
Consumer Protection of Damaged Goods with Protection Costs in E-commerce Platforms: An Analysis of Islamic Civil Law

Mulham Jaki Asti^{1*}, Muh. Farhan²

¹STAI AGH Sanusi Baco, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Indonesia

Email: ¹mulhamjaki.asti@gmail.com, ²farhan232395@gmail.com

*Corresponding Author

[Received: Oktober 7, 2025] [Reviewed: Oktober 31, 2025] [Revised: Desember 10, 2025] [Accepted: Desember 30, 2025]
[Published: Januari 10, 2026]

How to Cite:

Asti, Mulham Jaki, and Muh Farhan. 2026. "Consumer Protection of Damaged Goods With Protection Costs in E-Commerce Platforms: An Analysis of Islamic Civil Law". *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 7 (1): 17-35. <https://doi.org/10.24252/shautuna.v7i1.66383>

Abstrak

Penelitian ini membahas pokok masalah mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang rusak yang tetap dikenakan biaya perlindungan pada *platform e-commerce* ditinjau dari perspektif hukum positif dan fikih muamalah. Permasalahan ini muncul karena dalam praktiknya konsumen sering kali telah membayar biaya perlindungan produk, namun tetap mengalami kesulitan memperoleh ganti rugi ketika barang yang diterima dalam keadaan cacat atau tidak sesuai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi terkait perdagangan melalui sistem elektronik, sekaligus menelaah praktik tersebut berdasarkan prinsip-prinsip fikih muamalah seperti keadilan (*al-'adl*), larangan *gharar*, larangan *tadlis*, dan konsep *khiyar*. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, serta bersifat komparatif antara hukum positif dan hukum Islam, dengan teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara hukum positif, konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, kompensasi, dan ganti rugi, namun pengaturan mengenai biaya perlindungan produk belum diatur secara spesifik sehingga menimbulkan celah dalam pelaksanaannya. Sementara itu, dalam perspektif fikih muamalah, pengenaan biaya perlindungan dibolehkan sepanjang memenuhi prinsip transparansi, kejelasan akad, dan tidak mengandung unsur ketidakpastian atau merugikan salah satu pihak. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi dan harmonisasi antara hukum positif dan prinsip syariah agar perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* lebih adil, pasti, dan efektif.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; *E-commerce*; Barang Rusak; Hukum Perdata Islam.

Abstract

This study examines the issue of legal protection for consumers against damaged goods that are still subject to protection fees on *e-commerce platforms* from the perspectives of positive law and Islamic jurisprudence (fiqh muamalah). The problem arises from the practice in which consumers, despite paying additional product protection fees, often face difficulties in obtaining compensation when the goods received are defective or not in accordance with the agreement. This research

aims to analyze the forms of legal protection provided under Indonesian legislation, particularly Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and regulations governing electronic commerce, while also assessing the practice based on the principles of fiqh muamalah such as justice (*al-'adl*), the prohibition of *gharar* (uncertainty), the prohibition of *tadlis* (fraud), and the concept of *khiyar* (option rights). The study employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches and adopts a comparative analysis between positive law and Islamic law. Data were collected through library research involving primary, secondary, and tertiary legal materials. The findings indicate that under positive law, consumers are entitled to accurate information, compensation, and legal remedies; however, the regulation concerning product protection fees is not specifically governed, resulting in gaps in its implementation. From the perspective of fiqh muamalah, the imposition of protection fees is permissible as long as it upholds transparency, contractual clarity, and fairness, and does not contain elements of uncertainty or injustice. Therefore, regulatory strengthening and harmonization between positive law and Islamic principles are necessary to ensure fairer, more certain, and more effective consumer protection in *e-commerce* transactions.

Keywords: Consumer Protection; E-commerce; Damaged Goods; Islamic Civil Law.

Introduction

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi besar dalam sistem perdagangan modern, terutama melalui pemanfaatan *platform e-commerce* sebagai sarana transaksi jual beli yang praktis dan efisien. Transaksi elektronik memungkinkan konsumen memperoleh barang dan jasa tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan pelaku usaha, sehingga memperluas jangkauan pasar sekaligus meningkatkan intensitas aktivitas ekonomi digital. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai persoalan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen ketika barang yang diterima berada dalam kondisi rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan. Permasalahan menjadi semakin kompleks ketika dalam transaksi tersebut konsumen dibebankan biaya tambahan berupa biaya perlindungan produk, tetapi dalam praktiknya masih ditemukan hambatan dalam proses klaim atau penggantian kerugian. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam sistem perdagangan elektronik. Dalam konteks negara hukum, perlindungan hukum merupakan instrumen untuk menjamin hak-hak subjek hukum agar tidak dirugikan oleh tindakan pihak lain¹. Oleh karena itu, dinamika perdagangan digital menuntut adanya sistem perlindungan konsumen yang tidak hanya adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga mampu memberikan kepastian dan keadilan secara nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan *e-commerce*².

Secara konseptual, perlindungan hukum terhadap konsumen bertumpu pada prinsip keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan. Perlindungan hukum dimaksudkan sebagai upaya negara dalam menjamin hak-hak warga negara agar tidak dilanggar atau dirugikan oleh tindakan

¹ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000).

² Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era digital Bisnis E-commerce di Indonesia*, .

yang bertentangan dengan hukum³. Dalam konteks perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan dasar normatif mengenai hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, serta hak untuk memperoleh kompensasi apabila mengalami kerugian akibat penggunaan barang atau jasa⁴. Selain itu, pengaturan mengenai transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengakui keabsahan kontrak elektronik sebagai perjanjian yang sah sepanjang memenuhi syarat perjanjian⁵. Dalam hukum kontrak, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen tetap didasarkan pada asas kebebasan berkontrak, itikad baik, dan keseimbangan para pihak. Dengan demikian, sekalipun transaksi dilakukan secara digital, tanggung jawab hukum pelaku usaha atas barang yang diperdagangkan tetap melekat sebagaimana dalam transaksi konvensional⁶.

Dasar perlindungan konsumen pada hakikatnya tidak semata-mata bertumpu pada hukum positif, melainkan juga memiliki fondasi yang kokoh dalam prinsip-prinsip Islam, khususnya dalam kajian fikih muamalah. Dalam praktik *e-commerce*, prinsip-prinsip tersebut memegang peranan penting dalam mengatur penerapan biaya perlindungan produk yang dibebankan kepada konsumen, terutama apabila barang yang diterima mengalami cacat atau tidak sesuai dengan kesepakatan. Syariat Islam menegaskan kewajiban transparansi dalam setiap transaksi, sehingga tidak dibenarkan adanya unsur penipuan, penyembunyian cacat, ataupun ketidakjelasan objek akad. Selain itu, Islam mengakui serta melindungi hak khiyar, yakni hak konsumen untuk meneruskan atau membatalkan transaksi ketika ditemukan cacat atau ketidaksesuaian pada barang. Prinsip tanggung jawab juga ditegaskan secara jelas, di mana penjual dan dalam konteks modern termasuk *platform e-commerce* yang memfasilitasi serta memperoleh manfaat ekonomi dari transaksi wajib bertanggung jawab atas barang yang dipasarkan⁷. Namun, dalam praktik transaksi digital saat ini masih terdapat kelemahan dalam mekanisme kompensasi dan pengawasan, sehingga perlindungan konsumen belum berjalan secara optimal. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan regulasi yang tidak hanya berlandaskan hukum positif, tetapi juga mengintegrasikan prinsip-prinsip syariah, agar hak-hak konsumen terlindungi secara adil, terbuka, dan selaras dengan nilai keadilan dalam Islam.

³ P. M. Hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia* (Bina Ilmu, 1987).

⁴ “Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” Pub. L. No. 8, pasal 19 (1999), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

⁵ “Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan,” Pub. L. No. 7, pasal 1 angka 24 (2014), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>.

⁶ Salim HS, *Hukum Kontrak Elektronik*, 2020.

⁷ Achmad Thorik et al., “Perlindungan Hak Konsumen Pada Penggunaan *E-Commerce*: Perspektif Hukum Syariah Islam,” *Tebuireng: Journal of Islamic Studies and Society* 4, no. 2 (2023): h.67–82,

Permasalahan dalam penelitian ini berangkat dari adanya kesenjangan antara ketentuan normatif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan dengan praktik yang terjadi dalam transaksi *e-commerce*. Secara normatif, hukum positif telah memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun, dalam praktiknya, mekanisme biaya perlindungan produk sering kali diatur berdasarkan kebijakan internal *platform*, bukan melalui pengaturan khusus yang rinci dalam peraturan perundang-undangan. Kondisi ini menimbulkan potensi ketidakpastian hukum dan perbedaan penafsiran mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Dari perspektif fikih muamalah, pembebanan biaya tambahan tanpa kejelasan manfaat atau tanpa keseimbangan tanggung jawab dapat menimbulkan unsur *gharar* atau ketidakadilan. Dengan demikian, terdapat gap antara *das sollen* yang menjamin perlindungan konsumen secara tegas dan *das sein* yang menunjukkan masih adanya celah dalam implementasi perlindungan tersebut. Kesenjangan inilah yang menjadi fokus analisis untuk menilai sejauh mana hukum positif dan fikih muamalah memberikan solusi terhadap praktik biaya perlindungan dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan karena secara spesifik mengkaji praktik pembebanan biaya perlindungan terhadap barang rusak dalam transaksi *e-commerce* melalui pendekatan komparatif antara hukum positif Indonesia dan fikih muamalah. Penelitian sebelumnya umumnya membahas perlindungan konsumen dalam transaksi online secara umum atau menyoroti aspek keabsahan kontrak elektronik tanpa memfokuskan pada biaya perlindungan sebagai klausul tambahan dalam perjanjian⁸. Sementara itu, penelitian ini menempatkan biaya perlindungan sebagai objek kajian utama dan menganalisisnya dari dua perspektif hukum yang berbeda namun saling melengkapi. Pendekatan komparatif ini memungkinkan analisis yang lebih mendalam mengenai kesesuaian praktik tersebut dengan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab dalam hukum positif maupun hukum Islam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan kajian perlindungan konsumen dalam ranah digital, tetapi juga memperkaya diskursus mengenai harmonisasi antara regulasi nasional dan prinsip syariah dalam konteks ekonomi modern.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaturan perlindungan hukum terhadap konsumen atas barang rusak yang dikenakan biaya perlindungan dalam perspektif hukum positif Indonesia, menelaah pandangan fikih muamalah terhadap praktik tersebut, serta mengidentifikasi titik temu dan perbedaannya. Urgensi penelitian terletak pada meningkatnya intensitas transaksi digital yang melibatkan jutaan konsumen di Indonesia, sehingga diperlukan sistem perlindungan hukum yang efektif, jelas, dan berkeadilan. Tanpa pengaturan yang komprehensif, praktik biaya perlindungan berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan

⁸ Aidil Falaq Adiyaksa et al., "Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Menurut Hukum Ekonomi Syariah Pada Era Berkembangnya Teknologi Internet," *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 2 (2025):h.267–73,

ketidakseimbangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Selain itu, dalam masyarakat yang mayoritas beragama Islam, penting untuk memastikan bahwa praktik ekonomi digital tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah⁹. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi normatif yang konstruktif bagi pembuat kebijakan, pelaku usaha, dan masyarakat guna menciptakan ekosistem perdagangan elektronik yang tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga menjunjung tinggi nilai keadilan dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen.

Research Methods

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan (library research), karena seluruh data diperoleh dari sumber-sumber tertulis seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen atas barang rusak yang dikenakan biaya perlindungan pada platform e-commerce. Penelitian ini tidak menggunakan observasi lapangan, melainkan menitikberatkan pada kajian literatur berdasarkan perspektif hukum positif dan fikih muamalah. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis normatif dan komparatif. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mengkaji berbagai dokumen hukum tertulis, baik dari hukum nasional maupun hukum Islam, sedangkan pendekatan komparatif digunakan untuk membandingkan ketentuan hukum positif dengan prinsip-prinsip fikih muamalah terkait hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi jual beli serta perlindungan bagi pihak yang dirugikan dalam transaksi e-commerce.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer, sekunder, dan tersier yang seluruhnya diperoleh melalui studi kepustakaan. Data primer meliputi peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta berbagai peraturan yang mengatur penyelenggaraan e-commerce, disertai literatur fikih muamalah mengenai transaksi jual beli dan perlindungan hak konsumen. Data sekunder berupa buku akademik, artikel dan jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, serta pendapat para pakar hukum dan ulama yang relevan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Adapun data tersier mencakup kamus hukum, ensiklopedia, serta indeks peraturan yang digunakan untuk memperjelas istilah, konsep, dan rujukan normatif yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan, literatur fikih muamalah, buku ilmiah, artikel jurnal, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen atas

⁹ Suaidi, *Fiqh Muamalah (dari Teori ke Problematika Kontemporer)* (Madura: Duta Media Publishing, 2021).

barang rusak yang dikenakan biaya perlindungan pada platform e-commerce. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif-analitis dengan cara menggambarkan, menguraikan, dan menafsirkan secara sistematis berbagai sumber hukum primer dan sekunder untuk menilai kesesuaian, perbedaan, serta hubungan antara ketentuan hukum positif dan prinsip hukum Islam. Keabsahan data dijaga dengan menggunakan sumber hukum resmi yang masih berlaku, literatur akademik yang terpercaya, serta melakukan triangulasi literatur melalui perbandingan berbagai referensi guna memastikan konsistensi dan ketepatan interpretasi.

Results and Discussion

Analisis Hukum Positif Dalam Perlindungan Hukum Konsumen Atas Barang Rusak Pada Platform E-Commerce

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 terlebih dahulu mengatur mengenai berbagai hak yang dimiliki oleh konsumen. Beberapa di antaranya meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, hak untuk memilih, hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak untuk menyampaikan pendapat atau keluhan; hak mendapatkan advokasi, perlindungan, serta penyelesaian sengketa, hak memperoleh pembinaan dan pendidikan, serta hak untuk menerima kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian¹⁰.

Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan preventif dan represif. Pada sisi preventif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menetapkan berbagai prinsip dan ketentuan yang menekankan pentingnya transparansi, kewajiban penyampaian informasi, serta standar kualitas barang dan jasa agar konsumen terhindar dari praktik penipuan maupun kerugian sejak awal transaksi. Misalnya, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang jelas dan benar, menjamin mutu produk yang ditawarkan, serta memberikan kesempatan kepada konsumen untuk memeriksa atau menguji barang yang akan dibeli¹¹.

Perlindungan represif berkaitan dengan penjatuhan sanksi kepada pelaku usaha yang melanggar hak konsumen, baik dalam bentuk sanksi pidana, administratif, maupun perdata seperti pemberian ganti rugi atau penggantian. Mekanisme ini juga dapat dilakukan melalui proses penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui

¹⁰ Syahrudin Nawi, "Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut Uu No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Pleno De Jure* 7, no. 1 (2018):h.3.

¹¹ Niru Anita Sinaga Nunuk Sulisrudatin, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia," *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2015):h.75.

pengadilan¹². Sebagai contoh, dalam sebuah jurnal yang membahas Analisis Yuridis terhadap Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka konsumen berhak menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku¹³.

Perlindungan hukum bagi konsumen atas barang yang mengalami kerusakan dalam transaksi elektronik tetap bersumber pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menegaskan hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi apabila barang yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan perjanjian, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19 UUPK. Ketentuan tersebut juga berlaku dalam transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), sehingga konsumen yang memperoleh barang rusak berhak menuntut penggantian, pengembalian uang, atau bentuk kompensasi lain sesuai dengan kerugian yang dialami¹⁴.

Pengaturan yang bersifat teknis terkait transaksi elektronik diperjelas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang PMSE beserta peraturan pelaksanaannya, yang mewajibkan adanya transparansi informasi, kejelasan identitas pelaku usaha, serta prosedur penanganan pengaduan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam *e-commerce* tidak semata-mata bersandar pada UUPK, melainkan juga pada kewajiban administratif dan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh penyelenggara sistem elektronik. Meskipun demikian, dalam praktiknya pelaksanaan hak-hak konsumen kerap menghadapi hambatan berupa biaya, waktu, serta penggunaan klausula baku yang walaupun telah dinyatakan batal demi hukum oleh UUPK, masih menimbulkan perbedaan penafsiran¹⁵.

Pemenuhan kembali hak konsumen dapat dilakukan dalam bentuk pengembalian dana (refund), penukaran barang, maupun pemberian kompensasi atas kerugian materiil yang dialami. Proses penyelesaiannya dapat ditempuh melalui gugatan perdata, pengajuan pengaduan kepada lembaga perlindungan konsumen, mediasi yang disediakan oleh *platform*, ataupun melalui layanan pengaduan pemerintah. Namun, jalur formal tersebut kerap terkendala oleh faktor biaya, waktu, serta adanya klausula baku dalam ketentuan *platform*, meskipun UUPK

¹² Dolot Alhasni Bakung Junus, Nirwan, "Analisis Yuridis Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Accountability Penjual Clouthing Line Terhadap Konsumen Akibat Barang Yang Cacat (Studi Kasus SICKMYND)," *Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2, no. 1 (2024):h.263.

¹³ Laura Sally Patricia dan Ariawan, "Analisis Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Dampaknya Pada Praktik Bisnis Di Indonesia A Judicial Analysis Of Consumer Protection And Its Impact On Business Practices In Indonesia," *Jurnal Hukum Lex Generalis*. 5, no. 4 (2024):h.3.

¹⁴ Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁵ "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," Pub. L. No. 80 (2019), <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.

menegaskan bahwa klausula yang merugikan konsumen dinyatakan batal demi hukum. Dalam penerapannya, ketentuan ini masih menimbulkan perbedaan penafsiran di lapangan¹⁶.

Berbagai hambatan masih ditemui dalam pelaksanaan perlindungan konsumen atas barang yang mengalami kerusakan. Penetapan pihak yang harus bertanggung jawab dalam transaksi yang melibatkan penjual pihak ketiga maupun *platform* kerap menimbulkan kebingungan bagi konsumen. Proses pembuktian kerusakan juga menjadi tantangan karena konsumen diwajibkan memenuhi standar pembuktian tertentu. Aturan internal *platform*, seperti pembatasan waktu pengajuan klaim serta kewajiban melampirkan bukti berupa foto atau video, semakin membatasi ruang konsumen untuk menyampaikan pengaduan. Perbedaan standar layanan antar-*platform* turut memengaruhi efektivitas perlindungan konsumen, sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan konsumen dalam memperjuangkan haknya, tingkat transparansi *platform*, serta peran pengawasan dari negara. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kendala-kendala tersebut memang kerap terjadi dalam praktik PMSE di Indonesia¹⁷.

Dalam konstruksi pertanggungjawaban, penjual (*merchant*) merupakan pihak utama yang memikul tanggung jawab atas kualitas barang, sementara *platform pl* pada prinsipnya hanya berfungsi sebagai penyedia sarana atau fasilitator transaksi. Peran *platform* dapat dinilai melalui dua pendekatan, yaitu sebagai fasilitator teknis yang hanya menyediakan sarana digital tanpa bertanggung jawab atas barang, atau sebagai pelaku usaha apabila terlibat langsung dalam penjualan, pengelolaan stok, pemasaran, atau pemberian jaminan sehingga dapat dimintai pertanggungjawaban. PMSE dan Permendag mengatur kewajiban *platform* seperti menyediakan informasi penjual, mekanisme pengembalian, dan kewenangan memblokir akun bermasalah, namun tidak memindahkan tanggung jawab atas kerusakan barang dari penjual kepada *platform*. Dalam praktik, apabila *platform* terbukti berperan aktif, misalnya memberi garansi atau mengendalikan stok, maka tanggung jawabnya dapat meningkat, dan pengadilan biasanya menilai sejauh mana keterlibatan nyata *platform* dalam transaksi untuk menentukan adanya tanggung jawab¹⁸.

Banyak *platform e-commerce* menetapkan syarat dan ketentuan standar yang dirancang untuk membatasi tanggung jawab mereka, misalnya dengan mencantumkan penolakan atas kualitas barang yang dijual oleh *merchant*. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menegaskan bahwa setiap klausula baku yang bertentangan dengan ketentuan hukum

¹⁶ Roy Putra Anggien dan Dossy Karim Iskandar, "Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi E-Commerce," *Jurnal Judiciary* 9, no. 1 (2020): h.8.

¹⁷ Mutmainna Mutmainna Johamran Pransisto Alfitriani Alfitriani, Oktavianty Oktavianty, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi," *Jurnal Litigasi Amsir*, 2022, h. 27.

¹⁸ Andreyana Nata Giantama, "Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Barang Yang Melanggar Merek Dalam Marketplace" 8, no. 1 (2020):h.23.

dinyatakan tidak berlaku¹⁹. Di samping itu, keterbukaan proses serta kemampuan untuk menelusuri setiap tahap persidangan turut memperkuat pertanggungjawaban hakim dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dalam perspektif perlindungan konsumen, hal ini menjadi relevan karena memperlihatkan bahwa digitalisasi dan penyeragaman prosedur dapat berfungsi sebagai sarana penting dalam menjamin kepastian hukum, konsistensi putusan atas kerugian konsumen, serta mempercepat pemenuhan kembali hak-hak konsumen dalam transaksi *e-commerce*²⁰.

Selain penjual dan *platform*, jasa pengiriman juga dapat menjadi pihak yang menyebabkan kerusakan barang selama proses distribusi. Dalam hukum positif, pembagian tanggung jawab ditentukan berdasarkan unsur kesalahan (*wanprestasi*) dari masing-masing pihak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum terdapat penerapan *strict liability* yang sepenuhnya meniadakan kewajiban pembuktian kesalahan, sehingga tuntutan ganti rugi tetap mengharuskan pembuktian mengenai alur risiko serta pihak yang lalai. Meskipun aturan PMSE telah mengatur kewajiban penyampaian informasi dan tata cara penanganan pengaduan, ketentuan tersebut belum sepenuhnya mempermudah pembuktian tanggung jawab ketika transaksi melibatkan banyak pihak²¹.

Dalam praktiknya, sejumlah *platform e-commerce* kini menyediakan fitur tambahan berbayar seperti “biaya perlindungan”, “layanan perlindungan pembeli”, atau bentuk proteksi dari pihak ketiga yang ditawarkan pada tahap checkout. Hal ini menimbulkan persoalan hukum terkait status dan tanggung jawabnya secara ketat (*strict liability*), yakni apakah layanan tersebut dapat dikategorikan sebagai produk asuransi yang wajib tunduk pada regulasi industri perasuransian, atau sekadar bentuk perlindungan internal *platform* yang tidak memiliki jaminan hukum sebagaimana asuransi formal.

Dalam perkembangan *e-commerce* saat ini, *platform* digital tidak lagi hanya berperan sebagai perantara yang pasif, tetapi turut memiliki fungsi yang signifikan dalam mengatur proses transaksi, sistem pembayaran, mekanisme verifikasi penjual, hingga tata cara penyelesaian sengketa. Dengan demikian, apabila terjadi kerugian pada konsumen seperti barang rusak atau ketidaksesuaian produk, tanggung jawab tidak sepenuhnya dapat dibebankan kepada merchant, terlebih jika *platform* juga memperoleh keuntungan ekonomi melalui biaya layanan atau program perlindungan tertentu. Oleh sebab itu, perlu ditegaskan penerapan prinsip akuntabilitas,

¹⁹ Hamalatul Qurani, “Tanggung Jawab Perdata atas Cacat Barang dalam Transaksi Online,” *Hukum online.com*, 2021.

²⁰ Straton Papagiannenas dan Nino Junius, “Vrije Universiteit Brussel Fairness and justice through automation in China smart courts Publication date : CC BY Document Version : Computer Law & Security Review : The International Journal of Technology Law and Practice Fairness and justice through,” *Computer Law & Security Review: The International Journal of Technology Law and Practice* 51 (2023): 2,

²¹ Muhammad Hatta, Fitra Ramadhan, dan Amoury Adi Sudiro, “Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang,” *Jurnal Binamulia Hukum* 14, no. 8 (2025):h.221

keterbukaan informasi, serta pembagian tanggung jawab yang adil dan proporsional demi menjamin kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen²².

Proses pengajuan klaim atas biaya perlindungan dikelola langsung oleh *platform*, sehingga *platform* bertindak sebagai penyedia perlindungan sekaligus pihak yang menentukan keputusan atas klaim tersebut. Kondisi ini berpotensi menimbulkan konflik kepentingan karena tidak adanya pengawasan dari lembaga independen. Pengaturan yang ideal seharusnya memuat kejelasan mengenai pihak yang menanggung risiko, standar prosedur klaim yang seragam, mekanisme penyelesaian sengketa yang independen, serta pembatasan penggunaan istilah “asuransi” tanpa otorisasi resmi. Namun demikian, ketentuan dalam PMSE maupun Permendag belum secara tegas mengatur hal tersebut, sehingga peluang terjadinya kerugian bagi konsumen masih tetap terbuka²³.

Kajian hukum memperlihatkan perlunya sejumlah langkah pembenahan. Penegasan klasifikasi terhadap produk proteksi yang ditawarkan oleh *e-commerce* harus dilakukan agar jelas perbedaannya antara proteksi internal *platform* dan produk asuransi yang berada di bawah pengawasan OJK. Informasi mengenai manfaat, pengecualian, jangka waktu penyelesaian klaim, serta prosedur pengajuan klaim perlu dibuat dalam standar yang seragam. Penindakan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen juga harus diperkuat. Untuk layanan proteksi dengan nilai klaim yang besar, keberadaan audit independen menjadi penting. Selain itu, tanggung jawab *platform* sebagai pihak yang memasarkan proteksi harus ditegaskan secara jelas. Harmonisasi pengaturan antara UUPK, PP PMSE, Permendag, dan regulasi sektor perasuransian diperlukan guna menghindari tumpang tindih maupun kekosongan norma²⁴.

Analisis Fikih Muamalah Dalam Perlindungan Hukum Konsumen Atas Barang Rusak Pada Platform E-Commerce

Dalam sudut pandang hukum Islam, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* bertumpu pada prinsip keadilan dan adanya kerelaan antara para pihak (*'an taradhin*), sehingga terhindar dari unsur *gharar* atau ketidakpastian dalam akad. Muhammad Majdy Amiruddin dan rekan-rekannya dalam penelitiannya menegaskan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab moral sekaligus hukum untuk memastikan kualitas barang yang diperjualbelikan, di mana apabila terjadi ketidaksesuaian terhadap barang yang diterima konsumen, maka pembeli berhak

²² S Nessel, “Consumer Policy in 28 EU Member States : An Empirical Assessment in Four Dimensions,” *Journal of Consumer Policy*, 2019, h.464.

²³ Krisnadi Nasution Vionita, “Tanggung Jawab Marketplace Dalam Menjamin,” *Jurnal Hukum Modern* 7, no. 3 (2025):h.91.

²⁴ R.Yudha Triariantono Wasono, “Analisa Kebijakan Terbaru E-Commerce Berdasarkan PP 80 Tahun 2019,” *siplawfirm.id*, 2020.

memperoleh kompensasi atau ganti rugi²⁵. Dalam kajian fikih muamalah, sah atau tidaknya suatu transaksi sangat ditentukan oleh terpenuhinya rukun dan syarat jual beli, khususnya adanya kejelasan mengenai spesifikasi barang guna menghindari unsur *gharar* (ketidakpastian) yang berpotensi merugikan salah satu pihak. Sinergi antara ketentuan hukum negara dan prinsip-prinsip syariah tersebut menegaskan urgensi perlindungan terhadap hak-hak konsumen agar terhindar dari adanya cacat objek maupun kerusakan dalam setiap transaksi elektronik²⁶.

Perlindungan konsumen dalam fikih muamalah berlandaskan prinsip-prinsip utama ekonomi syariah, yaitu *‘adl* (keadilan) yang menolak segala bentuk eksploitasi terhadap pihak yang lebih lemah, *naṣḥah* atau *itqan* yang menekankan kejujuran serta kewajiban menyampaikan informasi secara transparan, larangan *gharar* (ketidakjelasan) yang berpotensi menimbulkan kerugian, serta *ta’āwun* (tolong-menolong) dalam hubungan muamalah yang sah. Prinsip-prinsip tersebut menjadi pijakan dalam menilai praktik bisnis modern, termasuk penerapan “biaya perlindungan” ketika konsumen melakukan checkout pada *platform e-commerce*²⁷. Dalam kerangka *maqāṣid al-syarī‘ah*, perlindungan konsumen dipahami sebagai bagian dari upaya menjaga harta (*ḥifẓ al-māl*) dan mewujudkan kemaslahatan umum, sehingga setiap transaksi yang membebankan risiko tidak proporsional atau merugikan konsumen dinilai tidak sejalan dengan tujuan syariah²⁸.

Konsep keadilan dalam syariah menghendaki adanya kejelasan serta keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu akad. Penjual berkewajiban menyerahkan barang sesuai kualitas dan deskripsi yang telah dijelaskan, sementara pembeli berhak mendapatkan kompensasi apabila barang yang diterima dalam keadaan rusak. Adanya ketimpangan informasi maupun pencantuman klausul baku yang merugikan pembeli dipandang bertentangan dengan prinsip keadilan serta larangan *gharar*²⁹.

Larangan terhadap *gharar* atau unsur ketidakjelasan dalam transaksi ditegaskan dalam hadis Nabi Muhammad Saw. yang diriwayatkan oleh Imam Muslim.

Artinya:

²⁵ Muhammad Majdy Amiruddin et al., “Harmonizing Tradition and Sharia : Istishab in Managing a Deferred Non-Negotiated Fish Transactions in Indonesia,” *MAZAHIBUNA: Jurnal Perbandingan Mazhab* 6, no. 1 (2024):h.76, <https://doi.org/10.24252/mazahibuna.vi.51573>.

²⁶ Muhammad Fikar, Mulham Jaki Asti, dan Adriana Mustafa, “Studi Komparatif Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Transaksi Jual Beli Dropship Pada E-Commerce,” *SHAUTUNA : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 04, no. 2 (2023): 658.

²⁷ Fatmah Taufik Hidayat Fikri Ibnu Fazda, Fadil, “Fiqh Muamalah Sebagai Solusi Dalam Menghadapi Praktik Riba Dan Gharar,” *of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory* 2, no. 4 (2024):h.2164.

²⁸ Abdi Wijaya, “Cara memahami maqashid al - syari’ah” 4, no. 2 (2015):h.347.

²⁹ Hamid Mesbah et al., “Islamic Perspective on Insurance : A Critical Analysis of Legality and Illegality,” *journal of scientific research and technology* 2, no. 6 (2025):h.512.

“Rasulullah SAW melarang jual beli yang mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan).” (HR. Muslim, No. 1513)³⁰

Hadis tersebut menjadi landasan utama dalam fikih muamalah yang menekankan bahwa setiap transaksi yang mengandung ketidakpastian mengenai objek, harga, maupun waktu penyerahan harus dihindari. Dalam praktik perdagangan elektronik (*e-commerce*), prinsip ini mengharuskan penjual menyampaikan informasi secara jelas, jujur, dan terbuka mengenai produk yang dipasarkan, sehingga konsumen terhindar dari kerugian akibat ketidakjelasan informasi.

Dalam perspektif fikih, penilaian terhadap layanan proteksi berbayar bergantung pada dua hal utama, yaitu kejelasan manfaat beserta pengecualian yang diberikan, serta ada tidaknya unsur ketidakpastian yang berpotensi berkembang menjadi penipuan atau bentuk tekanan tertentu. Biaya perlindungan yang dipromosikan sebagai “jaminan” tanpa penjelasan yang tegas mengenai pihak yang menanggung risiko, mekanisme dan waktu pencairan klaim, serta batasan layanan, dapat menimbulkan unsur *gharar* yang dilarang dalam syariah.

Biaya perlindungan yang diselenggarakan dengan mekanisme yang tegas dan transparan, berada dalam pengawasan syar’i, terbebas dari unsur riba dan *gharar*, serta memberikan ganti rugi secara proporsional dapat dipandang sesuai dengan prinsip ta’awun dan tujuan menjaga harta. Kajian fikih kontemporer juga menegaskan bahwa evaluasi terhadap layanan proteksi modern harus difokuskan pada bentuk akad dan sistem pengelolaan risikonya, bukan semata-mata pada penamaan apakah disebut asuransi atau layanan internal *platform*.³¹

Digitalisasi dalam praktik muamalah menuntut adanya pembaruan konseptual terhadap akad yang tidak hanya sah secara formal, tetapi juga mampu memberikan perlindungan secara substansial melalui pemenuhan maqāsid al-sharī’ah, seperti keadilan dan kemaslahatan. Oleh karena itu, penerapan biaya perlindungan atau skema penjaminan pada *platform* digital harus dilandaskan pada prinsip transparansi serta struktur akad yang dapat dipertanggungjawabkan, sehingga dapat menghindari potensi *gharar* (ketidakpastian) dan memastikan legitimasi transaksi sesuai dengan prinsip hukum Islam serta regulasi nasional, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)³².

Kajian fikih kontemporer mengkritisi praktik asuransi konvensional karena dinilai mengandung unsur *gharar* dan *riba* dalam struktur kontraknya. Sebaliknya, asuransi syariah (*takaful*) berupaya menggantikan praktik tersebut melalui mekanisme tolong-menolong dan

³⁰ Muhammad Abduh Tuasikal, “Penipuan dan Pengelabuan dalam Jual Beli,” Rumaysho.com, 2014.

³¹ Muhamad Hidayat Nurwahid Deasy Eka Saputri, “Implementasi Prinsip Ekonomi Islam dalam Asuransi Syariah di Indonesia,” *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 7, no. 1 (2025):h.47,

³² A. M. Nur Atma Amir Abdi Widjaja, “Model Akad Muamalah Kontemporer Berbasis Digital: Integrasi Maqasid Al-Syariah dan Inovasi Teknologi Keuangan Syariah,” *Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Manajemen dan Akuntansi* 5, no. 1 (2026):h.2–8.

penggunaan dana *tabarru'* yang terbebas dari unsur *riba* maupun *gharar*. Oleh karena itu, biaya perlindungan yang dirancang berdasarkan prinsip syariah serta mengikuti konsep *takaful* lebih dapat diterima dalam perspektif fikih, sedangkan biaya yang sekadar menjadi tambahan komersial tanpa kejelasan akad cenderung tidak dapat dibenarkan³³.

Fikih muamalah memiliki sejumlah instrumen hukum yang dapat dimanfaatkan untuk menangani kerugian konsumen akibat barang rusak maupun penerapan biaya perlindungan dalam transaksi modern, yaitu *khiyār al-‘ayb, dhamān*, serta mekanisme kolektif berupa asuransi syariah (*takaful*). Ketiga konsep tersebut menawarkan pendekatan yang berbeda namun saling melengkapi dalam memberikan perlindungan kepada konsumen sesuai dengan prinsip keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam syariah. Dalam praktik transaksi *e-commerce*, konsep-konsep ini dapat dijadikan landasan normatif untuk mengevaluasi penerapan perlindungan konsumen sekaligus menentukan pihak yang harus memikul tanggung jawab apabila terjadi kerugian.

Khiyār al-‘ayb adalah hak yang dimiliki oleh pembeli untuk membatalkan akad jual beli apabila setelah transaksi berlangsung diketahui bahwa barang yang diterima memiliki cacat tersembunyi yang sebelumnya tidak diketahui. Hasil penelitian menunjukkan *bahwa khiyār al-‘ayb* memiliki peranan penting dalam perlindungan konsumen dalam perspektif Islam karena berfungsi menjaga keadilan bagi pihak pembeli³⁴. Transaksi yang dilakukan secara daring (*e-commerce*) semakin menegaskan pentingnya penerapan *khiyār al-‘ayb*, karena pembeli tidak dapat memeriksa kondisi barang secara langsung sebelum akad terjadi, sehingga kemungkinan adanya cacat tersembunyi menjadi lebih besar. Oleh karena itu, penerapan konsep ini menjadi sangat relevan untuk melindungi dan menjaga hak-hak konsumen dalam transaksi pada era digital³⁵.

Khiyār al-‘ayb juga memberikan hak kepada pembeli untuk membatalkan akad, menuntut penggantian barang, atau memperoleh kompensasi apabila barang yang diterima ternyata memiliki cacat yang tidak diberitahukan saat akad dilakukan. Prinsip ini menegaskan bahwa penjual berkewajiban menyampaikan kondisi barang secara jujur agar tercipta keadilan dalam transaksi. Dalam praktik modern seperti *e-commerce*, penerapan *khiyār al-‘ayb* memerlukan adanya kebijakan penjualan yang jelas sehingga hak konsumen tetap terlindungi apabila barang yang diterima rusak atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam perspektif fikih, mekanisme ini

³³ Fuad Muhammad Zein dan Anisa Rosdiana Zein, "Insurance and Takaful Concepts : An Islamic Analysis and Offer in Life Assurance," *Journal of Islamic Economic Laws* 4, no. 2 (2021):h.98.

³⁴ Nurjannah Fadel, Muhammad, Mulham Jaki Asti, "Eksistensi Hak Khiyar Pada Jual Beli Sebagai Perlindungan Konsumen Dalam Islam," *Jurnal Al-Kharaj* 3, no. 1 (2023):h.38.

³⁵ ahmad zuhri pratiwi, fani, "implementation of khiyar aib in the sale and purchase of wooden beam from the perspective of a compilation of sharia economic law," *Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 8, no. 1 (2025):h.900.

dipandang sebagai bentuk perlindungan dasar bagi konsumen tanpa adanya biaya tambahan, sehingga tanggung jawab tetap berada pada penjual sebagai bagian dari akad jual beli³⁶

Selain itu, konsep *dhamān* menegaskan kewajiban pihak yang menimbulkan kerugian untuk mengganti kerusakan yang terjadi, baik oleh penjual maupun pihak lain seperti kurir apabila kerusakan muncul selama proses pengiriman. Pembagian tanggung jawab yang jelas melalui kontrak antara penjual, *platform*, dan jasa pengiriman dapat meminimalkan kebutuhan konsumen untuk membayar biaya perlindungan tambahan³⁷. Di sisi lain, perkembangan modern juga menghadirkan solusi kolektif berupa asuransi syariah (*takaful*) yang menerapkan akad *tabarru'* serta mekanisme solidaritas dalam pengelolaan risiko. Skema ini dinilai lebih sejalan dengan prinsip syariah apabila dikelola secara profesional dan berada di bawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah. Oleh karena itu, penerapan perlindungan berbasis *takaful* dalam *e-commerce* memerlukan kepastian regulasi, keterbukaan kontrak, serta kerja sama antara *platform* digital dan lembaga *takaful* resmi agar perlindungan konsumen dapat terlaksana secara adil dan sesuai dengan prinsip syariah³⁸.

Perbandingan Hukum Positif dan Fikih Muamalah Dalam Perlindungan Konsumen Atas Barang Rusak Pada Platform E-commerce

Hukum positif Indonesia dan fikih muamalah sama-sama menempatkan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen, sebagai tujuan utama dalam aktivitas transaksi. Dalam hukum positif, tujuan tersebut tercermin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin hak konsumen atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta hak untuk memperoleh ganti rugi. Dalam fikih muamalah, tujuan yang sejalan dapat ditemukan dalam konsep *maqāṣid al-sharī'ah*, khususnya pada prinsip pemeliharaan harta (*ḥifẓ al-māl*) dan penegakan keadilan dalam transaksi³⁹. Kedua sistem juga memiliki kesamaan dalam melarang praktik penipuan dan ketidakjelasan informasi. UUPK dan PP Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen, sementara dalam fikih larangan *taghrīr* dan *gharar* dijadikan tolak ukur untuk menjaga keabsahan akad. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa baik hukum positif maupun fikih sama-sama menekankan pentingnya transparansi informasi, tanggung jawab penjual, serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen⁴⁰.

³⁶ Faizah Syihab, "The Doctrine Of Khiyar Al-Ayb In Protecting The Customer ' S Rights," *Jurnal Akademika* 9, no. 6 (2016):h.81.

³⁷ Khairunnisa Nabila Rahma, "Dhoman Law as a Consumer Protection Mechanism in Sharia Economics," 2025.

³⁸ Zein dan Zein, "Insurance and Takaful Concepts : An Islamic Analysis and Offer in Life Assurance."

³⁹ M Yazid Afandi, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009).

⁴⁰ Galuh Widitya Qomaro Irda Dwi Safitri, "Tinjauan Fiqh Muamalah Dan Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Kaffa* 2, no. 2 (2023):h.19.

Walaupun memiliki tujuan yang sama dalam memberikan perlindungan, terdapat perbedaan mendasar antara hukum positif dan fikih muamalah, terutama pada sumber legitimasi serta pendekatan normatif yang digunakan. Hukum positif Indonesia berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, regulasi turunan, dan praktik yurisprudensi yang tersusun secara tertulis dan bersifat administratif⁴¹. Sebaliknya, fikih muamalah bersumber dari al-Qur'an, Sunnah, *ijmā'*, *qiyās*, serta metodologi usul fikih yang mempertimbangkan tujuan syariah dan kaidah-kaidah seperti larangan *gharar* dan *riba*⁴². Dalam menghadapi perkembangan baru seperti layanan proteksi berbayar pada *e-commerce*, hukum positif cenderung mengaturnya melalui ketentuan teknis dan penerapan sanksi administratif, sedangkan fikih menilainya melalui analisis bentuk akad, aspek etika, serta kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah. Perbedaan pendekatan tersebut dapat menghasilkan bentuk penyelesaian yang berbeda, meskipun keduanya memiliki tujuan perlindungan yang serupa.

Perbedaan lainnya juga dapat dilihat pada mekanisme perlindungan serta cara pandang terhadap praktik tertentu, seperti asuransi. Dalam hukum positif, perlindungan diberikan melalui jalur administratif dan perdata, misalnya melalui pengaduan kepada lembaga pemerintah, proses mediasi, gugatan perdata, atau penerapan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam regulasi PMSE. Sementara itu, fikih muamalah lebih menekankan pada aspek tanggung jawab moral dan keabsahan akad dengan menggunakan konsep-konsep seperti *khiyār*, *dhamān*, serta skema *takaful*. Dalam praktik asuransi, sebagian ulama mengkritik asuransi konvensional karena dianggap mengandung unsur *gharar* dan *riba*, sehingga dikembangkan alternatif berupa *takaful* yang berbasis akad *tabarru'* dan prinsip solidaritas. Di sisi lain, hukum positif Indonesia mengatur asuransi melalui regulasi sektor keuangan tanpa secara khusus mempertimbangkan aspek syariah, selama ketentuan administratif dan perlindungan konsumen terpenuhi. Perbedaan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan harmonisasi antara hukum positif dan prinsip fikih, misalnya melalui penyediaan layanan perlindungan berbasis syariah atau kerja sama dengan lembaga *takaful*, sehingga perlindungan konsumen tetap terpenuhi sekaligus selaras dengan nilai-nilai syariah.

Conclusion

Hukum positif di Indonesia pada dasarnya telah menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang rusak melalui ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta regulasi mengenai perdagangan melalui

⁴¹ Mazhr Fezliani, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Indonesia," *Multidisiplin Ilmu* 1, no. 1 (2024): h.4.

⁴² Zahra Alifia Salwa et al., "Transaksi Bisnis Modern Pada E-Commerce Dalam Perspektif Fiqih Muamalah," *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)* 3, no. 2 (2024): 326.

sistem elektronik, yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, penggantian barang, atau ganti rugi apabila barang yang diterima mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan pesanan. Namun demikian, pengaturan mengenai biaya perlindungan pada *platform e-commerce* hingga saat ini belum diatur secara khusus, terutama berkaitan dengan transparansi manfaat, perhitungan biaya, serta mekanisme pertanggungjawabannya, sehingga masih menimbulkan ketidakpastian terkait batas tanggung jawab antara pelaku usaha dan pihak *platform*. Dalam perspektif fikih muamalah, penerapan biaya perlindungan pada dasarnya dapat dibolehkan selama memenuhi prinsip keadilan, kejelasan akad, serta terhindar dari unsur *gharar*, *riba*, dan *maisir*, dengan ketentuan bahwa konsumen memberikan persetujuan secara sadar, manfaat perlindungan benar-benar tersedia, serta tidak menimbulkan ketidakpastian maupun eksploitasi sepihak, sehingga praktik tersebut mencerminkan prinsip tolong-menolong serta keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Oleh karena itu, meskipun hukum positif dan fikih muamalah memiliki tujuan yang sama dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian akibat barang rusak, keduanya memiliki perbedaan dalam dasar legitimasi dan pendekatan yang digunakan, di mana hukum positif bertumpu pada ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan fikih muamalah berlandaskan nilai-nilai syariah yang menekankan keadilan, kerelaan para pihak, serta kejelasan akad dalam setiap transaksi.

References

- Abdi Widjaja, A. M. Nur Atma Amir. "Model Akad Muamalah Kontemporer Berbasis Digital: Integrasi Maqasid Al-Syariah dan Inovasi Teknologi Keuangan Syariah." *Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Manajemen dan Akuntansi* 5, no. 1 (2026): 2–8.
- Afandi, M Yazid. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Logung Pustaka, 2009.
- Aidil Falaq Adiyaksa, Alzasyah Bachsin, Muhammad sultan fadhillah, Reky Pratama Saputra, dan Mahipal. "Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Menurut Hukum Ekonomi Syariah Pada Era Berkembangnya Teknologi Internet." *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 3, no. 2 (2025): 267–73. <https://doi.org/10.61104/alz.v3i2.975>.
- Alfitriani Alfitriani , Oktavianty Oktavianty, Mutmainna Mutmainna Johamran Pransisto. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi." *Jurnal Litigasi Amsir*, 2022, 27.
- Amiruddin, Muhammad Majdy, Budiman Sulaeman, Muhammad Rifki Ahrar, Ahmad Yusuf, dan Abuyamen Nusair. "Harmonizing Tradition and Sharia : Istishab in Managing a Deferred Non-Negotiated Fish Transactions in Indonesia." *MAZAHIBUNA: Jurnal Perbandingan Mazhab* 6, no. 1 (2024): 76. <https://doi.org/10.24252/mazahibuna.vi.51573>.
- Anggien, Roy Putra, dan Dossy Karim Iskandar. "Penerapan hukum perlindungan konsumen terhadap konsumen yang dirugikan oleh marketplace pada transaksi *e-commerce*." *Jurnal Judiciary* 9, no. 1 (2020): 8.

- Ariawan, Laura Sally Patricia dan. "Analisis Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Dan Dampaknya Pada Praktik Bisnis Di Indonesia A Judicial Analysis Of Consumer Protection And Its Impact On Business Practices In Indonesia." *Jurnal Hukum Lex Generalis*. 5, no. 4 (2024): 3.
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era digital Bisnis E-commerce di Indonesia*, 2018.
- Deasy Eka Saputri, Muhamad Hidayat Nurwahid. "Implementasi Prinsip Ekonomi Islam dalam Asuransi Syariah di Indonesia." *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 7, no. 1 (2025): 47. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i1.4012>.
- Fadel, Muhammad, Mulham Jaki Asti, Nurjannah. "Eksistensi hak khiyar pada jual beli sebagai perlindungan konsumen dalam islam." *Jurnal Al-Kharaj* 3, no. 1 (2023): 38.
- Fezliani, Mazhr. "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-commerce di Indonesia." *Multidisiplin Ilmu* 1, no. 1 (2024): 4.
- Fikar, Muhammad, Mulham Jaki Asti, dan Adriana Mustafa. "Studi Komparatif Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Transaksi Jual Beli Dropship Pada E-commerce." *SHAUTUNA : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandingan Mazhab* 04, no. 2 (2023): 658.
- Fikri Ibnu Fazda, Fadil, Fatmah Taufik Hidayat. "Fiqh muamalah sebagai solusi dalam menghadapi praktik riba dan gharar." *of Islamic Jurisprudence, Economic and Legal Theory* 2, no. 4 (2024): 2164.
- Giantama, Andreyana Nata. "Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Barang Yang Melanggar Merek Dalam Marketplace" 8, no. 1 (2020): 23.
- Hadjon, P. M. *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Bina Ilmu, 1987.
- Hatta, Muhammad, Fitra Ramadhan, dan Amoury Adi Sudiro. "Analisis Peraturan Perlindungan Konsumen dalam Jasa Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang." *Jurnal Binamulia Hukum* 14, no. 8 (2025): 221. <https://doi.org/10.37893/jbh.v14i1.1027>.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak Elektronik*, 2020.
- Irda Dwi Safitri, Galuh Widitya Qomaro. "tinjauan fiqh muamalah dan uu nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Jurnal Kaffa* 2, no. 2 (2023): 19.
- Junus, Nirwan, Dolot Alhasni Bakung. "Analisis Yuridis Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Accountability Penjual Clouthng Line Terhadap Konsumen Akibat Barang Yang Cacat (Studi Kasus SICKMYND)." *Jurnal Ilmu Hukum dan Politik* 2, no. 1 (2024): 263.
- Mesbah, Hamid, Mohammad Rafiq Mokhles, Muhibullah Zamani, dan Mohd Asif. "islamic perspective on insurance : a critical analysis of legality and illegality." *journal of scientific research and technology* 2, no. 6 (2025): 512.
- Nawi, Syahrudin. "Hak dan kewajiban konsumen menurut uu no.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen." *Pleno De Jure* 7, no. 1 (2018): 3.
- Nessel, S. "Consumer Policy in 28 EU Member States : An Empirical Assessment in Four

- Dimensions.” *Journal of Consumer Policy*, 2019, 464.
- Papagianneas, Straton, dan Nino Junius. “Vrije Universiteit Brussel Fairness and justice through automation in China ’ s smart courts Publication date : CC BY Document Version : Computer Law & Security Review : The International Journal of Technology Law and Practice Fairness and justice through.” *Computer Law & Security Review: The International Journal of Technology Law and Practice* 51 (2023): 2. <https://doi.org/10.1016/j.clsr.2023.105897>.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pub. L. No. 80 (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019>.
- Pratiwi, Fani, Ahmad Zuhri. “Implementation of khiyar aib in the sale and purchase of wooden beam from the perspective of a compilation of sharia economic law.” *Journal of Sharia Economics (IIJSE)* 8, no. 1 (2025): 900.
- Qurani, Hamalatul. “Tanggung Jawab Perdata atas Cacat Barang dalam Transaksi Online.” *Hukum online.com*, 2021.
- Rahardjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- Rahma, Khairunnisa Nabila. “Dhoman Law as a Consumer Protection Mechanism in Sharia Economics,” 2025.
- Salwa, Zahra Alifia, Kirana Ramadani, Ifan Afandi, dan Ahmad Mu’is. “Transaksi Bisnis Modern Pada E-commerce Dalam Perspektif Fiqih Muamalah.” *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis (JEMB)* 3, no. 2 (2024): 326.
- Suaidi. *Fiqh Muamalah (dari Teori ke Problematika Kontemporer)*. Madura: Duta Media Publishing, 2021.
- Sulisrudatin, Niru Anita Sinaga Nunuk. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara* 5, no. 2 (2015): 75.
- Syihab, Faizah. “The Doctrine Of Khiyar Al-Ayb In Protecting The Customer ’ S Rights.” *Jurnal Akademika* 9, no. 6 (2016): 81.
- Thorik, Achmad, Widaningrum Putri Suryan, Al-Zahra Kirana Putri, dan Lulu Tri Andini. “Perlindungan Hak Konsumen Pada Penggunaan E-commerce: Perspektif Hukum Syariah Islam.” *Tebuireng: Journal of Islamic Studies and Society* 4, no. 2 (2023): 167–82. <https://doi.org/10.33752/tjiss.v4i2.6279>.
- Triariantono Wasono, R.Yudha. “Analisa Kebijakan Terbaru E-commerce Berdasarkan PP 80 Tahun 2019.” *siplawfirm.id*, 2020.
- Tuasikal, Muhammad Abduh. “Penipuan dan Pengelabuan dalam Jual Beli.” *Rumaysho.com*, 2014.
- Undang-undang (UU) Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pub. L. No. 7, pasal 1 angka 24 (2014). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38584/uu-no-7-tahun-2014>.
- Undang-undang (UU) Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pub. L. No. 8, pasal

19 (1999). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

Vionita, Krisnadi Nasution. "Tanggung jawab marketplace dalam menjamin." *Jurnal hukum modern* 7, no. 3 (2025): 91.

Wijaya, Abdi. "Cara memahami maqashid al - syari'ah" 4, no. 2 (2015): 347.

Zein, Fuad Muhammad, dan Anisa Rosdiana Zein. "Insurance and Takaful Concepts : An Islamic Analysis and Offer in Life Assurance." *Journal of Islamic Economic Laws* 4, no. 2 (2021): 98.