bagi pemerintah perlu memperjelas dan memperkuat regulasi turunan yang lebih teknis dan rinci terkait ODR dalam Undang-Undang No.80 Tahun 2019, khususnya dalam hal standardisasi prosedur, perlindungan konsumen digital, serta mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggara ODR, baik di ranah *e-commerce* maupun lembaga penyelesaian sengketa. Hal ini penting untuk memastikan perlindungan yang seimbang bagi konsumen maupun pelaku usaha, serta menjamin keabsahan mekanisme ODR yang mencakup negosiasi *online*, mediasi *online*, dan arbitrase *online*.
- 5.2.2 Bagi para pelaku usaha dan konsumen perlu didorong untuk meningkatkan literasi digital dan pemahaman terhadap etika muamalah, termasuk prinsip kejujuran, tanggung jawab, dan penyelesaian sengketa yang adil. Edukasi terhadap pelaku usaha dan konsumen mengenai pentingnya menyimpan bukti digital dan menjalankan transaksi secara jujur juga perlu ditingkatkan agar tujuan *syariah* dalam memelihara hak-hak para pihak dapat tercapai secara efektif melalui mekanisme ODR.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Syahrizal. 2017. *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*. Depok: Kencana.
- Adi, Rianto. 2004. *Metodologi Sosial Dan Hukum*. Cet 1. Jakarta: Granit.
- Amriani, N. 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Indonesia*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Anita, Rizky. 2024. "Tertipu Berbelanja HP Palsu Dari Penjual Di Shopee." *Mediakonsumen*. diakses pada November 5, 2024 (<https://mediakonsumen.com/2024/01/15/surat-pembaca/tertipu-belanja-hp-palsu-dari-penjual-di-shopee>).
- Aziz, Muhammad Faiz. 2021. *Digitalisasi Dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan (Consumer Access to Justice) Di Indonesia: Online Dispute Resolution (ODR)*. Jakarta: PSHK - Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia (Indonesian Centre for Law & Policy Studies).
- Bado, Basri. 2022. *Model Pendekatan Kualitatif: Telaah Dalam Metode Penelitian Ilmiah*. Jawa Tengah: Tahta Media Group. Cet 1.
- Bahasa, Badan Pengembangan dan Pembinaan. 2016. "Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring." diakses pada April 15, 2025 (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>).
- Burgerlijk Wetboek. n.d. *KUHP: Kitab UU Hukum Perdata*.
- Clinten, Bill, dan Oik Yusuf. 2021. "Bos Xiaomi Sebut 'Terduga' Kasus Kardus Kosong Pembelian HP Di Shopee." *Kompas.Com*. diakses pada November 5, 2024 (<https://tekno.kompas.com/read/2021/11/05/16300017/bos-xiaomi-sebut-terduga-kasus-kardus-kosong-pembelian-hp-di-shopee?page=all>).
- Dewi, Arum Afriani. 2021. "Arbitrase Online Di Era Revolusi Industri 4.0." *Jurnal Legal Reasoning*. Vol 3. No.2.
- Enas, Qutieshat. 2017. "Online Dispute Resolution." *British Journal of Humanities and Social Sciences*. Vol 18. No.2 .
- Firdaus. 2019. "Musyawarah Dalam Perspektif Alquran." *Al-Mubarak*. Vol 4. No. 2.
- Firdausiah, Siti Zafilah. 2020. "Kajian Teoritik Terhadap Urgensi Asas Dalam Akad (Kontrak) Syariah." *Al - Muamalat: Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*. Vol 5. No 1.
- Helim, Abdul. 2019. *Maqashid syariah versus Ushul Fiqh (Konsep Dan Posisinya Dalam Metodologi Hukum Islam)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar. Cet 1.
- Idayanti, Soesi. 2020. *Hukum Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta. Cet

1.

Indonesia, kementerian perdagangan republik. 2024. "Perdagangan Digital (*E-commerce*) Indonesia Periode 2023." *Pusat Data Dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan*.

Indonesia, Mahkamah Agung. 2022. *Perma No.3 Tahun 2022 Tentang Mediasi Di Pengadilan Secara Elektronik*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 1999. *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 1999. *Undang Undang No 8 Tahun 1999*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 2008. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 2019. *Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 2019. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019*.

Indrani, Sarah Meilita, dan Hernawan Hadi. 2017. "Keberadaan Arbitrase *Online* Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Indonesia (Studi Di Badan Arbitrase Nasional Indonesia Jakarta)." *Jurnal Privat Law* . Vol 5No. 2.

Irawati. 2025. Transaksi Digital Tumbuh Pesat, QRIS Loncat 151,70 Persen Pada Mei 2025. Infobanknews.com. diakses pada Juni 29, 2025. (<https://infobanknews.com/transaksi-digital-tumbuh-pesat-qriskloncat-15170-persen-pada-mei-2025/>)

Jamilah, Fitrotin. 2014. *Strategi Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Yogyakarta: Medpress Digital. Cet 1.

Jauhar, Ahmad Al-Mursi Husain. 2013. *Maqashid syariah* . Jakarta: Amzah.

Jauhari, Imam. 2017. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Menurut Hukum Islam*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish. Cet 1.

Junaidi, Ahmad. 2021. *Maqasid Al-Shari'ah Dalam Kajian Hukum Islam*. Depok: Penerbit Pena Salsabila.

Katsh, Ethan. 2006. "Online Dispute Resolution: Some Implications For The Emergence Of Law In Cyberspace." *Lex Electronica*. Vol 10. No 3.

KHES, Tim penyusun, dan pusat kajian hukum islam dan masyarakat madani (PPHIMM). 2009. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana Pranenda Media Group. Cet 1.

Maghfuroh, Wahibatul. 2020. "Jual Beli Secara *Online* Dalam Tinjauan Hukum Islam." *Jurnal Ilmiah Ahwal Syakhshiyah (JAS)*. Vol 2 No. 1.

- Mahkamah Agung Republik Indonesia. 2019. *Buku Panduan E-Court Mahkamah Agung 2019 : The Electronic Justice System*.
- Masse, Rahman Ambo, dan Muhammad Rusli. 2017. *Arbitrase Syariah : Formalisasi Hukum Islam Dalam Ranah Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Secara Non Litigasi*. Makassar: Trust Media Publishing.. Cet 1.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. NTB: Mataram University Press. Cet 1.
- Muhammad, Fauzi, dan Baharuddin Ahmad. 2021. *Fikih Bisnis Syariah Kontemporer*. Jakarta: Kencana Pranenda Media Group. Cet1.
- Nasution, muhammad syukri albani, and rahmad hidayat Nasution. 2020. *Filsafat Hukum Dan Maqashid syariah* . Jakarta: Prenada Media.
- Ningsih, Prilla Kurnia. 2021. *Fiqh Muamalah*. Depok: PT RajaGrafindo Persada. Cet 1.
- Nugroho, Susanti Adi. 2019. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana Pranenda Media Group.
- Nugroho, Susanti Adi. 2017. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya*. Jakarta: Kencana Pranenda Media Group. Cet 3
- Nurhayati, dan Ali Imran Sinaga. 2018. *Fiqh Dan Ushul Fiqh*. Jakarta: Prenadamedia Group. Cet 1
- Putri, Khaira Ummah J. 2025. "Pengguna E-Commerce Indonesia Diperdiksi baik 11,2 Persen Pada 2025". Tech In Asia. Diakses pada Mei 20, 2025. (<https://id.techinasia.com/pengguna-e-commerce-indonesia-naik-2025#:~:text=23%20Jan%202025-,Pengguna%20e%2Dcommerce%20Indonesia%20diprediksi%20naik%2011%2C2%20persen%20pada,berupaya%20lepas%20ketergantungan%20dari%20marketplace>)
- OJK. 2017. *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*. Jakarta. Cet 1.
- Rachmawati, Dwi. 2024. "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak Di Sektor E-commerce." *Bisnis.Com*. Retrieved November 5, 2024 (<https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>).
- Ramli, Rully R., dan Erlangga Djumena. 2024. "Nilai Transaksi E-commerce Sepanjang 2023 Turun Jadi Rp 453,75 Triliun." *Kompas.Com*. Retrieved November 5, 2024 (https://money.kompas.com/read/2024/01/18/121000526/nilai-transaksi-e-commerce-sepanjang-2023-turun-jadi-rp-45375-triliun#google_vignette).

- Rangkuti, Afifa. 2017. "Konsep Keadilan Dalam Perspektif Islam." *Tazkiya* 6(1).
- Rizky, Martyasari. 2025. "Muncul Fenomena barang Palsu Banjiri Ecommerce, Ribuan Orang RI Korban". CNBC Indonesia. Diakses pada Mei,20 2025. (<https://www.cnbcindonesia.com/news/20250424155517-4-628483/muncul-fenomena-barang-palsu-banjiri-ecommerce-ribuan-orang-ri-korban#:~:text=Lebih%20dari%2092%25%20di%20antaranya,dilayan%20per%20sektor%2C%22%20ujarnya>.)
- Rosana, Fransisca Chrisy. 2021. "Pelanggan Tokopedia Merasa Ditipu Saat Beli Ipad Rp 13,9 Juta, Ini Faktanya." *Bisnis.Tempo.Co*. Retrieved April 22, 2025 (<https://bisnis.tempo.co/read/1492833/pelanggan-tokopedia-merasa-ditipu-saat-beli-ipad-rp-139-juta-ini-faktanya>).
- Saputra, Ari. 2021. "Aksi Tipu-Tipu Bos Grabtoko Bikin 12 Korban Rugi Rp 195 Juta Lebih." *DetikNews*. diakses pada November 5, 2024 (<https://news.detik.com/berita/d-5741754/aksi-tipu-tipu-bos-grabtoko-bikin-12-korban-rugi-rp-195-juta-lebih>).
- Sari, Milya, dan Asmendri Asmendri. 2020. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA." *Natural Science* 6(1).
- Sembiring, Jimmy Joses. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase*. Jakarta: Visimedia. Cet 1.
- Shopee. 2024. Ketentuan Layanan Chatbot. diakses pada April 20, 2025. (help.shopee.co.id)
- Shopee. n.d. "[Proses Pengajuan Banding] Bagaimana Pusat Resolusi Shopee Menangani Pengembalian Barang/Dana Shopee Mall?" diakses pada April 2, 2025 (<https://help.shopee.co.id/portal/11/article/72121>).
- Simanjuntak, robaga g. 2011. "Praktek Persidangan Perdata (Pengadilan Negeri)." diakses pada November 25, 2024 ([Praktek_Persidangan_Perdata_Pengadilan_Negeri_](#)).
- Sodiqin, Ali. 2012. *Fiqh Dan Ushul Fiqh*. Yogyakarta: Penerbit Beranda Publishing.
- Soekanto, Soejono, dan Mumudji Sri. 2014. *Penelitian Hukum Normatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Syarifuddin, Amir. 2011. *Ushul Fiqh*. Jakarta: Kencana.
- Tokopedia. n.d. "[Tokopedia Care] Selesaikan Kendala Dengan Pusat Resolusi." diakses pada April 18, 2025 (<https://seller.tokopedia.com/edu/pusat-resolusi/>).
- Wajdi, Farid, umi salamah Lubis, dan Susanti Diana. 2023. *Hukum Arbitrase*

Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis (Dilengkapi Dengan Arbitrase Online Dan Arbitrase Syariah). Jakarta Timur: Sinar Grafika. Cet 1.

Wang, Faye Fangfei. 2017. *Online Arbitration*. New York: Informa Law from Routledge.

Winarta, Frans Hendra. 2012. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Internasional*. Jakarta: Sinar Grafika. Cet 2.

Zaini Asyhadie. 2012. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers. Cet 6.

Zaki, M. Faiz. 2023. "Gojek Pastikan Kurir GoSend Yang Bawa Kabur Kamera Rp 28 Juta Masuk Daftar Hitam." *Tempo.Com*. diakses pada November 26, 2024 (<https://metro.tempo.co/read/1728262/gojek-pastikan-kurir-gosend-yang-bawa-kabur-kamera-rp-28-juta-masuk-daftar-hitam>).

Zurohman, Achmad, dan Eka Rahayu. 2019. "Jual Beli *Online* Perspektif Islam." *Iqtishodiyah* Vol.5 No.1.