



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 3562-3571

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Etika Bisnis Islam dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Kota Lhokseumawe

Nuri Marfuah Margolang, Teuku Zulkarnaen, Nanda Ameliany, Nursanjaya, Sufi
Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Malikussaleh
nurimarfuah6@gmail.com*

Abstrak

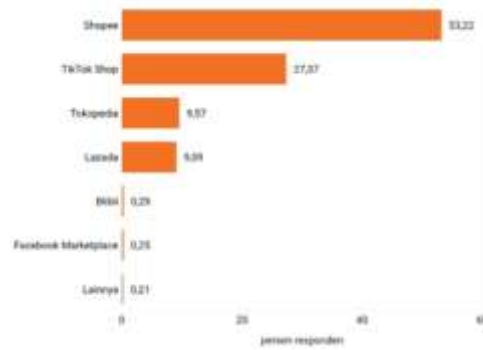
Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan prinsip etika bisnis Islam pada transaksi jual beli online aplikasi Shopee di Kota Lhokseumawe Aceh. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, studi pustaka, observasi, serta dokumentasi lapangan penelitian ini. Informan terdiri atas penjual, pembeli, dan kurir sehingga memungkinkan peneliti memperoleh gambaran praktik bisnis digital secara lebih komprehensif dan berimbang. Hasil penelitian menunjukkan sebagian penjual telah menerapkan prinsip tanggung jawab, kejujuran, keadilan, serta pelayanan responsif terhadap keluhan konsumen secara konsisten. Pembeli menilai deskripsi dan foto produk yang akurat mengurangi risiko ketidaksesuaian barang sekaligus meningkatkan rasa aman bertransaksi di platform tersebut. Temuan juga mengindikasikan masih terdapat praktik kurang etis, terutama terkait penolakan retur dan komunikasi yang tidak transparan pada sebagian kasus. Namun demikian, respon penjual yang bertanggung jawab terbukti menjaga kepercayaan pembeli dan berkontribusi pada reputasi toko jangka panjang secara berkelanjutan. Dalam perspektif syariah, praktik tersebut sejalan dengan prinsip tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab, dan ihsan dalam etika bisnis Islam. Konteks Lhokseumawe sebagai daerah mayoritas Muslim dan berlandaskan Qanun Aceh memperkuat urgensi implementasi nilai tersebut secara konsisten dalam praktik daring. Penelitian ini menyimpulkan penerapan EBI yang baik menghasilkan manfaat timbal balik, meminimalkan konflik, serta mendukung keberlanjutan ekosistem perdagangan elektronik lokal. Implikasinya, diperlukan edukasi berkelanjutan, pengawasan platform, dan komitmen pelaku usaha agar transaksi digital tetap adil dan aman bagi semua pihak.

Kata kunci: Etika Bisnis Islam, Transaksi Jual Beli Online, Shopee

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital membawa perubahan besar dalam kegiatan transaksi ekonomi masyarakat. Perubahan tersebut di tandai dengan maraknya transaksi jual beli online melalui platform e-commerce seperti Shopee. Pada saat ini Shopee menjadi platform jual beli online yang paling banyak dipakai oleh masyarakat di Indonesia khususnya di daerah kota Lhokseumawe. Hal tersebut terjadi karena, shopee banyak menawarkan berbagai kemudahan yaitu, kemudahan akses, berbagai pilihan produk, layanan pengiriman, sistem pembayaran yang praktis, serta menawarkan fitur-fitur yang dapat membantu memudahkan penggunaanya, baik itu sebagai penjual maupun pembeli.

Dilihat dari data yang dibuat Muhamad (2025) dalam databoks, bahwa pada saat ini platform shopee menduduki kedudukan sebagai platform e-commerce teratas di Indonesia sepanjang kuartal I tahun 2025. Menurut survai Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), mayoritas responden yang sering mengakses shopee yaitu 53,22% respondenss, sedangkan pada aplikasi belanja online seperti Tiktok Shop (27,37%), Tokopedia (9,57%), Lazada (9,09%), Blibli (0,29%), Facebook Marketplace (0,25%), dan aplikasi e-commerce lainnya hanya (0,21%) lebih sedikit dibanding dengan aplikasi shopee.



Gambar 1. Diagram E-Commerce Yang Sering Diakses
Sumber: databoks.katadata, oleh Muhamad (2025)

Dari data diatas dapat dilihat bahwa platform shopee sangat banyak digemari oleh masyarakat. E-commerce dapat membawa dampak positif dan tantangan dalam transaksi jual beli online, termaksud pada konteks penerapan etika bisnis. Dalam perspektif Islam, kegiatan bisnis wajib didasarkan pada prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada kejujuran, keadilan, transparansi, dan saling menguntungkan. Menurut Badroen et al., (2007) terdapat lima ketentuan umum terkait dengan etika bisnis islam yang telah dirumuskan serta dikembangkan oleh sarjana muslim. Adapun ketentuan umum tersebut yaitu unity (Persatuan), equilibrium (keseimbangan), free will (kehendak bebas), responsibility (tanggung jawab), dan benevolence (ihsan). Hal ini juga sejalan dengan firman Allah SWT yang menekankan pada pentingnya berbisnis dengan cara yang baik dan halal serta menjauhi diri dari hal-hal yang dapat merugikan pihak manapun, baik itu penjual maupun pembeli.

Lhokseumawe dikenal dengan daerah dengan mayoritas penduduk Muslim. Seperti pada data BPS Lhokseumawe (2025), mayoritas masyarakat beragama islam adalah sebesar 196.259 jiwa yang artinya hampir 98,77% jiwa penduduk lhokseumawe beragama Islam. Hal tersebut mendukung pemerintah harus memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap kegiatan ekonomi harus berjalan sesuai pada nilai-nilai yang terdapat dalam Islam, baik itu bisnis offline ataupun online. Seperti yang tertera pada peraturan QANUN Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam Nomor 11 Tahun 2002, yaitu mengenai tentang pelaksanaan syariat islam bidang aqidah, ibadah, dan syi'ar Islam.

Peraturan diatas menjelaskan tentang pengaturan berbagai aspek yang berkenaan dengan pelaksanaan di seluruh daerah aceh harus sesuai dengan ajaran islam. Irsyadi menyampaikan dalam Antaraneews.com bahwa peran serta fungsi Wilayahul Hisbah bertugas melakukan pengawasan dan pembinaan pada pelaksanaan Syariat Islam, sehingga akan selalu mengawasi aturan pelaksanaan Syariat Islam di Kota Lhokseumawe, serta berupaya melakukan upaya preventif potensi pelanggaran Syariat Islam di kota ini.

Dalam hal tersebut, Lhokseumawe wajib menjunjung tinggi nilai agama serta menjalankan kehidupan sehari-hari dengan berlandaskan dengan syariat islam, dimana harus sudah menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam pada setiap aktivitas ekonomi yang dijalankan. Menurut Alma & Priansa (2016), Etika bisnis islam memiliki fungsi controlling (pengatur) yang dapat melakukan pengaturan pada kegiatan jual beli, karena secara filosofi etika berlandaskan kepada nalar serta agama untuk menilai sesuatu. Imam Nawawi dalam Al-Majmu menjelaskan, bahwa jual beli merupakan pertukaran harta dengan harta untuk suatu kepemilikan. Sedangkan jual beli online (E-commerce) adalah suatu aktivitas yang dilakukan antara penjual dan pembeli dimana tidak harus bertemu secara langsung untuk melaksanakan negosiasi dan transaksi, penjual dengan pembeli bisa melakukan komunikasi dan beriteraksi secara online melalui media atau website. (Fatriansyah, 2020).

Islam mengajarkan tidak hanya mengatur apa yang halal dan haram secara produk saja, tetapi juga mengatur tata cara transaksi yang etis dan adil. Menurut (Tafana et al., 2024), etika dalam penjualan sangat penting untuk membangun kepercayaan serta loyalitas konsumen. Dengan begitu transaksi yang dijalankan, bisa diharapkan tidak hanya menguntungkan secara material, tetapi dapat memenuhi aspek moral dan spiritual juga.

Pada praktiknya, terdapat berbagai fenomena yang dijumpai dalam kegiatan transaksi jual beli online di platform Shopee. Fenomena tersebut menimbulkan pertanyaan terkait sejauh mana prinsip-prinsip etika bisnis Islam telah diterapkan pada ruang lingkup bisnis digital. Seperti hal-Nya prinsip kejujuran dan keadilan merupakan sebuah pondasi terpenting pada kegiatan ini. Kejujuran dalam bisnis online sendiri dapat diwujudkan dengan cara

memberikan informasi produk pada deskripsi secara jelas, akurat, dan tidak menyesatkan. Berdasarkan pengamatan terhadap komentar di platform shopee terdapat keluhan konsumen tentang keterangan produk yang tidak sesuai dengan barang yang datang. Dari pengamatan tersebut ditemukan bahwa masih ada penjual online yang memakai foto produk yang tidak sesuai dengan barang aslinya. Hal ini berakibat menimbulkan kekecewaan pada konsumen.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada penjual di aplikasi shopee, penjual menyatakan bahwa mereka sudah berusaha untuk memberikan keterangan yang sangat jelas pada produk yang dijual akan tetapi, masih ada pelaku usaha yang belum memiliki komitmen yang sama dengan prinsip etika bisnis islam. Jika dilihat dari pendapat konsumen mengenai masalah ini, penerapan etika bisnis Islam wajib untuk diterapkan pada setiap kegiatan bisnis.

Selain itu, ditemukan fenomena lain yaitu terdapat beberapa konsumen yang merasa diperlakukan tidak adil saat mengajukan komplain atau return barang pada penjual. Hal itu menandakan bahwa prinsip keadilan dan tanggung jawaban belum sepenuhnya diterapkan oleh penjual karena hal ini masih belum bisa teratasi. Sedangkan pada praktiknya, sistem pengembalian barang di Shopee itu sudah tersedia akan tetapi, masih ada saja penjual yang belum mematuhi kebijakan tersebut. Masih banyak ditemukan pembeli yang ingin melakukan pengembalian barang atau return kepada penjual tetapi tidak bisa, karena penjual menolak klaim dengan alasan yang tidak jelas dan tidak bertanggungjawab. Akan tetapi, dari sisi penjual mengataan bahwa konsumen juga harus memberikan komentar yang jujur dan benar dan tidak mencari-cari kesalahan penjual, serta tidak mengambil kesempatan dalam kebijakan retur yang akan dapat merugikan penjual. Terkadang sering dijumpai pembeli yang melakukan retur, padahal barang yang sudah diterima sudah sesuai dengan yang asli, dengan alasan ingin membatalkan pembelian tetapi tidak bisa lagi, bahkan ada yang melakukan retur dengan alasan yang tidak jelas.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa masih ada beberapa penjual dan pembeli Shopee yang belum memiliki pemahaman terkait tentang etika bisnis Islam dalam hal jual beli online. Hal tersebut, membuktikan bahwa di perlukannya pemahaman tentang etika bisnis islam pada masyarakat. Dalam observasi yang sudah dilakukan, ditemukan ada beberapa penjual lokal yang sudah menerapkan nilai-nilai etika Islam dengan baik, seperti menghindari penipuan, menjaga amanah pada pengemasan produk, menjaga kualitas produk, serta tidak memanipulasi produk dan harga yang dijual. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip syariah bukan hal yang mustahil untuk dilakukan. Namun, masih terdapat beberapa pelaku usaha lain yang masih terjebak dalam kegiatan yang kurang etis untuk mencapai tujuannya yaitu persaingan harga dan rating atau penilaian toko di Shopee. Padahal, Islam mengajarkan bahwa keberkahan pada suatu rezeki lebih penting dari kuantitas keuntungan yang diperoleh saja.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip etika bisnis Islam dalam transaksi di Shopee masih bersifat parsial dan belum merata. Ada yang sudah menerapkan secara sadar seperti pada gambar diatas, namun ada pula yang belum menyadari pentingnya nilai-nilai tersebut. Edukasi, pendampingan, dan regulasi berbasis nilai-nilai Islam menjadi solusi jangka panjang dalam menciptakan ekosistem jual beli online yang sesuai dengan syariat. Apalagi Lhokseumawe sebagai daerah dengan penerapan syariat Islam memiliki landasan kuat untuk mendorong hal ini.

Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam menjelaskan realitas praktik bisnis digital di wilayah yang berbasis syariah seperti daerah kota Lhokseumawe. Ini dapat membuka ruang diskusi untuk pengembangan sistem e-commerce syariah di masa yang akan datang. Dengan begitu, penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam jual beli online bukan hanya terkait kewajiban moral saja, tetapi juga berupa bentuk dalam kontribusi terhadap ekonomi yang adil, berkelanjutan, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam yang rahmatan lil'alam.

Penulis tertarik melakukan penelitian ini karena Lhokseumawe memiliki keistimewaan dan kekhususan pada penerapan syariat Islam, serta shopee yang merupakan e-commerce terbesar yang sering digunakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia, mendorong penulis untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip etika bisnis islam dalam jual beli online di aplikasi shopee, apakah transaksi jual beli online pada aplikasi shopee di lhokseumawe sudah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan konteks lokal yang berbau syariah islam. Penelitian ini juga didasarkan pada adanya fenomena yang muncul seperti penjual yang membuat deskripsi yang tidak sesuai dengan produk, masalah pengiriman dan pengembalian barang, serta isu-isu penipuan yang sering terjadi. Penulis sangat berharap penelitian ini bisa dan dapat memberikan wawasan serta pengetahuan yang mendalam mengenai penerapan etika bisnis Islam dalam konteks jual beli online, serta dapat memberi kontribusi untuk pengembangan

praktik bisnis yang lebih beretika di era digital pada saat ini. Dengan begitu, penjual tidak hanya bisa meraih keuntungan saja, akan tetapi juga dapat berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip etika bisnis islam dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee.

Penelitian ini dilakukan di Kota Lhokseumawe, Nanggroe Aceh Darussalam. Berdasarkan dengan permasalahan yang ada, alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut adalah karena daerah tersebut merupakan salah satu daerah dengan presentasi penduduk muslim tertinggi di Indonesia, yang mejungjung tinggi nilai agama dengan menjalankan kehidupan sesuai pada syariat islam, hal tersebut merupakan alasan terbesar peneliti untuk memilih wilayah tersebut sebagai lokasi penelitian. Peneliti melakukan pengamatan pada pengguna aplikasi Shopee di kalangan masyarakat Aceh serta keluarga terdekat, peneliti juga melakukan pengamatan pada situs resmi aplikasi Shopee, yaitu dengan melihat komentar atau penilaian yang terdapat pada kolom penilaian terkait dengan produk yang ditinggalkan konsumen sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan pendekatan deskriptif untuk menggambarkan dan menganalisis penerapan prinsip-prinsip etika bisnis islam dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee. Adapun informan pada penelitian ini terdiri dari 6 orang. Dimana terdapat 2 orang penjual sebagai informan kunci, 3 orang pembeli sebagai informan tambahan, dan 1 orang kurir sebagai informan tambahan. Berikut tabel informan pada penelitian ini:

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, teknik pustaka, observasi, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis yang dipakai dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

3. Hasil dan Diskusi

Prinsip-Prinsip EBI Pada Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Shopee Kota Lhokseumawe

Menurut Astuti (2022) Etika bisnis Islam adalah sistem nilai yang memadukan perilaku baik buruk benar dan salah dalam suatu bisnis yang berdasarkan pada prinsip moralitas yang sesuai dengan syariah. Terdapat lima ketentuan umum terkait dengan etika bisnis islam yang sudah dirumuskan dan dikembangkan oleh para sarjana muslim. Adapun ketentuan umum tersebut adalah unity (Persatuan), equilibrium (keseimbangan), free will (kehendak bebas), responsibility (tanggung jawab), dan benevolence (ihsan). (Badroen et al., 2007).

Setelah melakukan wawancara dan observasi, diperoleh analisis penerapan prinsip-prinsip etika bisnis islam dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee Kota Lhokseumawe yaitu sebagai berikut:

a. Kesatuan (Tauhid/Unity)

Prinsip kesatuan (tauhid/unity) adalah salah satu pondasi agar bisnis bisa berjalan baik, karena prinsip ini menjelaskan bahwa semua yang kita miliki di dunia termaksud bisnis yang kita jalani adalah suatu amanah dari Allah SWT. Hal ini juga disampaikan oleh ibu Sara sebagai penjual yang juga berjualan di aplikasi Shopee, sebagai berikut:

“Semua aktifitas bisnis harus selaras pada perintah Allah SWT apalagi di Lhokseumawe sendiri semua aktivitas sehari-harinya diwajibkan harus sesuai pada syariat Islam dan sudah memiliki peraturan pemerintah khusus yaitu peraturan Qanun yang ditetapkan oleh pemerintahan provinsi Aceh. Intinya dalam proses pengemasan, setiap chat kepada pembeli, transaksi, pembuatan deskripsi, foto produk, dan lain sebagainya harus sesuai dengan nilai-nilai yang ada dalam islam.” (Wawancara 11 Oktober 2025)

Lebih lanjut lagi ibu Sara menjelaskan bahwa:

“Walaupun sekarang ini perkembangan bisnis sudah canggih dan semua bisa dilakukan secara online. Nilai-nilai Islam wajib kita jadikan sebagai landasan dalam menjalankan semua aktivitas bisnis.”

Setiap aktifitas bisnis yang dijalankan memang harus mendapatkan keuntungan, namun tetap harus sejalan dengan nilai-nilai agama. Prinsip kesatuan (tauhud/unity) ini dapat membantu mengubah kegiatan bisnis dari yang awalnya hanya mengejar keuntungan semata menjadi pemegang amanah yang bertanggung jawab atas semua yang berkaitan pada produk dan kepercayaan pembeli. Jika prinsip kesatuan ini sudah dijalankan dengan baik, maka prinsip-prinsip etika bisnis yang lainnya akan ikut berjalan karena prinsip ini sendiri menekankan pada kehidupan yang berlandaskan pada perintah Allah SWT dimana nantinya akan membawa kita kedalam hal-hal kebaikan contohnya seperti tidak melakukan kecurangan serta kebohongan pada bisnis yang dijalankan.

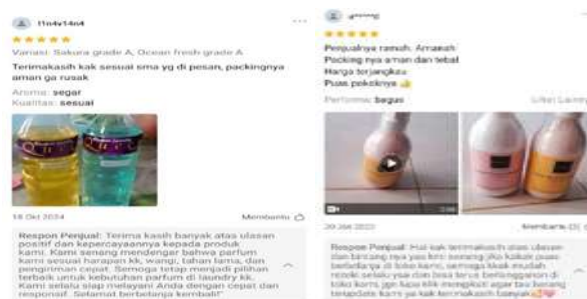
Pemerintahan kota Lhokseumawe juga sudah menegaskan bahwa segala aktivitas masyarakat sehari-hari baik itu aktivitas bisnis maupun aktivitas yang lainnya harus sejalan dan sesuai dengan syariat Islam serta peraturan Qanun yang berlaku. Pemerintahan mendukung penuh atas segala aktivitas bisnis yang berlandaskan pada syariat Islam, karena hal tersebut merupakan keistimewaan dan peraturan khusus yang diamanatkan oleh Undang-Undang kepada provinsi Aceh.

b. Keseimbangan (Adil/Equilibrium)

Peneliti mewawancarai ibu Firna selaku penjual yang berjualan di aplikasi shopee, beliau mengatakan:

“Keseimbangan menurut saya adalah ketika kedua belah pihak merasa tidak ada yang dirugikan oleh pihak manapun baik itu penjual ataupun pembeli. Ketika ada salah satu pihak yang merasa dirugikan maka harus segera ditangani dengan cepat agar baik penjual ataupun pembeli tidak merasa bahwa dana yang sudah dikeluarkan tidak terbuang sia-sia.” (Wawancara 27 September 2025).

Menurut Súdaryono (2022), Bisnis merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang untuk menyediakan barang dan jasa dengan tujuan memperoleh keuntungan. Keuntungan yang dimaksud dalam hal ini adalah keuntungan yang tidak memandang kerugian bagi siapa pun karna prinsip keseimbangan (adil/equilibrium) sendiri mengajarkan untuk berlaku adil dan tidak melakukan kecurangan kepada seseorang yang akan mengakibatkan pada kerugian orang tersebut. Allah SWT mengharuskan kita berlaku adil dalam menjalankan aktivitas sehari-hari terutama pada aktivitas bisnis yang sedang kita jalankan. Berlakulah adil, maka dapat mendekatkan kita pada ketakwaan serta kesejahteraan di dunia dan keselamatan diakhirat kelak.



Gambar 2. Penerapan Prinsip EBI Terkait Keseimbangan

Seperti yang disampaikan oleh kak Ayu selaku pembeli di aplikasi Shopee, berikut wawancaranya:

“Dari awal berbelanja di Shopee alhamdulillah saya tidak pernah mengalami ketidakadilan. Menurut saya baik penjual ataupun pembeli harus saling berlaku adil dan tidak boleh ada yang merasa dirugikan. Penjual boleh mencari cara untuk memperoleh keuntungan akan tetapi penjual harus menentukan harga yang wajar sesuai dengan kualitas produk yang dijual, ulasan atau deskripsi dan foto produk harus sesuai dengan barang yang asli. Untuk pembeli juga jika barang tidak sesuai pesanan, barang yang di return harus barang yang sama dan tidak boleh melebih-lebihkan kesalahan toko di kolom komentar. Pembeli bisa mengajukan komplain dengan menghubungi toko melalui fitur chat yang tersedia terlebih dahulu untuk menanyakan solusi untuk permasalahan barang rusak atau tidak sesuai.” (Wawancara 05 November 2025)

Prinsip keseimbangan (adil/equilibrium) dapat meminimalisir kerugian yang akan terjadi pada penjual dan pembeli. Prinsip ini menekankan pada perilaku adil dan mengajarkan tidak boleh ada kecurangan sekecil apapun

yang terjadi dalam berbisnis. Jika terjadi ketidakadilan maka bisnis yang dijalankan akan berhenti ditengah jalan karena mengalami kerugian. Pembeli pasti tidak akan mau lagi berbelanja di toko yang tidak menerapkan keadilan dan melakukan kecurangan karena pembeli tersebut sudah pernah merasakan pengalaman yang buruk saat berbelanja di toko tersebut. Sebagaimana disampaikan oleh ibu Sara selaku penjual yang berjualan di aplikasi Shopee, berikut wawancaranya:

“Deskripsi serta foto ataupun video produk yang ditampilkan itu wajib yang aslinya agar pembeli tidak merasa tertipu dengan produk yang ditampilkan dengan produk yang mereka terima. Lalu untuk harga yang ditetapkan harus harga yang wajar dan kompetitif dengan kualitas produk yang akan diterima pembeli. Jangan membuat harga murah dan menampilkan deskripsi serta foto produk yang bagus tetapi kualitas barang yang dikirim tidak sesuai hanya untuk menarik pembeli dan menjatuhkan rating toko lain. Jangan sampai pembeli merasa rugi dan memberikan komplain kenapa barang yang datang tidak sesuai karena hal tersebut dapat berdampak pada penurunan rating toko kita sendiri.” (Wawancara 11 Oktober 2025).

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan dapat dilihat bahwa prinsip keseimbangan (adil/equilibrium) ini juga penting untuk diterapkan dalam menjalankan bisnis. Keseimbangan atau adil menciptakan keuntungan yang dapat diperoleh semua pihak. Jika prinsip keseimbangan diterapkan dengan baik maka penjual akan memperoleh keuntungan dari berbagai sisi diantaranya yaitu dari reputasi dan kepercayaan yang tinggi karena sudah memberikan harga dan layanan yang adil, memperoleh rating serta ulasan positif dari pembeli, dapat mengurangi biaya dan proses pengurusan return karena harapan pembeli sudah terpenuhi, pemasukan yang stabil, serta mendapat perlindungan hukum dari pihak Shopee karena penjual yang adil akan dilindungi dari pembeli yang nakal atau klaim palsu.

Selain keuntungan yang diperoleh penjual. Pembeli juga mendapatkan keuntungan jika keseimbangan sudah diterapkan dengan benar, adapun keuntungan yang diperoleh yaitu rasa aman dalam bertransaksi karena terdapat sistem perlindungan dana (resiko pengiriman/proteksi finansial) yang disediakan oleh pihak Shopee, proses penyelesaian permasalahan yang jelas, jaminan mendapatkan harga yang sesuai dengan kualitas produk, serta informasi yang akurat yang dapat mempermudah dalam pengambilan keputusan pembelian.

Jika prinsip keseimbangan tidak diterapkan dengan baik maka akan berdampak buruk pada bisnis tersebut. Toko yang tidak adil akan mengakibatkan penurunan pada rating. Jika konsumen merasa kecewa terhadap pelayanan dan kualitas yang diberikan, akan banyak pembeli yang akan melakukan komplain pada penjual atas produk yang tidak sesuai dengan pesanan selain itu juga mereka akan memberikan penilaian rendah dan meninggalkan komentar sesuai dengan barang yang diterima. Hal tersebut dapat menjadikan toko tersebut mengalami kerugian dan kehilangan kepercayaan pembeli karena jika rating toko buruk dan terdapat banyak sekali komentar yang menjeru kepada komplain maka konsumen yang lain tidak akan mau untuk berbelanja di toko tersebut. Karena menurut mereka toko tersebut tidak amanah dalam menjalankan bisnis dengan baik yang sesuai dengan syariat Islam.

c. Kehendak Bebas (Free Will)

Kehendak Bebas (Free Will) adalah salah satu prinsip yang penting dalam Etika Bisnis Islam. Kehendak bebas bukan berarti bebas melakukan apapun yang dapat merugikan seseorang, melainkan kendak bebas harus mendatangkan keuntungan dan tidak boleh mendatangkan kerugian pada siapa pun. Dalam prinsip Etika Bisnis Islam, kehendak bebas merupakan kebebasan yang dimiliki seseorang untuk memilih dan membuat tindakan serta keputusan yang akan dijalankan pada aktivitas bisnis mereka, namun harus sesuai dengan syariat yang diajarkan Islam. Seperti yang disampaikan pada sebuah hadis yang diriwayatkan Tarmidzi dan Hakim dalam buku Badroen et al., (2007), “Rasulullah bersabda”Pedagang yang jujur lagi terpercaya adalah bersama-sama para nabi, orang shadiqin, dan para suhada.”.

Pada prinsip ini penjual bebas dalam memilih produk apa yang akan di jual, bagaimana proses pemasaran, pengemasan, pengiriman, dan keuangan yang digunakan, serta konsep bisnis apa yang akan dipakai. Begitu juga dengan pembeli, pembeli memiliki kehendak bebas dalam memilih produk mana yang akan dibeli, toko mana yang akan di kunjungi, dan lain sebagainya. Walaupun memiliki hak kebebasan, penjual dan pembeli juga wajib menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang ada pada syariat Islam. Seperti yang disampaikan oleh Puspa selaku pembeli, berikut hasil wawancaranya:

“Penjual tidak boleh memaksa pembeli untuk membeli barang di toko mereka dan penjual juga tidak boleh memaksa pembeli untuk memilih produk apa yang akan dibeli dan metode pembayaran apa yang akan dipakai serta ekspedisi apa yang akan digunakan asal tidak mengakibatkan kerugian di antara kedua belah pihak.” (Wawancara 24 Agustus 2025)

Hal berikut juga disampaikan oleh Nurul selaku pembeli di Aplikasi Shopee, berikut hasil wawancaranya:

“Pengalaman saya berbelanja di Shopee tidak pernah mengalami pemaksaan dari penjual. Saya memiliki kebebasan untuk memilih kualitas produk dan rating toko yang baik dan bebas membandingkan harga serta bebas dalam memilih metode pembayaran dan pengiriman dan pembeli juga memiliki kebebasan dalam memberikan penilaian serta komentar terkait produk yang saya terima.” (Wawancara 21 Oktober 2025)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dapat dilihat bahwa prinsip kehendak bebas (free will) yang sudah di terapkan yaitu tidak adanya paksaan yang dilakukan kepada pembeli. Prinsip kehendak bebas dalam etika bisnis islam jika diterapkan dengan baik maka akan tercipta transaksi jual beli yang bersih, transparan serta adil dan tidak akan ada keterpaksaan. Pembeli memiliki hak dalam memilih keputusan mana yang akan diambil sesuai dengan informasi yang benar sementara itu penjual juga bisa memilih produk mana saja yang akan dijual tetapi wajib amanah dan harus berlandaskan nilai-nilai Islam agar sejalan dengan syariat dan prinsip etika bisnis islam yang ada.

Setiap orang memiliki hak kebebasan dalam memilih dan menentukan produk serta transaksi mana yang baik dan aman pada setiap transaksi jual beli di Shopee. Pembeli berhak atas informasi jujur terkait barang yang dijual, berhak dalam memilih toko mana yang akan dipilih dengan melakukan perbandingan dengan toko lain dan pembeli juga berhak untuk memberikan penilaian sesuai dengan barang dan pelayanan yang diterima. Sedangkan penjual memiliki kebebasan dalam meningkatkan inovasi pada pemasaran bisnisnya selama masih mematuhi prinsip etika bisnis islam dan syariat Islam. Dengan adanya prinsip ini dapat mewujudkan hubungan yang sehat dan profesional dan dapat saling menguntungkan untuk kedua belah pihak.

d. Tanggung Jawab (Responsibility)

Tanggung Jawab (Responsibility) merupakan kewajiban yang harus ada pada setiap orang. Setiap orang yang menjalankan aktivitas bisnis harus memiliki rasa tanggung jawab baik itu pada diri sendiri, karyawan, lingkungan, maupun pembeli.



Gambar 3. Penerapan Prinsip EBI Terkait Tanggung Jawab

Peneliti melakukan wawancara dengan kak Ayu selaku pembeli di Shopee terkait prinsip tanggung jawab (responsibility) yang diterapkan penjual di Shopee, berikut hasil wawancaranya:

“Saya pernah mengalami kejadian barang yang saya pesan itu datangnya tidak sesuai, tetapi pada saat saya mengajukan komplain ke tokonya, tokonya merespon komplain saya dengan baik. Tokonya merespon dengan menanyakan apakah saya mau melakukan pengiriman ulang barang yang baru atau pengembalian barang dan dana (return). Karna respon baik tersebut membuat saya merasa aman dan akan kembali membeli produk ditoko tersebut.” (Wawancara 05 November 2025)

Tanggung jawab adalah suatu kewajiban moral yang wajib diterapkan oleh setiap orang untuk memenuhi hak seseorang. Dalam prinsip ini, menetapkan setiap pembisnis bebas memilih jalan bisnisnya sendiri akan tetapi harus memiliki batasan dan kewajiban untuk menanamkan bahwa semua kekayaan dan usaha yang dimiliki nantinya

akan diminta pertanggungjawaban pada Allah SWT. Seperti pada wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Firna selaku penjual yang berjualan di aplikasi Shopee, berikut wawancaranya:

“Biasanya kami langsung menanggapi pembeli yang mengajukan komplain dengan meminta maaf terlebih dahulu atas kesalahan dan kekurangan barang/produk yang dikirim, lalu menanyakan kepada pembeli melalui chat bagaimana jalan tengah untuk menangani permasalahannya, apakah mau dilakukan return atau mau dilakukan pengiriman ulang barang yang baru. Jika pembeli meminta pengiriman ulang barang baru, biasanya kami akan memberikan bonus untuk tanda permintamaafan atas kesalahan transaksi. Karena hal tersebut dapat berakibat pada kepuasan pembeli dan rating yang diberikan pembeli, jika pembeli merasa puas maka mereka akan berbelanja ditoko kami lagi serta mereka akan memberi rating bintang lima.” (Wawancara 27 September 2025).

Dalam konteks transaksi jual beli di aplikasi Shopee, penjual harus menanamkan rasa tanggung jawab yaitu dengan cara menegakkan kejujuran, menjaga kualitas produk yang akan di jual, menjaga kehalalan produk, menjaga pengemasan agar barang yang sampai ke pembeli bisa datang dengan selamat, berlaku adil ketika ada yang mengajukan komplain dan lain sebagainya.

Tanggung jawab memang sangat diperlukan untuk keberlangsungan bisnis yang dijalankan, selain itu bisa menjaga hubungan baik antar pembeli dan penjual. Ketika kita amanah dalam menjalankan tanggung jawab dengan baik maka, pembeli juga akan merasa aman dan puas terhadap layanan dan produk yang kita tawarkan dengan baik. Mereka akan menjadi pelanggan setia; memberikan penilaian yang bagus; menjadi media promosi gratis dengan cara pembeli merekomendasikan kepada orang terdekatnya secara suka rela; serta akan memberikan toleransi lebih ketika terjadi kesalahan kecil pada produk yang dijual.

Penerapan prinsip tanggung jawab jika dilakukan dengan baik maka bisnis tersebut sudah berhasil membangun fondasi untuk keberlangsungan jangka panjang. Selain itu dampak yang diperoleh dapat menjaga bisnis tersebut tetap berjalan serta meningkatkan reputasi dan kepercayaan baik dari pembeli. Bisnis yang menerapkan tanggung jawab dengan benar akan merubah tujuan awal yang hanya untuk memperoleh keuntungan saja menjadi identitas unik yang memiliki nilai. Penjual akan menganggap keuntungan bukan lagi tujuan utama tetapi merupakan hasil nyata dari terciptanya hubungan baik yang terjalin antara penjual dan pembeli.

e. Kebenaran (Ihsan/Benevolence)

Pada prinsip etika bisnis islam, kebenaran (ihsan/benevolence) dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee adalah suatu ketaatan yang dilakukan untuk menghindari kerugian dan menciptakan keridhaan terhadap pembeli dan penjual. Kebenaran dalam transaksi jual beli online di aplikasi Shopee di kaitkan pada kejujuran atas semua informasi terkait produk yang diperjual belikan. Hal tersebut berkaitan pada memberikan keterangan mengenai kekurangan yang ada pada produk, menampilkan gambar produk yang real tanpa editan yang berlebihan untuk menghindari ekspektasi pembeli, dan lain sebagainya.



Gambar 4. Penerapan Prinsip EBI Terkait Kebenaran

Peneliti mewawancarai ibu Sara selaku penjual mengenai prinsip kebenaran (ihsan/benevolence), berikut wawancaranya:

“Semua prinsip EBI sudah saya terapkan termaksud prinsip kebenaran ini. Kebenaran dalam berbisnis menurut saya sangat penting karena semua aktifitas bisnis harus riil dan bersih. Semua harus dilakukan

dengan kebenaran baik itu deskripsi dan foto produk serta timbangan dan kualitas barang. Biasanya saya melakukan pengecekan produk dengan berkala. Misal produknya rusak tidak saya jual lagi. Lalu jika ada kemasan yg rusak maka langsung diganti dengan yang baru.” (Wawancara 11 Oktober 2025)

Menurut Siddiqin (1979) dalam Badroen et al., (2007), keihsanan merupakan hal yang paling penting dan utama kehadirannya dibanding keadilan dalam kehidupan sosial. Karena menurutnya keadilan hanya berupa “the corner stone of society” sedangkan Ihsan merupakan “beauty, and perfection” dalam sistem sosial.

Peneliti mewawancarai ibu Firna selaku penjual terkait prinsip kebenaran, berikut hasil wawancaranya:

“Bagi saya semua prinsip EBI wajib untuk diterapkan karna dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang pasti serta bisnis tersebut akan selalu berada pada aturan yang ketat. Contoh kecilnya seperti pada prinsip kebenaran, jika keterangan berat timbangan basreng 1kg dijual dengan harga Rp.35.000 maka saya harus membuat timbangannya sesuai dengan keterangan yang sudah saya buat yaitu 1kg tidak boleh ada pengurangan timbangan. Untuk menghindari timbangan yang kurang biasanya saya lebihkan sedikit untuk berjaga-jaga takut-takut timbangannya eror.” (Wawancara 27 September 2025)

Lebih lanjut lagi ibu Firna menyampaikan:

“Saya selalu mengedepankan kejujuran dalam bisnis. Karena menurut saya kalau saya jujur dalam berbisnis Insya Allah bisnis yang saya jalankan akan lancar terus dan pembeli akan tetap membeli barang di toko saya karena pembeli akan puas dan merasa bahwa pelayanan dan kualitas yang kami berikan adalah kebenaran.”

Kebeneran dalam berbisnis sering diartikan sebagai niat serta sikap dan perilaku yang benar dimana hal tersebut berkaitan dengan proses akad (transaksi) dan proses upaya menetapkan serta menentukan keuntungan. Pada sebuah bisnis, terdapat sejumlah perbuatan yang bisa mensupport pelaksanaan prinsip ihsan seperti penjelasan Ahmad dalam Badroen et al., (2007), terdapat tiga perbuatan yang dapat mendukung pelaksanaan prinsip ihsan dalam suatu bisnis yaitu: kemurahan hati (leniency); motif pelayanan; serta kesadaran akan adanya Allah SWT dan aturan yang berkaitan dengan pelaksanaan yang menjadi prioritas.

Penjual yang menjalankan bisnis dengan menggunakan aplikasi Shopee harus benar-benar memahami dan menerapkan prinsip kebenaran ini dengan baik. Prinsip ini dapat menjaga semua pihak terhindar dari kerugian baik itu pihak yang menjalin kerja sama dan pihak yang melakukan transaksi serta perjanjian bisnis. Prinsip kebenaran ini juga dapat meningkatkan kepercayaan orang-orang terhadap bisnis yang kita bangun sehingga mereka akan terus menjalin kerja sama atau berbelanja di toko kita. Jika pembeli sudah merasa aman dan merasa puas dengan produk yang di jual maka pembeli tersebut akan terus menerus berbelanja di toko kita karena mereka menganggap bahwa toko kita adalah toko yang amanah.

Dari prinsip-prinsip etika bisnis yang ada, prinsip kebenaran merupakan prinsip yang paling utama dan terpenting karena jika prinsip kebenaran ini sudah di jalankan dengan baik maka prinsip-prinsip yang lain pasti akan ikut berjalan dengan sendirinya. Kebeneran adalah pondasi dari keberhasilan, jika seseorang menerapkan prinsip kebenaran niscaya orang tersebut pasti sudah menerapkan prinsip yang lainnya karna orang yang melakukan kebenaran berarti dia sudah melaksanakan pondasi tertinggi dari etika. Kebeneran akan membawa dampak yang baik baik secara moral maupun finansial.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, yaitu terkait “Analisis Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Kota Lhokseumawe,” peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan etika bisnis islam dalam transaksi jual beli online di aplikasi shopee telah diterapkan secara optimal oleh sebagian penjual. Dapat dilihat dari penjual yang berjualan di aplikasi shopee kota Lhokseumawe sangat konsisten dalam menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis islam dengan cara memberikan informasi yang jujur, menjauh dari hal-hal yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti penipuan dan pemaksaan yang bisa mengakibatkan kerugian, serta menjadikan bisnis ini menjadi sebuah ibadah dan jalan untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT dengan menjalankan tanggung jawab yang baik khususnya dalam menjaga kualitas produk dan penanganan komplain pembeli secara adil untuk mencapai keberkahan dalam bisnis.

Keberhasilan penerapan prinsip etika bisnis islam ini didasari oleh lingkungan budaya yang masih berpegang teguh pada syariat islam dan adanya aturan pemerintah daerah (Qanun Aceh) yang mengharuskan semua aktivitas sehari-hari termasuk aktivitas bisnis harus sesuai dengan syariat Islam. Kota Lhokseumawe yang dikenal dengan keislaman-Nya menjadikan faktor pendukung bagi penjual untuk tetap bisa menjaga tanggung jawab moral di pasar online. Penerapan prinsip EBI yang optimal dapat menciptakan hubungan baik yang dapat berpengaruh pada loyalita dan kepercayaan pembeli serta menjaga reputasi toko untuk jangka panjang.

Referensi

1. Alma, B., & Priansa, D. J. (2016). *Manajemen Bisnis Syariah* (M. M. Drs. H. Rismi Somad (ed.); Edisi Revi). Alfabeta,CV.
2. Antaranews.com, & Wahid, S. (2019). *Wilayahul Hisbah intensifkan pengawasan syariat Islam di Lhokseumawe*. Antaranews.com.
3. Astuti, A. R. T. (2022). Etika Bisnis Islam (Kasus-Kasus Kontemporer). In *IAIN Parepare Nusantara Press*.
4. Badroen, F., Suhendra, Mufraeni, M. A., & Bashori, A. D. (2007). *Etika Bisnis dalam Islam*. Prenada Media Group.
5. BPS Lhokseumawe. (2025). *Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe Bps-Statistics of Lhokseumawe Municipality in Figures Lhokseumawe Dalam Angka*.
6. Darmawati. (2017). Etika Bisnis Dalam Perspektif Islam : Eksplorasi Prinsip Etis Al-Qur'an Dan Sunnah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 11(1), 58–68.
7. Fatriansyah, A. I. A. (2020). Kajian Penelitian Tentang Hukum Jual Beli Kredit. *Suhuf*, 32(01), 50–58.
8. Fauzia, I. . (2022). *Etika Bisnis Dalam Islam*. Kencana: Prenada Media Group.
9. Karyanto, B. (2024). *Etika Bisnis Kajian Teoti & Penerapan Pada Perusahaan*. Percetakan CV Andi Offset.
10. Muhamad, N. (2025). *E-commerce yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia Pada 2025*. Databoks.katadata.co.id.
11. Murhaban, Adnan, Sulaiman, & Zulkifli. (2023). *Etika Bisnis Dan Tanggung Jawab* (M. Roni & Ellyana (ed.); Ed.1, Cet.). PT. RajaGrafindo Persada.
12. Priyowahono, B. (2024). ANALISIS PENERAPAN PRINSIP ETIKA BISNIS ISLAM. *Jurnal Khafi*, 2 No., 10–20.
13. QANUN PROVINSI NANGGROE ACEH DARUSSALAM NOMOR 11 TAHUN 2002.
14. Sudaryono. (2022). *Komunikasi Bisnis*. Kencana.
15. Tafana, A., Andika, B., Rizka, F., Mahyu, O., & Siregar, F. N. (2024). *Etika bisnis islam*. 1(4), 63–70.