

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini kita telah dihadapkan dengan perkembangan teknologi informasi yang membawa transformasi besar dalam bidang ekonomi, transaksi ekonomi yang serba cepat dan mudah terus berkembang khususnya melalui model *E-Commerce* seperti Shopee. *E-Commerce* seperti Shopee telah digunakan secara luas oleh masyarakat untuk kemudahan bertransaksi.

Tetapi, penggunaannya menimbulkan banyak pertanyaan mengenai keabsahan status jual belinya dalam sudut pandang syari'at Secara prinsip, bentuk transaksi digital ini adalah bentuk modern dari akad jual beli yang dalam pendekatan Hukum Ekonomi Syari'ah harus memenuhi syarat dan rukun agar sah secara hukum. Salah satu pilar utama keabsahan jual beli adalah adanya kerelaan dari kedua belah pihak (*'an tarādin*) serta kejelasan objek yang diperjualbelikan (*ma'qūd 'alaih*).

Perkembangan teknologi informasi yang memfasilitasi transaksi digital ini berbanding lurus dengan lonjakan aktivitas jual beli online di Indonesia. Berdasarkan publikasi Pusat Data Kontan, aktivitas ekonomi pada sektor ini melonjak tajam dan konsisten dalam lima tahun terakhir. Tercatat secara historis bahwa, "Dalam lima tahun terakhir, transaksi *E-Commerce* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, nilai transaksi *E-Commerce* terus meningkat dari Rp 205,5 triliun pada 2019 menjadi Rp 487,01 triliun pada 2024" (Pusat Data Kontan, 2025) Pertumbuhan eksponensial dengan perputaran dana ratusan triliun rupiah ini menjadi bukti tak terbantahkan bahwa ekosistem digital kini merupakan urat nadi pemenuhan kebutuhan konsumsi masyarakat Indonesia.

Tingginya angka perputaran transaksi *E-Commerce* tersebut sangat erat kaitannya dengan pergeseran gaya hidup konsumen serta strategi agresif dari para

penyedia layanan. Merujuk pada ulasan GoodStats mengenai tren belanja daring nasional, lonjakan transaksi ini dikonstruksi oleh perubahan preferensi masyarakat yang mencari keefektifan berbelanja. Dalam laporannya disebutkan secara langsung bahwa, "Masyarakat kini semakin terbiasa berbelanja secara daring karena kemudahan akses, banyaknya pilihan produk, serta berbagai promo menarik yang ditawarkan platform belanja online" (Pasona, 2025). Kemudahan akses dan masifnya promosi inilah yang secara psikologis membentuk kebiasaan baru di tengah masyarakat, menjadikan marketplace sebagai sarana perbelanjaan utama yang perlahan menggerus dominasi ritel konvensional.

Di tengah ketatnya peta persaingan industri *E-Commerce* nasional tersebut, Shopee tampil sebagai pemegang kendali pasar terbesar yang mendominasi lalu lintas kunjungan dan transaksi di Indonesia. Berdasarkan dokumen resmi Kinerja Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang dirilis oleh Badan Kebijakan Perdagangan Kementerian Perdagangan RI, supremasi Shopee tercermin jelas dalam angka statistik. Laporan tersebut memaparkan bahwa, "Dari sisi pengunjung, Shopee menjadi platform dengan traffic tertinggi secara signifikan, meraih 133,1 juta kunjungan per bulan," dan lebih lanjut ditegaskan bahwa "Shopee menguasai 46% pangsa nasional, menjadikannya pemain terbesar dalam nilai transaksi" (Kementerian Perdagangan RI, 2025). Besarnya volume pengguna dan ketergantungan masyarakat pada aplikasi Shopee inilah yang kemudian memunculkan urgensi untuk menyoroti perlindungan hak-hak konsumen dan keabsahan transaksi (*thibi nafsini*) dari kacamata Hukum Ekonomi Syariah, terutama ketika terjadi sengketa ketidaksesuaian objek barang seperti yang dialami oleh narasumber dalam penelitian ini.

Dalam pandangan Hukum Ekonomi Syariah, validitas sebuah akad dinilai tidak hanya dari kesepakatan awal, tetapi juga dari terpenuhinya hak-hak konsumen saat barang diterima. Praktik jual beli harus bebas dari elemen penipuan (*tadlis*), ketidakpastian (*gharar*), dan paksaan. Jika terdapat konflik mengenai barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau pesanan, hal ini dapat berisiko merusak

keabsahan akad karena adanya elemen cacat kehendak atau ketidakpuasan salah satu pihak.

Dalam jual beli online di aplikasi marketplace Shopee, narasumber penelitian ini, Muhamad Ikhsan Mardani pernah memiliki pengalaman bertransaksi yang kurang baik. Pada tanggal 13 Desember 2022, narasumber memesan sebuah *Set Top Box* untuk bisa menggunakan televisi milinya di sebuah toko dalam aplikasi Shopee yang bernama Shopstore_33. Dipesanlah sebuah *Set Top Box* di toko tersebut dengan harga sebesar Rp. 160.222.

Permasalahan muncul pada tanggal 15 Desember 2022 ketika pesanan tersebut tiba. Setelah paket dibuka, barang yang diterima bukan *Set Top Box* sebagaimana yang diiklankan dan dipesan, melainkan sebuah *speaker Bluetooth mini*. Narasumber mengklaim dan mengestimasi, bahwa harga speaker tersebut jauh di bawah harga yang telah dibayarkan, yakni hanya berkisar pada nilai Rp 50.000. Merasa tidak puas dan dirugikan atas ketidaksesuaian objek akad tersebut, narasumber mengajukan keberatan melalui fitur obrolan kepada pihak toko, namun sayangnya keluhan tersebut tidak di respon sama sekali, sehingga narasumber terpaksa menempuh jalur pengajuan *refund* (pengembalian dana) kepada pihak Shopee.

Selama rentang waktu pengajuan pengembalian dana, yaitu antara tanggal 15 hingga 27 Desember 2022, pihak toko Shopstore_33 sama sekali tidak menunjukkan niat baik dengan merespon proses penyelesaian masalah. Melihat ketiadaan respon dari penjual dan bukti yang cukup, pada tanggal 27 Desember 2022, pihak Shopee selaku aplikator mengambil tindakan tegas dengan mengabulkan pengajuan pengembalian uang narasumber sekaligus memblokir akun toko Shopstore_33 secara permanen. Keesokan harinya, tepat pada tanggal 28 Desember 2022, uang milik narasumber berhasil dikembalikan secara utuh.

Dalam Hukum Ekonomi Syariah, posisi marketplace seperti Shopee tidak sekadar menjadi etalase pasif, melainkan berkedudukan sebagai perantara atau makelar yang menjembatani transaksi antara pihak penjual (Toko Shopstore_33)

dan pembeli. Skema ini dikenal dengan istilah akad *bai' al-samsarah*, di mana Shopee bertindak sebagai *simsar* (agen/perantara) yang memfasilitasi pertemuan kehendak kedua belah pihak. Sebagai kompensasi atas penyediaan layanan, pemeliharaan sistem, dan fasilitas rekening bersama, Shopee berhak memperoleh keuntungan (*fee*) atau *ujrah*, yang menjadikannya pihak yang secara sah terikat dalam ekosistem perniagaan tersebut.

Keterlibatan Shopee sebagai *simsar* membawa konsekuensi terhadap peran dan tanggung jawabnya ketika terjadi sengketa atau penipuan. Mengingat platform mengambil keuntungan dari aktivitas jual beli yang terjadi, Shopee memikul beban untuk memastikan bahwa setiap transaksi terbebas dari unsur penipuan (*tadlis*) dan kebatilan. Oleh karena itu, langkah Shopee yang turun tangan menengahi sengketa, memblokir toko bermasalah, dan memfasilitasi pengembalian dana (*refund*) merupakan bentuk tanggung jawab seorang *simsar*.

Kenyataan yang terjadi menunjukkan adanya celah antara penyelesaian sengketa secara administratif dan materi dengan pemenuhan prinsip syariah secara substansial. Kebijakan platform marketplace dan hukum perlindungan konsumen pada umumnya mungkin memandang pengembalian dana (*refund*) sebagai solusi akhir selesainya sebuah permasalahan antara penjual dengan pembeli. Namun, Hukum Ekonomi Syariah khususnya dalam kacamata Q.S. An-Nisa ayat 29 menuntut lebih dari sekadar kompensasi finansial. Aspek Kerelaan hati atau *Thibi Nafsin* mengisyaratkan bahwa keabsahan dan keberkahan sebuah perniagaan sangat bergantung pada kerelaan batin. Ketika kerelaan batin tersebut tercederai oleh praktik *tadlis* (penipuan) dan sikap apatis penjual, status hukum dan nilai keadilan dari rentetan transaksi tersebut menjadi dipertanyakan.

Kasus sengketa ini memunculkan pertanyaan mendasar mengenai esensi dan keabsahan jual beli jika ditinjau dari prinsip dasar muamalah. Konsep jual beli yang baik dan sah dalam Islam secara tegas diatur dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam Surah An-Nisa ayat 29. Ayat ini melarang manusia untuk memakan harta sesamanya dengan jalan yang batil, melainkan harus melalui jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka (*'an taradin*) di antara kedua belah pihak.

Dalam memahami Surah An-Nisa ayat 29 beserta prinsip an-taradin di dalamnya, salah satu rujukan awal terdapat dalam penafsiran yang dinisbatkan kepada sahabat Ibnu 'Abbas melalui kitab *Tanwir al-Miqbas* karya al-Fairuzabadi. Di dalam tafsir tersebut, dijelaskan bahwa makna *an-taradin* juga termasuk anjuran agar *an yatruka ba'dukum 'ala ba'din fi al-syira'i wa al-bya'i wa al-muhabati* yang artinya "sebagian kamu memberikan kelonggaran kepada sebagian yang lain dalam hal jual beli dan kemudahan." Jika mengingat pada prinsip kemudahan dan kelonggaran tersebut, timbul pertanyaan mendasar mengenai bagaimana pelaksanaan sistem *refund* (pengembalian dana) yang oleh platform digital, khususnya Shopee. Apakah sistem refund yang disediakan oleh pihak Shopee selaku *simsar* (makelar/perantara) pada saat itu sudah benar-benar mewujudkan kemudahan dan kelonggaran yang sejalan dengan prinsip Islam.

Kemudian sudah diketahui bahwa urusan antara pembeli dan penjual dalam kasus ini sudah sangat jelas dan tidak perlu dipertanyakan lagi, di mana pihak penjual secara terang-terangan melakukan tindakan *tadlis* (penipuan) dengan mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan. Oleh karena itu, fokus utama dari penelitian ini sama sekali bukan pada kesalahan penjual, melainkan diarahkan untuk mengkaji peran Shopee sebagai *simsar* (perantara) dalam menyelesaikan sengketa transaksi tersebut.

Lebih mendalam lagi, penafsiran Surah An-Nisa ayat 29 yang ditulis oleh Jalaluddin al-Mahalli dan Jalaluddin al-Suyuthi dalam *Tafsir al-Jalalain*, serta Tafsir oleh Nawawi al-Bantani dalam *Tafsir Marah Labid*, sama-sama sepakat bahwa keabsahan transaksi sangat bergantung pada unsur *thibi nafs* (kerelaan hati). Berlandaskan konsep kerelaan hati batiniah ini, muncul sebuah pertanyaan kembali, apakah pengembalian dana (*refund*) yang dilakukan oleh Shopee dapat benar-benar menggantikan dan memulihkan *thibi nafs* pembeli yang telanjur terluka akibat penipuan tersebut.

Pertanyaan tersebut menjadi sangat relevan mengingat kerugian psikologis konsumen tidak sekadar urusan nominal uang yang kembali. Terdapat beberapa faktor utama yang merusak kerelaan hati pembeli, di mana pertama, antusiasme dan

harapan besar pembeli saat menanti kedatangan *Set Top Box* seketika berubah menjadi kekesalan dan kekecewaan mendalam ketika mendapati isi paket sama sekali tidak sesuai. Kedua, kejengkelan pembeli semakin memuncak akibat sikap acuh tak acuh dan tiadanya respons kooperatif dari pihak penjual ketika dihubungi.

Ketiga, proses penyelesaian sengketa dan pencairan refund melalui sistem Shopee memakan durasi waktu yang cukup lama (sekitar 13 hari). Akumulasi dari rasa kecewa, terabaikannya hak secara psikologis, serta hilangnya waktu berharga akibat proses yang berbelit-belit ini menyisakan sebuah pertanyaan, apakah dengan sekadar pengembalian uang (*refund*), segala bentuk kekecewaan tersebut dapat terobati dan kerelaan hati (*thibi nafs*) konsumen benar-benar tergantikan secara sempurna oleh peran perantara digital (*simsar*).

Kasus yang menimpa narasumber pada Toko Shopstore_33 di aplikasi Shopee ini pada dasarnya merupakan representasi dari kenyataan sengketa *E-Commerce* yang seringkali terjadi di tengah masyarakat. Peristiwa ini menjadi ujian nyata bagi platform penyelenggara aplikasi (*simsar*) dalam memitigasi risiko transaksi dan melindungi hak materiil konsumen. Penelitian terhadap studi kasus ini menjadi sangat krusial, bukan hanya untuk mengidentifikasi cacat akad yang terjadi secara spesifik, tetapi juga untuk melihat sejauh mana konsep '*an taradin* (suka sama suka) dan *Thibi Nafs* yang diuraikan oleh mufasir klasik dapat diterapkan di era ekonomi digital yang serba *online* ini.

Berdasarkan serangkaian problematika dan argumentasi di atas, terlihat jelas urgensi untuk membedah relasi antara ketidaksesuaian objek transaksi, mekanisme tanggung jawab platform sebagai agen perantara, dan pemulihan hak-hak psikologis konsumen. Kompleksitas antara ganti rugi materiil dan terkikisnya kerelaan batiniah ini perlu diurai secara sistematis menggunakan instrumen Al-Qur'an guna menemukan pijakan hukum yang tepat dan adil. Oleh karena itu, peneliti merasa sangat tertarik dan memandang perlu untuk melakukan kajian mendalam yang dituangkan ke dalam sebuah skripsi dengan judul: "Keabsahan Jual Beli Pada Sengketa Barang di Marketplace Shopee (Studi Kasus Toko

Shopstore_33) Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dengan Pendekatan Qs. an-Nisa 29."

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa barang atas transaksi di Toko Shopstore_33 melalui platform marketplace Shopee?
2. Bagaimana analisis Hukum Ekonomi Syariah dengan pendekatan Q.S. An-Nisa ayat 29 terhadap sengketa di Toko Shopstore_33?
3. Bagaimana kedudukan hukum transaksi tersebut dan relevansi fitur pengembalian dana (*refund*) terhadap pemenuhan kemudahan serta kerelaan batiniah konsumen, kemudahan jual beli dan keabsahan akad jual beli berdasarkan perspektif Q.S. An-Nisa ayat 29 ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguraikan secara rinci bagaimana alur dan mekanisme penyelesaian sengketa barang atas transaksi *online* di Toko Shopstore_33 yang difasilitasi melalui *platform marketplace* Shopee.
2. Mengkaji kedudukan, peran, dan tanggung jawab pihak Shopee sebagai agen perantara (*simasir*) dalam menyikapi praktik penipuan (*tadlis*) yang terjadi di dalam ekosistem digitalnya.
3. Menganalisis tingkat keabsahan objek transaksi (*ma'qud 'alaihi*) pada kasus penggantian pesanan secara sepihak di Toko Shopstore_33 guna melihat terpenuhinya syarat jual beli dalam Hukum Ekonomi Syariah.
4. Menganalisis sengketa pesanan barang fiktif tersebut menggunakan pendekatan tafsir Q.S. An-Nisa ayat 29 untuk membuktikan adanya unsur memakan harta sesama secara tidak sah atau *batil*.
5. Menilai sejauh mana efektivitas dan relevansi fitur pengembalian dana (*refund*) di aplikasi Shopee dalam mewujudkan prinsip kelonggaran serta kemudahan bertransaksi (*al-muhabah*) bagi pembeli yang dirugikan.
6. Menentukan status akhir dari keabsahan akad jual beli sekaligus mengukur apakah sistem pencairan dana murni mampu memulihkan kerelaan batiniah (*thibi nafsini*) konsumen yang telanjur kecewa.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah pemikiran Hukum Ekonomi Syariah, khususnya dalam mengontekstualisasikan penafsiran klasik mengenai aspek batiniah akad (*thibi nafsin*) ke dalam fenomena transaksi digital modern.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi penyedia platform marketplace, khususnya Shopee, untuk meningkatkan sistem verifikasi dan perlindungan konsumen agar lebih selaras dengan prinsip keadilan serta terhindar dari praktik kebatilan.
3. Penelitian ini dapat memberikan edukasi dan kesadaran bagi pelaku usaha maupun konsumen mengenai pentingnya unsur kerelaan hati dan kejujuran dalam jual beli, sehingga masyarakat lebih waspada terhadap praktik penipuan yang dapat membatalkan keabsahan transaksi secara syariat.
4. Hasil kajian ini diharapkan mampu menjadi rujukan literatur dan landasan pijak bagi peneliti atau akademisi selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait sengketa transaksi online, efektivitas fitur pengembalian dana, serta pemenuhan hak-hak imateriil konsumen dalam bingkai fikih muamalah.
5. Penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran bagi lembaga perlindungan konsumen maupun pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi transaksi elektronik yang lebih komprehensif, yang tidak hanya berfokus pada pengembalian kerugian materi, tetapi juga mempertimbangkan kerugian waktu dan psikologis konsumen
6. Penulisan penyusunan skripsi ini menjadi sarana langsung bagi penulis untuk mengaplikasikan serta mengintegrasikan teori-teori Hukum Ekonomi Syariah yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam analisis studi kasus faktual yang terjadi di masyarakat.

E. Kerangka Berpikir

1. Penelitian dimulai dengan menetapkan standar ideal sebuah transaksi jual beli berdasarkan prinsip Hukum Ekonomi Syari'ah. Fokus kajian pada tahap ini adalah mengenai terpenuhinya rukun akad, syarat sah akad, identifikasi cacat akad, serta larangan adanya unsur *tadlīs* (penipuan) dan *fasād* (kerusakan) dalam transaksi.
2. Selanjutnya adalah menentukan masalah hukum di lapangan, yaitu adanya ketidakcocokan antara objek yang disepakati (*STB*) dengan barang yang diterima (*speaker mini*). Hal ini dianggap sebagai suatu bentuk ketidaksesuaian antara teori hukum akad dan realitas empiris di lapangan.
3. Setelah isu hukum dikenali, peneliti menggunakan QS. An-Nisā': 29 dan penjelasan Nawawi Al-Bantani dalam Tafsir Marāḥ Labīd sebagai dasar etika. Konsep *thībī nafsīn* (kerelaan hati) dan ridha dipakai sebagai indikator atau penguat nilai keadilan dalam mengevaluasi transaksi tersebut
4. Tahap akhir merupakan proses menyatukan hasil penelitian lapangan dengan teori hukum akad serta norma-norma yang ada untuk menarik kesimpulan mengenai validitas akad transaksi tersebut. Interpretasi QS. An-Nisā': 29 di sini dimanfaatkan untuk memperkuat prinsip keadilan dan kesepakatan dalam akad, dan bukan sebagai satu-satunya landasan hukum yang ditetapkan

F. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti/Tahun	Judul	Masalah	Kebaruan Penelitian Ini
1	Adiyaksa, dkk. (2025)	Konsep Kerelaan (' <i>An-Taradin</i>) dalam Akad Jual Beli Digital	Kerelaan diwujudkan melalui kesesuaian deskripsi barang dan fisik yang diterima. Ketidaksesuaian barang mencederai	Jika penelitian terdahulu sebatas memakai prinsip ' <i>an-tarādin</i> secara umum, penelitian ini menggali lebih dalam aspek psikologis-hukum menggunakan

			kerelaan batiniah pembeli.	konsep <i>thībī nafsīn</i> perspektif Syekh Nawawi al-Bantani (<i>Tafsir Marāḥ Labīd</i>).
2	Aris Munandar, dkk. (2023)	Skema Akad <i>Salam</i> dan Keridhoan dalam Jual Beli <i>Online</i>	Transaksi <i>online</i> memenuhi prinsip akad <i>salam</i> . Saling ridho merupakan syarat penyempurna yang menentukan keabsahan akad.	Penelitian ini tidak hanya meninjau kesesuaian akad <i>salam</i> , tetapi berfokus pada peran sistem otomatisasi pasar (fitur pengembalian dana/retur) terhadap pemulihan ketenangan jiwa (<i>thībī nafsīn</i>) pembeli.
3	Nasution (2022)	Implementasi Prinsip 'An- <i>Taradin</i> dalam Transaksi di Shope	Kerelaan batiniah sering terabaikan dalam otomatisasi <i>marketplace</i> , khususnya saat penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai.	Mengangkat kasus konkret dan spesifik pada Toko Shopstore_33 di Shopee terkait sengketa barang "STB menjadi Speaker Mini", bukan sekadar analisis makro <i>marketplace</i> .