Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law, 7 (1), 2025: 41-66
ISSN: 2715-0003; E-ISSN 2714-5514
DOI: https://doi.org/10.19105/alhuquq.v7i1.20169

Legitimasi Etis Maqashid Syariah atas Penggunaan *Artificial Intellegencia* Sebagai Algoritma Penyelesaian Sengketa Konsumen Berbasis *Hybrid Online Dispute Resolution*

Musataklima[1], Noer Yasin[2], Khairul Umam[3], Rizky Ramadhani[4], Ahmad Wahidi [5]
[1,2,3,4]*Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia*
[5]*Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri, Indonesia*

Abstract:

Penelitian ini membahas peluang penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui sistem Hybrid Online Dispute Resolution (ODR Hibrida) dan legitimasi etis maqashid syariah terhadapnya. Penelitian ini merupakan penelitian hukum doktrinal dengan pendekatan konsptual dan perundang-undangan. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan internet searching yang selanjutnya dianalisis secara preskriptif kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa AI mampu mengatasi permasalahan internal di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Permasalahan tersebut seperti masalah pada tingkat profesionalisme para anggota yang rendah dan tingkat kegagalan penyelesaian sengketa konsumen yang tinggi. AI dapat digunakan dalam ODR Hibrida untuk sengketa sederhana, repetitif dengan nilai kerugian di bawah Rp. 500.000.000,- akibat wanprestasi atau perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha Prinsip-prinsip Maqashid Syariah mendukung penggunaan AI, yang dapat memastikan keadilan dan transparansi. Dengan begitu, penggunaan AI dalam ODR Hibrida dibenarkan secara teknis, hukum, dan etis menurut syariah, serta meningkatkan akses keadilan dan perlindungan konsumen. (This research discusses the opportunity to use artificial intelligence (AI) in consumer dispute resolution through the Hybrid Online Dispute Resolution (ODR Hybrid) system and the ethical legitimacy of maqashid syariah to it. This research is a doctrinal legal research with conceptual and statutory approaches. The legal materials

Corresponding Author: musa@syariah.uin-malang.ac.id
Available online at: http://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/alhuquq
https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0
Copyright (c) 2025 by Al-Huquq: Journal of Indonesian Islamic Economic Law

used are primary, secondary and tertiary legal materials collected through literature study and internet searching which are then analysed prescriptively qualitative. This research found that AI is able to overcome internal problems in the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). These problems include the low level of professionalism of the members and the high failure rate of consumer dispute resolution. AI can be used in Hybrid ODR for simple, repetitive disputes with a loss value below Rp. 500,000,000,- due to default or unlawful acts committed by business actors Maqashid Syariah principles support the use of AI, which can ensure fairness and transparency. As such, the use of AI in Hybrid ODR is technically, legally, and ethically justified under Shariah, and enhances access to justice and consumer protection.)

Kata Kunci:
Artificial Intelligence, *Hybrid Online Dispute Resolution*, Legitimasi Etis, Maqashid Syariah, Sengketa Konsumen

Pendahuluan

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, sengketa konsumen memiliki karakteristik yang khas, yakni jumlah kasus yang banyak namun dengan nilai individual yang relatif kecil.[1] Hal ini berbeda dengan sengketa bisnis yang umumnya bernilai besar tetapi jumlahnya lebih sedikit. Fenomena ini semakin menonjol seiring dengan pesatnya pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia yang turut mendorong meningkatnya transaksi daring (online).[2] Sayangnya, dalam transaksi online tersebut, posisi tawar konsumen cenderung lemah,[3] sehingga memperbesar potensi terjadinya sengketa.

[1] ASEAN Secretariat, *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations* (Jakarta: ASEAN Secretariat, 2021).

[2] Nur Islami, Perkembangan E-Commerce di Indonesia Meningkat Cukup Pesat (diakses pada tanggal 10 September 2024), https://www.kominfo.go.id/content/detail/10524/perkembangan-e-commerce-di-indonesia-meningkat-cukup-pesat/0/sorotan_media. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia, Kemendag Ramal Transaksi E-Commerce di RI Tembus Rp533 Triliun (diakses pada tanggal 10 Sep. 24), https://www.kemendag.go.id/berita/pojok-media/kemendag-ramal-transaksi-e-commerce-di-ri-tembus-rp533-triliun.

[3] Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2009), 36

Salah satu sumber utama sengketa konsumen dalam era digital adalah aktivitas Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) atau e-commerce. Hal ini tercermin dalam data pengaduan yang dirilis oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Kementerian Perdagangan. Pada tahun 2021, sebanyak 93,5% dari total 9.393 pengaduan konsumen berkaitan dengan niaga elektronik.[4] Tren ini berlanjut pada semester pertama 2022[5] (86,1% dari 3.693 pengaduan), sepanjang tahun 2023 (91% dari 7.707 pengaduan), hingga semester pertama 2024[6] (89% dari 1.935 pengaduan). Angka-angka tersebut menunjukkan bahwa e-commerce telah menjadi titik rawan dalam perlindungan konsumen digital.

Idealnya, sengketa yang timbul dalam dunia digital juga diselesaikan secara digital. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang menjadi institusi penyelesaian sengketa konsumen masih beroperasi secara konvensional.[7] Selain itu, distribusi BPSK di Indonesia belum merata, sehingga menyulitkan akses konsumen, terutama di daerah yang belum terjangkau. Akibatnya, banyak hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian sengketa tidak terpenuhi secara optimal.

---

[4] Ferry Sandi, Konsumen Komplain Makin Banyak, E-Commerce Biang Keroknya! (diakses pada tanggal 10 Sep. 24), https://www.cnbcindonesia.com/news/20220110120906-4-305975/konsumen-komplain-makin-banyak-e-commerce-biang-keroknya.

[5] Laporan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (Ditjen PKTN) Kementerian Perdagangan Tahun 2023. Viska, Semester Pertama 2022, Aduan Konsumen Didominasi Sektor Niaga-El, (diakses pada tanggal 10 Sep. 24), https://www.kominfo.go.id/content/detail/43005/semester-pertama-2022-aduan-konsumen-didominasi-sektor-niaga-el/0/berita

[6] Kementerian Perdagangan, Kemendag Terima 1.935 Aduan Konsumen di Semester I 2024, Terbanyak soal Ini,(diakses pada tanggal 11 Sep. 24), https://www.kemendag.go.id/berita/pojok media/kemendag-terima-1935-aduan-konsumen-di-semester-i-2024-terbanyak-soal-ini

[7] Noer Yasin and Musataklima Nur Jannani, "The Impact of The Liquidation of the Quasi-Judicial Instution of the Consumer Dispute Resolution Boy on Consumer'Access to Justice and Its Reorganisation Efforts From the Perspective of Siyasah Syariah," Jurisdictie: Jurnal Hukum Dan Syariah 15, no. 1 (2024): 117–48, https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.18860/j.v15i1.26564.

Kondisi tersebut diperparah dengan data yang menunjukkan tingginya tingkat kegagalan penyelesaian sengketa oleh BPSK. Tercatat sebanyak 578 kasus tidak berhasil diselesaikan selama periode 2015–2019.[8] Bahkan di BPSK Yogyakarta dan Malang, sebagian besar sengketa yang masuk pada periode tertentu juga tidak terselesaikan.[9] Hal ini menimbulkan paradoks dalam upaya perlindungan konsumen dan menandakan perlunya peningkatan dalam aspek efisiensi, kecepatan, biaya, dan profesionalisme penyelesaian sengketa.

Sebagai solusi, konsep Hybrid Online Dispute Resolution (ODR Hibrida) ditawarkan sebagai pendekatan inovatif. ODR Hibrida menggabungkan akses online dan offline serta mengintegrasikan metode mediasi-arbitrase secara fleksibel. Dalam perkembangannya, kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) membuka peluang baru untuk meningkatkan efektivitas ODR Hibrida. Pertanyaannya kemudian, bagaimana potensi AI dapat dimanfaatkan dalam skema ini, dan bagaimana etika Islam melalui maqashid syariah dapat memberikan legitimasi terhadap penggunaannya? Pertanyaan-pertanyaan inilah yang menjadi fokus utama pembahasan dalam tulisan ini.

Metode

Jenis penelitian ini adalah hukum normatif, atau doktrinal dalam bahasa Soetandyo Wignjosoebrot,[10] yang berusaha menganalisis dan membahas isu-isu hukum dengan menggunakan kerangka hukum yang terbangun atas suatu peraturan perundang-undangan.[11] dan konsep-konsep serta asas dalam keilmuan hukum[12] yang relevan dengan isu hukum penelitian ini.

---

[8] Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga, "Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementrian Perdagangan Nomor 162 Tahun 2020 Tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga 2020-2024" (2020), 14.

[9] Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Malang 2023, Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Malang 2023

[10] Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum: Paradigma, Metode, Dan Masalahnya*, ed. Ifdhal Kasim (Editor Utama) et al. (Jakarta: Elsam dan Huma, 2002)., 147-160

[11] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2010).

[12] Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Press, 2018).

Pendekatan yang digunakan konseptual *(conseptual approach*) untuk mengurai konsep *ODR Hibrida* dalam penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu juga digunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) untuk menginventarisir pengaturan penyelesaian sengketa konsumen dalam bahan-bahan hukum yang relevan dengan kajian ini.

Adapun bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer yaitu, kajian maqashid syariah Al-Juwainî, al-Ghazâlî, dan Jasser Auda yang digunakan untuk menganalisis legitimasi etis penggunaan AI sebagai penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu digunakan juga bahan hukum sekunder dan tersier yang terdiri atas buku-buku ilmiah, jurnal ilmiah yang relevan dengan isu hukum penelitian ini. Keseluruhan sumber hukum di atas didapat melalui studi kepustakaan dan *internet searching*,[13] kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis preskriptif-analitik untuk menemukan jawaban atas persoalan penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Potensi Penggunaan *Artificial Intelligencia* (AI) Sebagai Algoritma Penyelesaian Sengketa Konsumen secara *ODR Hibrida*

Penyelesaian sengketa konsumen secara hibrida adalah menggabungkan dua atau lebih mekanisme penyelesaian sengketa tradisional menjadi satu. Proses hibrida yang paling umum adalah mediasi-arbitrase (*med-arb*) di mana individu atau forum penyelesaian sengketa yang sama bertindak pertama sebagai mediator dan kemudian jika perlu, sebagai arbiter. Namun pada umumnya, dalam kasus sengketa, lebih dari satu jenis prosedur penyelesaian sengketa disediakan secara berurutan seperti negosiasi, kemudian mediasi, dan akhirnya arbitrase, dan masing-masing proses ini dilakukan oleh orang yang berbeda.

Med-arb pada awalnya digunakan di Amerika Serikat dalam perundingan bersama sektor publik, khususnya untuk polisi dan pemadam kebakaran. Di banyak negara bagian, badan legislatif negara bagian telah menyerukan sistem hibrida untuk menyelesaikan

[13] M Syamsuddin, *Mahir Meneliti Permasalahn Hukum* (Jakarta: Prenada Media Group, 2021).

perselisihan semacam itu secara damai dan efisien. Sam Kagel[14] pertama kali menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa alternatif ini dan yang pertama kali menggabungkan dua metode "mediasi dan arbitrase" menjadi "Med-Arb" untuk menyelesaikan Pemogokan Perawat San Fransisco pada tahun 1970-an.

Minat terhadap Med-Arb[15] semakin meningkat karena terdapat kesamaan antara arbitrase dan litigasi. Sebab ketika mediasi dan arbitrase menjadi semakin formal, Med-Arb dianggap sebagai salah satu cara untuk memperbaiki kelemahan masing-masing dengan memberikan "finalitas" dan "fleksibilitas". Mekanisme hibrida yang menggabungkan arbitrase dan mediasi telah muncul sebagai bentuk penyelesaian sengketa yang populer dalam tiga dekade terakhir. Arb-Med adalah proses di mana para pihak mencoba mediasi setelah arbitrase selesai dengan putusan arbitrase yang disegel dalam amplop.[16]

Ketika semua tahapan penyelesaian sengketa secara hibrida di atas dilakukan secara online, maka disebut dengan *ODR Hibrida*. Di mana awalnya ketika tidak dikombinasikan dan dilakukan secara online mandiri dari masing-masing mekanisme penyelesaian sengketa, disebut dengan *Online Dispute Resolution,* yang merupakan *Alternativer Dispute Resolution* (ADR) dalam bentuk elektronik. Secara sederhana jika dalam pelaksanaannya dilakukan dengan menggunakan perangkat elektronik dengan jaringan internet, maka itulah yang disebut dengan ODR. ODR lahir dari sinergisme antara *Alternative Disputes Resolution* (ADR) dan *Information of Computer Technology* (ICT).[17]

Dalam penyelesaian sengketa konsumen secara *ODR Hibrida* AI dapat diintegrasikan di dalamnya. Merujuk kepada pandangan Tania

[14] Shivam Goel, "'Med Arb': A Novel ADR Approach," SSRN Electronic Journal, 2016, 1–18, https://doi.org/10.2139/ssrn.2800693.

[15] Brian A Pappas, "Med-Arb and the Legalization of Alternative Dispute Resolution," *Harvard Negotiation Law Review* 20, no. 157 (2015): 157–203.

[16] Yijia Lu, "Med-Arb and Arb-Med: A Law and Economic Analysis," Harvard Negotiation Law Review 27, no. 2 (2022).

[17] Mutiara Nurpadila and Devis Siti Hamzah Marpaung, "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia," Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi) 5, no. 2 (2021): 463–79.

Sourdin,[18] yaitu: *Pertama*, dan pada tingkat yang paling dasar, teknologi dapat membantu memberikan informasi, mendukung dan memberi rekomendasi kepada aktor peradilan ("teknologi pendukung"). *Kedua*, teknologi dapat menggantikan fungsi dan aktivitas manusia (*replacement technology*). *Ketiga* teknologi dapat mengubah cara kerja hakim dan memberikan bentuk keadilan yang sangat berbeda yang dapat mencakup menggantikan beberapa pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manusia. Berdasarkan uraian di atas, pemanfaatan kecerdasan buatan (AI) dalam penyelesaian sengketa konsumen berbasis ODR Hibrida dapat berupa:

Pertama, AI menjadi sistem pendukung bagi Panitera, Mediator, dan Arbitrator Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam menjalankan tugasnya. Secara umum, AI dapat membantu panitera dan mediator BPSK dalam meningkatkan efisiensi tugas administratif mediasi, seperti penjadwalan sidang, pengelolaan informasi, dan penyusunan surat-surat terkait.

AI memiliki kemampuan untuk mempercepat dan mempermudah proses mediasi di BPSK dengan menganalisis informasi dan membantu panitera serta mediator. Sebab AI dapat dimanfaatkan dalam merangkum dokumen dan korespondensi serta mengekstrak informasi penting, membantu mendeteksi pola dan ketidaksesuaian serta menjawab pertanyaan dalam dokumen, Menghasilkan teks yang terstruktur untuk komunikasi yang lebih baik., Mendeteksi konflik kepentingan dan membantu memilih mediator yang sesuai, Memberikan wawasan dan rekomendasi dalam pengambilan keputusan real-time, Mempersiapkan sesi mediasi dengan merumuskan pertanyaan fokus dan menangani isu sensitif. Kesimpulannya AI meningkatkan efisiensi dan efektivitas mediasi dengan memperdalam pemahaman terhadap perselisihan, menjamin proses yang adil, dan menghasilkan solusi yang kreatif.

[18] Tania Sourdin, *Judges, Technology and Artificial Intelligence: The Artificial Judge*, ed. Peter K Yu, *Judges, Technology and Artificial Intelligence: The Artificial Judge* (United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited, 2021), https://doi.org/10.4337/9781788978262.Tania Sourdin and Bin Li, "Humans and Justice Machines: Emergent Legal Technologies and Justice Apps," SSRN Electronic Journal 156, no. February (2020), https://doi.org/10.2139/ssrn.3662091.Bin Li and Tom Hinds Tania Sourdin, "HUMANS AND JUSTICE MACHINES: EMERGENT LEGAL TECHNOLOGIES AND JUSTICE APPS," *Jm* 4, no. April (2012): 1–55.

Asistensi AI dalam penyelesaian sengketa secara hibrida pada sub arbitrase memberikan banyak keuntungan. AI dapat mempercepat riset hukum dengan menganalisis dokumen, menyediakan sumber referensi, dan meninjau kasus serupa.[19] Meskipun demikian, arbiter manusia tetap bertanggung jawab untuk memverifikasi akurasi fakta dan data.[20] Dalam arbitrase konsumen, AI dapat memproses bahasa, mengubah rekaman persidangan, dan menyiapkan draf saksi. Teknologi pengenalan suara juga memungkinkan pembuatan transkrip otomatis. AI dapat membantu dalam memilih arbiter yang tepat dan memprediksi hasil kasus berdasarkan preseden. Dengan meningkatkan efisiensi hingga empat kali lipat, AI memungkinkan arbiter fokus pada kualitas putusan,[21] meskipun keputusan akhir tetap pada arbiter manusia.

Penggunaan AI sebagai sistem pendukung dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK menunjukkan relevansi dalam mengatasi kelemahan struktur hukum yang ada. Sebab berdasarkan data, sebagai salah satu contoh, banyak anggota BPSK tidak memiliki sertifikat mediator; hanya 4 dari 9 anggota yang bersertifikat pada tahun 2021, BPSK diharapkan menyelesaikan sengketa secara efektif, efisien, murah, dan profesional, tetapi profesionalitas anggota sering kurang,[22] terdapat inkonsistensi dalam pelaksanaan hukum ketika menghadapi sengketa konsumen; keputusan arbitrase tidak konsisten,[23] mekanisme mediasi juga menunjukkan adanya keputusan verstek[24] ketika pihak

[19] Agus Agus et al., "The Use of Artificial Intelligence in Dispute Resolution Through Arbitration: The Potential and Challenges," Sasi 29, no. 3 (2023): 570, https://doi.org/10.47268/sasi.v29i3.1393. Mohammad Solhchi and Faraz Baghbanno, "Artificial Intelligence and Its Role in the Development of the Future of Arbitration," *International Journal of Law in Changing World* 2, no. 2 (2023): 56–76, https://doi.org/10.54934/ijlcw.v2i2.56.

[20] GH Kasap, "Can Artificial Intelligence ('AI') Replace Human Arbitrators? Technological Concerns and Legal Implications," Journal of Dispute Resolution 5, no. 2 (2021): 209–53. Paul Bennett Marrow, Mansi Karol, and Steven Kuyan, "Artificial Intelligence and Arbitration: The Computer as an Arbitrator-Are We There Yet?," Dispute Resolution Journal 74, no. 4 (2020): 35–76.

[21] Amer Fawwaz Mohammad Yasid, "Journal of International Studies Journal of International Studies," Journal of International Studies 19, no. 2 (2023): 1–23.

[22] Soerjono Soekanto, *Penegakan Hukum* (Bandung: Bina Cipta, 1983), 80

[23] Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2020

[24] Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2017

pelaku usaha tidak hadir, [25] kualitas anggota BPSK yang rendah berdampak negatif pada efektivitas penyelesaian sengketa.

Selain itu, sirkulasi lima tahunan BPSK mengurangi profesionalisme anggota, karena anggota berpengalaman diganti oleh yang baru dan perlu belajar ulang. Ini menyebabkan penggunaan anggaran tidak efektif untuk menciptakan profesionalisme. Kualitas BPSK tergantung pada aktornya, dan meskipun hukum baik, tanpa struktur yang baik, itu tidak berarti apa-apa. Sikap profesional merupakan kode etik penegak hukum, [26] dan profesionalisme BPSK dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadapnya sebagai penegak hukum.

Anomali-anomali proses penyelesaian sengketa di atas, dapat diatasi dengan menjadikan AI sebagai *supporting system* dalam setiap tahapan penyelesaian sengketa konsumen, hal ini dapat membantu aktor BPSK dalam menggali persoalan, menawarkan solusi, merumuskan putusan dan mengambil putusan. Dengan bantuan AI ini, maka anomali-anomali proses penyelesaian sengketa konsumen di atas, dapat diminimalisir di lapangan.

Pemanfaatan AI sebagai pendukung dalam penyelesaian perselisihan konsumen tidak mengharuskan AI memiliki status hukum sebagai subjek hukum. Peran AI terbatas sebagai alat bantu atau fasilitator, bukan pemutus akhir sengketa. Namun, aktor BPSK wajib berupaya untuk memahami fungsi, batasan, dan potensi risiko dari penggunaan AI, serta cara meminimalkan dampak negatifnya selama proses penyelesaian sengketa. Guna membekali aktor BPSK dengan pemahaman tersebut, Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga perlu mengintegrasikan penggunaan AI dalam penyelesaian sengketa konsumen sebagai bagian dari materi pelatihan teknis, sehingga risiko yang mungkin timbul akibat penggunaan AI dapat diminimalisir.

Kedua, teknologi AI sebagai mediator dan arbitrator dalam sengketa konsumen. Seiring meningkatnya transaksi konsumen e-commerce, sengketa konsumen terbuka luas untuk terjadi yang juga

[25] Rekapitulasi Penyelesaian Sengketa Konsumen di BPSK Kota Malang Tahun 2018

[26] Achmad *Ali, Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*, Cetakan V, (Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Group, 2013), 2004.

membutuhkan penyelesaian secara digital. Oleh karena itu, diperlukan teknologi inovatif baru untuk menjadikan proses lebih otomatis dan efisien. Tentu saja hal ini tidak boleh mengorbankan kualitas dari penyelesaian sengketa itu sendiri.

AI menawarkan pendekatan yang menjanjikan dalam hal ini, karena menyediakan informasi obyektif berbasis data dan lingkungan kolaboratif untuk penyelesaian perselisihan.[27] Namun, pertanyaannya adalah apakah AI merupakan alternatif yang serius dan bahkan mungkin dapat menggantikan mediator manusia, atau apakah AI sebaiknya digunakan oleh mediator sebagai alat pendukung sebagaimana telah diuraikan di atas dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Mediasi pada dasarnya berlangsung dalam pembicaraan satu lawan satu dengan pihak-pihak yang terlibat. Salah satu kendala yang perlu dipertimbangkan saat menggunakan AI sebagai mediator adalah apakah AI mampu melakukan mediasi secara mandiri pada tingkat linguistik , berinteraksi dengan para pihak, mengidentifikasi konteks, dan memberikan arahan penyelesaian konflik.

Selain keterampilan bahasa, salah satu keunggulan utama AI dibandingkan mediator manusia adalah kemampuan AI untuk memproses dan menganalisis sejumlah besar informasi secara efisien dan cepat. Mediator pada dasarnya terbatas pada pengalamannya dari perselisihan serupa dalam mediasi sebelumnya dan pengetahuan teoritis yang ia kumpulkan dari waktu ke waktu.[28]

Melalui pembelajaran yang diawasi mandiri, AI dapat mengidentifikasi potensi solusi, pola, dan tren dengan lebih mudah dibandingkan mediator orang. Jika disajikan dengan tepat oleh AI, wawasan ini dapat membantu untuk lebih memahami isu-isu mendasar konflik dan mengeksplorasi berbagai opsi penyelesaian. AI perlu menyimpan data pengguna untuk mengidentifikasi konteks dan melakukan percakapan. Hal ini tentu saja menimbulkan permasalahan privasi yang perlu ditangani, terutama mengingat persyaratan

---

[27] Marcin Frąckiewicz, ChatGPT-4 for Conflict Resolution: AI-powered Mediation and Negotiation, ts2 (diakses pada tanggal 15 April 2024), https://ts2.space/en/chatgpt-4-for-conflict-resolution-ai-powered-mediation-and-negotiation/.

[28] James Melamed, Optimization in Mediation and Artificial Intelligence, mediate.com (diakses pada tanggal 12 April 2024); https://mediate.com/optimizing-ai-in-mediation/.

kerahasiaan suatu mediasi. Oleh karena itu, sebelum menggunakan AI, harus ditentukan terlebih dahulu dengan para pihak data apa yang akan dikumpulkan dan disimpan oleh AI selama mediasi.

Di sisi lain, AI terbatas dan bergantung pada kumpulan data yang tersedia. Jika sumber daya ini mengandung kesalahan, seperti informasi yang salah atau bias, AI tidak hanya tidak dapat mendeteksinya sendiri, namun juga akan mendasarkan putusannya pada kesalahan tersebut. Bagaimanapun, kinerja AI tetap bergantung pada orang yang menggunakannya. Dalam konteks ini, sangat penting untuk mengajukan pertanyaan yang "benar", karena hanya dengan cara itulah AI dapat memberikan respons yang dapat diandalkan. Tentu saja, hasil AI selalu bergantung pada masukan pengguna, yaitu konsumen.

Karena hal di atas memerlukan pelatihan atau pengetahuan khusus, akan bermanfaat jika para pihak yaitu konsumen dan pelaku usaha, tidak dibiarkan sendiri, namun menggunakan mediator yang terlatih khusus untuk mengajukan pertanyaan yang tepat. Namun, hal ini juga berarti, secara implikasi, bahwa AI hanya boleh digunakan oleh mediator terlatih dengan keterampilan yang sesuai yang meninjau hasil AI sebelum memberikannya kepada para pihak. Dengan demikian, risiko kesalahpahaman dan tanggapan yang tidak memadai dapat dihindari, bahkan dapat menimbulkan kebuntuan antara para pihak dalam suatu mediasi.

Keuntungan lain dari AI adalah, tidak seperti mediator manusia yang secara sadar atau tidak sadar dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal, alat berbasis AI memberikan pandangan objektif dan netral, yang sangat penting terkait dengan tidak berpihaknya mediator. Hal ini dapat membangun kepercayaan antar pihak dalam menggunakan AI sebagai mediator netral berbasis AI dan memberikan dasar yang baik untuk penyelesaian.

AI sebagai Abitrator dalam sengketa konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dapat dikatakan sebagai arbitrase komersial yang pada umumnya bersifat rahasia, data yang tersedia lebih terbatas, yang pada gilirannya kemungkinan akan membatasi kegunaan alat jenis ini dalam konteks arbitrase. Namun demikian, dapat diperkirakan penggunaannya akan meningkat di tahun-tahun mendatang, terutama jika ada lebih banyak inisiatif untuk menerbitkan lebih banyak putusan arbitrase komersial dan materi

terkait, dan mungkin dalam konteks perjanjian komersial, arbitrase di mana sudah ada transparansi yang lebih besar dalam proses dan hasil arbitrase.

Menurut Ahmad M. Ramli, AI sebagai *supporting system* dalam penyelesaian sengketa bisnis termasuk di dalamnya sengketa konsumen, dalam pelaksanaan arbitrase tidak menimbulkan pro dan kontra, akan tetapi AI sebagai arbiter justru memicu banyak kontroversi. Meskipun secara praktik, model penyelesaian sengketa secara otomatis sudah dilaksanakan oleh *marketplace*. Misalnya, platform belanja online eBay telah mengoperasikan pusat penyelesaian otomatis selama beberapa tahun, konon menyelesaikan hingga 90% dari seluruh klaim tanpa campur tangan manusia.[29]

DoNotPay.com, sebuah asisten hukum berbasis kecerdasan buatan yang awalnya dirancang untuk menangani tilang, kini dimanfaatkan untuk berbagai permasalahan hak konsumen, seperti pengurangan biaya medis, pembatalan langganan, sengketa laporan kredit, dan penutupan rekening bank. Lebih lanjut, Ahmad M. Ramli menyebutkan adanya sejumlah platform rintisan seperti The Virtual Courthouse, Net-ARB, eCourt, dan ThouhtRiver yang juga mengintegrasikan AI dalam proses pengambilan keputusan.

Penggunaan AI sebagai pengganti arbiter manusia didasarkan pada kemampuannya menganalisis data secara masif, sehingga menghasilkan keputusan yang cenderung lebih tepat dibandingkan keputusan yang dibuat oleh manusia. Akan tetapi, Ahmad M. Ramli menekankan bahwa penggunaan AI sebagai arbiter dalam kasus-kasus rumit berpotensi menimbulkan risiko.

Shidarta menjelaskan bahwa kecerdasan buatan telah diterapkan dalam sistem peradilan di beberapa negara seperti Estonia, Kanada, dan Tiongkok. Tiongkok bahkan telah berhasil memutus jutaan kasus melalui pengadilan daring yang menangani berbagai bidang hukum, termasuk hak kekayaan intelektual, perdagangan elektronik, sengketa keuangan daring, pinjaman daring, domain, properti, hak sipil terkait internet, tanggung jawab produk daring, serta sengketa administratif.[30]

---

[29] Ahmad M Ramli, Apakah Al Dapat Jadi Arbiter Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis?, (diakses pada tanggal 02 Mei 2024), https://money.kompas.com/read/2023/11/06/110143026/apakah-al-dapat-jadi-arbiter-dalam-penyelesaian-sengketa-bisnis

[30] Jianing Sang, "Internet Court on Solving Online Consumer Contract Disputes : Case of China," Digital Law Journal 2, no. 3 (2021): 23–45.

Menariknya, tingkat penerimaan putusan pengadilan daring[31] tersebut sangat tinggi, mencapai 98% tanpa adanya banding.[32] Shidarta menekankan pentingnya jumlah dan kualitas data dalam pengembangan kecerdasan buatan. Hal ini sejalan dengan laporan dari *The Economist* yang menyatakan bahwa data kini menjadi sumber daya paling berharga di dunia, melampaui minyak. Akibatnya, kasus-kasus yang masuk ke pengadilan cenderung dinilai berdasarkan pola yang berulang, sehingga aspek unik dari masing-masing kasus berpotensi terlewatkan atau bahkan diabaikan.[33]

Dua ahli tersebut mengkhawatirkan penggunaan AI sebagai arbiter dalam sengketa, terutama pada kasus-kasus rumit yang berpotensi mengaburkan detail unik setiap perkara akibat generalisasi. Kekhawatiran ini tidak terlalu relevan dalam sengketa konsumen yang umumnya tidak kompleks. Sebab sengketa konsumen lebih mengandalkan fakta konkret dan tidak memerlukan analisis ekonomi mendalam karena nilainya relatif kecil.[34]

Mengingat penjelasan tersebut, pemanfaatan Arbitrator AI menjadi sangat masuk akal untuk menuntaskan perselisihan konsumen. Arbitrator AI efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang sederhana dan tidak kompleks. Kesederhanaan suatu sengketa ditentukan oleh dua hal, yaitu tingkat kesulitan kasus dan besaran kerugian yang dialami konsumen. Sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019, perselisihan yang melibatkan ganti rugi hingga Rp500.000.000 akibat wanprestasi perjanjian atau Perbuatan Melawan Hukum dianggap sebagai kasus sederhana. Hal ini selaras dengan realitas bahwa kebanyakan sengketa konsumen muncul dari wanprestasi atau perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha.

---

[31] Changqing Shi, Tania Sourdin, and Bin Li, "The Smart Court – A New Pathway to Justice in China?," International Journal for Court Administration 12, no. 1 (2021): 1–19, https://doi.org/10.36745/ijca.367.

[32] Shidarta, *Ilmu-Ilmu Empiris Tentang Hukum: Penerapannya Pada Kajian Sosio-Legal* (Jakarta: Kencana, 2024), 226

[33] Shidarta..., 227.

[34] ASEAN Secretariat, *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*.

Muncul kecurigaan dari Shidarta bahwa kecerdasan buatan (AI) yang berperan sebagai mediator dan arbiter sebenarnya dikendalikan oleh para pengembangnya, yaitu insinyur perangkat lunak dan ilmuwan data yang menciptakan "kode" sebagai hukum baru. Hukum baru ini berpotensi besar memengaruhi interpretasi peraturan perundang-undangan.

Menanggapi hal di atas, gagasan menjadikan AI sebagai pengganti mediator dan arbiter manusia memunculkan pertanyaan mengenai kemungkinan AI diakui sebagai subjek hukum. Namun, hingga kini, belum ada satu pun negara yang secara resmi mengakui AI sebagai subjek hukum. AI masih dipandang sebagai instrumen atau teknologi yang berada di bawah kendali manusia atau entitas hukum seperti perusahaan.

Terdapat sejumlah gagasan teoretis di kalangan akademisi dan pakar hukum mengenai kemungkinan pengakuan AI sebagai subjek hukum di masa mendatang, [35] khususnya jika AI mencapai tingkat kecerdasan yang sangat tinggi yang sering Kecerdasan Buatan Umum. Usulan-usulan tersebut meliputi: (a) pemberian "status hukum khusus" kepada AI dengan hak dan kewajiban terbatas, dan (b) pembentukan sistem asuransi atau kerangka tanggung jawab khusus untuk AI canggih. Akan tetapi, seluruh pembahasan ini masih bersifat teoritis dan spekulatif, belum ada pengakuan resmi dari negara mana pun. [36]

Menurut Zhifeng Wen dan Deyi Tong, [37] AI tidak dapat menggantikan manusia sebagai subjek hukum yang utama, yang mencerminkan pandangan antroposentrisme dalam hukum. Prinsip

[35] I. A. Filipova and V. D. Koroteev, "Future of the Artificial Intelligence: Object of Law or Legal Personality?," Journal of Digital Technologies and Law 1, no. 2 (2023): 359–86, https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.15.

[36] Sergio M.C. Avila Negri, "Robot as Legal Person: Electronic Personhood in Robotics and Artificial Intelligence," Frontiers in Robotics and AI 8, no. December (2021): 1–10, https://doi.org/10.3389/frobt.2021.789327.Andrea Bertolini and Francesca Episcopo, "Robots and AI as Legal Subjects? Disentangling the Ontological and Functional Perspective," Frontiers in Robotics and AI 9, no. April (2022): 1–15, https://doi.org/10.3389/frobt.2022.842213.Jasper Doomen, "The Artificial Intelligence Entity as a Legal Person," Information and Communications Technology Law 32, no. 3 (2023): 277–87, https://doi.org/10.1080/13600834.2023.2196827.

[37] Zhifeng Wen and Deyi Tong, "Analysis of the Legal Subject Status of Artificial Intelligence," Beijing Law Review 14, no. 01 (2023): 74–86, https://doi.org/10.4236/blr.2023.141004.

antroposentrisme dianggap penting dan harus dipertahankan saat mempertimbangkan status AI sebagai subjek hukum. Namun, Wen dan Tong berpendapat bahwa tetap berpegang pada antroposentrisme tidak berarti menjunjung tinggi supremasi antroposentrisme dalam menentukan status hukum AI.

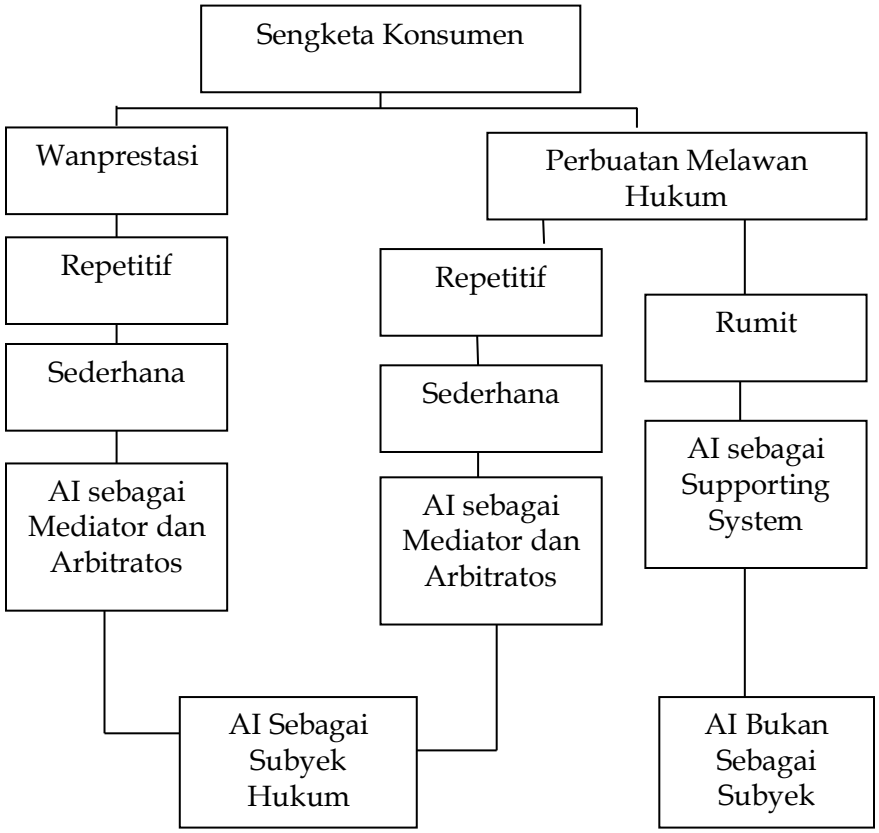
Pertimbangan terhadap perkembangan teknologi modern dan hubungannya dengan hukum memerlukan pembebasan subjek hukum dari pandangan antroposentrisme yang sempit. Jika antroposentrisme sempit menjadi alasan untuk menolak AI sebagai subjek hukum secara arbitrer, hal ini justru dapat menghambat kemajuan hukum dan perkembangan manusia.

Lebih lanjut, menurut Wen dan Tong, standar AI untuk menjadi subjek hukum, dari perspektif hukum teknologi, tidak terletak pada aspek teknis hukum itu sendiri, melainkan pada nilai-nilai yang mendasari hukum tersebut. Pertanyaan utama bukanlah apakah AI mampu memiliki hak dan memenuhi kewajiban, melainkan apakah AI seharusnya memiliki hak dan memenuhi kewajiban. Dalam hal ini, pertimbangan kunci adalah apakah hal tersebut selaras dengan kepentingan manusia jangka panjang, dengan tetap menjaga nilai inti manusia sebagai subjek hukum yang tak tergantikan.

Entitas AI paling tepat dianggap sebagai subjek hukum badan hukum karena pada dasarnya serupa dengan perusahaan, yaitu instrumen yang dioperasikan oleh manusia. AI hanya menjalankan instruksi berdasarkan data yang dimasukkan, sehingga wajar jika dikategorikan sebagai badan hukum, entitas hukum, atau persona buatan. Hal ini dikarenakan AI, seperti badan hukum lainnya, merupakan ciptaan manusia tanpa kesadaran emosional dan beroperasi berdasarkan sistem yang telah diprogramkan. Jika AI ditetapkan sebagai subjek hukum, maka ia harus memiliki hak, kewajiban, dan tanggung jawab. Meskipun AI tidak dapat dimintai pertanggungjawaban secara langsung atas kesalahan dalam putusan hukum, putusan tersebut tetap dapat ditinjau kembali oleh hakim manusia.

Secara sederhana pembahasan tersebut dapat dilihat pada skema di bawah ini:

Bagan 1. Penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen



Sumber: diolah berdasarkan kreasi penulis dari hasil analisis

Maqashid Syari'ah Sebagai Landasan Etis Penggunaan AI dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen secara ODR Hibrida di BPSK

Manfaat penggunaan AI dalam penyelesaian sengketa konsumen secara ODR Hibrida di atas menimbulkan permasalahan etis yang serius, penting untuk dicarikan landasan etis sehingga AI dapat digunakan secara beretika. Islam merupakan agama yang sejak kemunculannya sarat dengan etika dan moral, baik dalam hubungannya dengan Tuhan, sesama manusia bahkan dengan lingkungan. Islam sebagai agama yang sempurna yang selalu sesuai dengan perkembangan zaman dan keadaan termasuk dengan

perkembangan AI, penting untuk dilihat bagaimana legitimasi etisnya sehingga penggunaan AI tersebut lebih etis dan bahkan lebih religius.

Mengurai permasalahan di atas, digunakan maqashid syariah sebagai tujuan utama dalam hukum Islam, sebab dalam Islam tidak ada dalil yang eksplisit dalam sumber-sumber otoritas hukum Islam, seperti al-Qur'an, Al-Hadits, Ijma'[38] yang berbicara landasan etis AI dalam Islam. Namun hal tersebut dapat dilihat dari maqashid syari'ah (tujuan syariah).

Al-Juwainî terkadang maqashid syari'ah menyebutnya dengan istilah *Maslahah 'Ammah* (kemaslahatan umum). Sementara al-Ghazâlî memandang Maqâshid al-Syarî'ah adalah *al-mâsalih al-mursalah* dengan tiga tingkatannya, yaitu: primer/*necessities (darûriyyah),* skunder/*needs (hajjiyyah)* dan tersier/*luxuries (tahsiniyyah)*.

Syariat bangunan dasarnya adalah hikmah dan kemaslahatan manusia. Syariat adalah keadilan, rahmat, hikmah dan kebaikan. Jika terdapat aturan yang menggantikan keadilan dengan ketidakadilan, rahmat dengan lawannya, maslahat umum dengan mafsadat, maka aturan itu tidaklah termasuk syariat.[39] Dari sini dapat dipahami muara dari syariat adalah kemaslahatan ungkapan lain dari maqashid syariah.

Maslahah menurut 'Izzuddin bergantung pada tujuan akhir dari efek yang ditimbulkan.[40] Oleh karenanya barometer untuk membedakan maslahat dan mafsadat, dilihat apakah efek yang ditimbulkan negatif atau positif. Jika satu perbuatan menghasilkan efek positif berarti itu adalah Maslahah. Sebaliknya jika yang dihasilkan negatif berarti itu mafsadat.

Kemaslahatan diartikan sebagai pengambilan manfaat dan menolak bahaya untuk memelihara kepentingan manusia, baik yang *dharuriyyat* (primer), *hajjiyat* (sekunder) maupun *tahsiniyyat* (tersier).[41] Menjaga 3 (tiga) kepentingan manusia tersebut adalah *maqâshid al-*

[38] Amir Syarifudin, *Pengertian Dan Sumber Hukum Islam* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 16

[39] Jasser Audah, Maqashid Al-Shariah A Beginners Guide (London Washington: the international institute of islamic thought, 2014).

[40] Izzudin bin 'Abd al-Salam, *Qawa'id Al-Ahkam Fi Mashalih Al-Anam* (Kairo: Dar al-Bayan al-Arabi, 2002), 12.

[41] Maimun, "Konsep Supremasi Maslahat Al-Thufi Dan Implementasinya Dalam Pembaruan Pemikiran Hukum Islam," Asas 6, No. 1 (2014): 13–33., 21

syarî'ah. kepentingan *dharuriyyat* (primer) dibagi menjadi 5 (lima): *hifz al-dîn* (pelestarian agama), *hifz al-nafs* (pelestarian nyawa), *hifz al-mal* (pelestarian harta), *hifz al- 'aql* (pelestarian akal) dan *hifz al-nasl* (pelestarian keturunan).[42]

Penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen di BPSK yang diintegrasikan dengan ODR Hibrida dapat dilegitimasi secara etis oleh maqashid syariah (tujuan hukum Islam) sebagai berikut: *pertama*, *hifz al-din*[43] (pelestarian agama). Artinya beriman kepada Allah, Malaikat, Nabi dan hari pembalasan. Dalam perspektif perlindungan konsumen, ketika pelaku usaha melaksanakan imannya, ia tidak menghasilkan produk berbahaya yang dapat merugikan konsumen dan menjauhkan diri dari praktik perdagangan yang tidak adil.[44] Jika terjadi sebaliknya, dengan ODR Hibrida berbasis AI, konsumen mudah untuk mengoreksinya melalui pengaduan, sehingga pelaku usaha kembali dalam keimanannya.

Hifz al-din, prinsip dapat dijadikan landasan etis pengembangan AI dan pengguanna sebagai algoritma penyelesaian sengketa yang diintegrasikan dengan ODR Hibrida dengan indikator AI tersebut sebagai mesin pembelajaran harus memuat informasi-informasi yang tidak menyesatkan yang bertentangan dengan agama Islam. Islam sangat menekankan penyampaian informasi yang benar dan bermanfaat. Di dalamnya terdapat prinsip al-haq (kebenaran), al-manfaah (kemanfaatan). Berdasarkan prinsip ini, pengembangan dan penggunaan AI sebagai algoritma mengandung kebenaran dan kemanfaatan sehingga tidak bertentangan dengan nilai-nilai agama Islam. Oleh karena itu pengembang AI dan operatornya harus memastikan kebenaran data-data yang dimasukkan sebagai bahan mesin pembelajaran AI.

Indikator keterpenuhan prinsip di atas adalah transparansi, proses pengambilan keputusan oleh AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen harus dapat dijelaskan, sehingga konsumen dapat

---

[42] Jasser Auda, *Maqasid Al-Shariah As Philosophy Of Islamic Law A Systems Approach* (London Washington: The International Institute Of Islamic Thought, 2019), 4-5.

[43] JASSER AUDA, Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law A Systems Approach (London Washington: the international institute of islamic thought, 2019), 4-5.

[44] Muhammad Akbar Khan, "Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview," *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77–100., 89.

memahami rasio dicedendi dari putusan yang diambil oleh AI tersebut. Transparansi data yang digunakan ditujukan untuk menghindari penyalahgunaan data oleh perancang dan juga operator AI dalam pemanfataannya sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen. pemanfaatan AI tersebut harus ditujukan untuk kesejahteraan konsumen dan putusan-putusan yang diambil oleh AI maupun yang dibantu oleh AI dapat dipertanggungjawabkan

Kedua, *hifz al-nafs* (pelestarian nyawa). Tujuan utamanya untuk melindungi dan melestarikan kehidupan manusia yang sangat menjamin perlindungan konsumen. Konsumsi barang dan jasa dalam hukum Islam pada asasnya diperbolehkan. Namun, segala sesuatu yang dapat merugikan konsumen harus dilarang. [45] Jika terjadi sebaliknya, melalui ODR Hibrida berbasis AI, konsumen dapat mengadu pada BPSK dan meminta penarikan produk berbahaya tersebut di pasaran sehingga dapat memitigasi bahaya yang mengancam nyawa konsumen.

Hifz al-nafs (pelestarian nyawa) juga dapat dijadikan prinsip fundamental penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen di BPSK harus dapat menjamin keselamatan dan keamanan. Risiko keselamatan dan keamanan harus diidentifikasi, ditangani, dan dimitigasi di seluruh siklus hidup sistem AI untuk mencegah, dan/atau membatasi, segala potensi atau bahaya yang mungkin terjadi pada manusia, lingkungan, dan ekosistem. Sistem AI yang aman dan terlindungi harus diaktifkan melalui kerangka kerja yang kuat. Hal ini dapat mencakup, misalnya, pengembangan atau peningkatan a) kerangka kerja akses data yang berkelanjutan dan terlindungi dari gangguan privasi, b) perlindungan yang tepat terhadap fungsi yang tidak sesuai, dan c) pelatihan, validasi, dan pemeliharaan model AI yang adil dan inklusif dengan menggunakan data yang berkualitas.

Bagian dari keamanan dan keselamatan di atas adalah perlindungan data pribadi konsumen sehingga aman dari penyalahgunaan. Privasi konsumen dan hak-hak konsumen sebagai subjek data harus dihormati, dilindungi, dan dipromosikan di seluruh rangkaian penggunaan sistem AI dalam penyelesaian sengketa konsumen, baik kedudukannya sebagai sarana, pengganti atau pencipta keadilan. Ketika mempertimbangkan penggunaan sistem AI

[45] Khan.

dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut, kerangka kerja perlindungan data yang memadai dan mekanisme tata kelola data harus dibuat atau ditingkatkan sesuai dengan Prinsip-prinsip Perlindungan Data Pribadi untuk memastikan integritas data yang digunakan. selain itu juga harus dapat pastikan bahwa penggunaan AI tersebut dimaksudkan untuk mewujudkan kesejahteraan konsumen.

Ketiga, *hifz al-'aql* (pelestarian akal). Akal dipromosikan melalui pendidikan dan kesadaran kritis memungkinkan orang untuk mengambil keputusan yang tepat untuk membelanjakan kekayaan mereka. Ini membantu konsumen untuk memeriksa kualitas produk dan layanan serta mengamankan dan menjaga kepentingan mereka dalam transaksi komersial. Penilaian yang baik dan keputusan rasional hanya dapat dibuat ketika seseorang waras. Karena itu, syariah telah melarang konsumsi alkohol karena mempengaruhi pikiran manusia. Hukum Islam telah sampai sejauh mana kegilaan dianggap sebagai penyebab ketidakabsahan kontrak misalnya ketika anak di bawah umur membeli sesuatu yang berbahaya baginya, kontrak tersebut tidak mengikat di mata hukum Islam.[46]

Prinsip *hifz al-'aql* harus menjadi fondasi perancangan dan penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen dimaksudkan agar tidak memanipulasi pikiran konsumen dan pelaku usaha dan mengendalikan perilaku konsumen dan pelaku usaha. prinsip ini juga menghendaki bahwa AI adalah sarana pengembangan keterampilan manusia dan bukan ditujukan untuk mengganti kemampuan berpikir kritis manusia. Pada konteks prinsip ini, AI tidak memiliki peluang untuk menggantikan arbitrator dan mediator tradisional (manusia), jika pun diberi peluang, maka tetap harus di bawah kontrol manusia.

Semua tahapan ekosistem AI harus mengikuti dan terpusat pada manusia (antroposentris) dan memberikan kesempatan yang memadai untuk pengambilan keputusan oleh manusia. Selain sistem AI harus digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan manusia dan memastikan manfaat bagi semua. Terutama dalam kasus-kasus di mana sistem AI digunakan untuk membuat keputusan tentang manusia atau membantu mereka, sangat penting bahwa sistem ini dirancang dengan mempertimbangkan manfaat bagi manusia dan tidak mengambil keuntungan dari individu yang rentan.

[46] Khan.

Keempat, *hifz al-nasl* (pelestarian keturunan). Keluarga yang sehat dapat terwujud jika tersedia makanan yang bersih, sehat dan higienis untuk dikonsumsi. Untuk awal yang sehat, seorang anak harus menyelesaikan periode dasar minum susu ibunya. Tujuan ini jelas mempromosikan perlindungan konsumen. [47] Jika pelaku usaha tidak menyediakan makanan yang demikian, dengan perantara ODR Hibrida, konsumen melakukan tindakan preventif dan korektif melalui pengaduan kepada BPSK.

Prinsip ini berperan dalam mengarahkan perancangan dan pemanfaatan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen keputusannya harus mempertimbangkan keluarga konsumen, terutama keluarga konsumen yang rentan. Berdasarkan hal ini, AI dalam ODR Hibrida diharapkan dapat menyelesaikan sengketa konsumen harus mampu menimalisirkan dampak dari sengketa konsumen yang dapat merusak keluarga konsumen, misalnya dengan membuka ruang penyelesaian secara secara damai.

Kelima, *hifz al-mal* (pelestarian harta). Ini menempati tempat yang signifikan dalam hukum Islam yang menganggap milik seseorang sakral dan tidak dapat diganggu gugat seperti hidup dan kehormatannya. Dalam kasus ini, syariah telah melegalkan semua cara yang halal untuk menghasilkan kekayaan, mengambil uang seseorang tanpa memberikan haknya sangat dikutuk syariah. [48] Ketika terjadi justru kebalikannya, maka dengan fasilitas ODR Hibrida, konsumen dapat dengan efektif dan efisien mengadu pada BPSK dan BPSK memiliki kepastian hukum terselesainya pengaduan tersebut.

Prinsip ini mensyaratkan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen yang adil bagi kedua belah pihak baik konsumen dan pelaku usaha sehingga harta keduanya menjadi terlindungi, misalnya pengembalian dana atau pemberian ganti rugi harus berdasarkan hukum yang berlaku dan prinsip keadilan Islam. Prinsip menghendaki penyelesaian sengketa konsumen menggunakan AI secara efisien, mengurangi waktu dan biaya yang bisanya dibutuhkan dalam proses penyelesaian sengketa tradisional. Hal ini dapat dipandang sebagai efisiensi berkeadilan.

[47] Khan.
[48] Khan.

Efisiensi berkeadilan adalah prinsip dalam ekonomi yang dicantumkan dalam Pasal 33 ayat (4) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyatakan bahwa perekonomian nasional diselenggarakan berdasarkan demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional. Adapun makna "efisiensi berkeadilan" dalam pasal di atas adalah perekonomian nasional diselenggarakan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin untuk mencapai kemakmuran sebesar-besarnya yang dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.[49]

Berdasarkan hal di atas, sulit dibantah bahwa semua tujuan tertinggi hukum Islam sangat menjamin perlindungan dan pemajuan perlindungan hak-hak konsumen. Oleh karena itu penggunaan *ODR* Hibrida dapat memfasilitasi perwujudan Maqashid Syari'ah jenjang primer di atas, kebutuhan terhadap ODR Hibrida dengan telah sesuai dan selaras dengan nilai-nilai kemaslahatan yang merupakan tujuan utama hukum Islam.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat relevansi yang sangat kuat dan kokoh antara Maqashid Syari'ah dengan penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen yang diintegrasikan dengan ODR Hibrida. Penerapan prinsip-prinsip Maqashid Syari'ah tersebut di atas dapat menjadi landasan etis religius penggunaan AI sebagai algoritma penyelesaian sengketa konsumen. Selain itu akan memastikan bahwa teknologi tidak hanya digunakan untuk efisiensi, tetapi juga dapat untuk menjaga nilai-nilai keadilan, transparansi dan Hak Asasi Manusia. Dengan legitimasi etis ini, AI dalam ODR Hibrida dapat menjadi sarana efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen secara adil serta selaras dengan tujuan syariah untuk memelihara kesejahteraan umat manusia.

Penutup

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa AI dalam penyelesaian sengketa konsumen secara ODR Hibrida dapat memainkan dua peran;

[49] Adhi Anugroho, Ratih Lestarini, and Tri Hayati, "Analisis Yuridis Terhadap Asas Efisiensi Berkeadilan Berdasarkan Pasal 33 Ayat (4) UUD 1945 Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Ketenagalistrikan," Jurnal Hukum & Pembangunan 47, no. 2 (2017): 183, https://doi.org/10.21143/jhp.vol47.no2.1451.

pertama sebagai sistem pendukung bagi aktor BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Dalam peran ini, entitas AI tidak perlu menjadi subyek hukum karena hanya sarana yang digunakan oleh aktor BPSK. *kedua*, AI dapat mengganti peran mediator dan arbitrator BPSK dalam sengketa konsumen sederhana, repetitif dengan nilai kerugian di bawah Rp.500.000.000 juta. Dalam aspek ini, maka entitas AI diberikan subyek hukum secara terbatas. Terdapat hubungan kuat antara Maqashid Syari'ah dan penggunaan AI dalam penyelesaian sengketa konsumen melalui ODR Hibrida. Penerapan prinsip Maqashid Syari'ah menjadi dasar etis untuk penggunaan AI, memastikan teknologi mendukung efisiensi sekaligus nilai keadilan, transparansi, dan Hak Asasi Manusia. Dengan legitimasi etis ini, AI dapat menyelesaikan sengketa secara adil dan selaras dengan tujuan syariah. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada pengumpulan data primer untuk dianalisis, sehingga penelitian ini hanya menghasilkan analisis atas data sekunder melalui studi kepustakaan saja. Penelitian ini dapat menjadi dasar dilakukannya penelitian lanjutan dengan menelusuri sumber data primer dengan para stakeholder mulai dari aktor atau anggota BPSK, para pihak yang bersengketa serta dari unsur pemerintah.

Daftar Pustaka

Abdul Halim Barkatullah. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara Indonesia*. Yogyakarta: FH UII Press, 2009.

Achmad Ali. *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) Dan Teori Peradilan (Judicialprudence) Termasuk Interpretasi Undang-Undang (Legisprudence)*. Cetakan V. Jakarta: Penerbit Kencana Prenada Group, 2013.

Agus, Agus, Sudirman Sudirman, Wahyudi Umar, and Ahmad Rustan. "The Use of Artificial Intelligence in Dispute Resolution Through Arbitration: The Potential and Challenges." *Sasi* 29, no. 3 (2023): 570. https://doi.org/10.47268/sasi.v29i3.1393.

Amir Syarifudin. *Pengertian Dan Sumber Hukum Islam*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.

Amiruddin dan Zainal Asikin. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Press, 2018.

Anugroho, Adhi, Ratih Lestarini, and Tri Hayati. "Analisis Yuridis Terhadap Asas Efisiensi Berkeadilan Berdasarkan Pasal 33 Ayat

(4) UUD 1945 Dalam Peraturan Perundang-Undangan Di Bidang Ketenagalistrikan." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 47, no. 2 (2017): 183. https://doi.org/10.21143/jhp.vol47.no2.1451.

ASEAN Secretariat. *Handbook on ASEAN Consumer Protection Laws and Regulations*. Jakarta: ASEAN Secretariat, 2021.

AUDA, JASSER. *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law A Systems Approach*. London Washington: the international institute of islamic thought, 2019. https://doi.org/10.2307/j.ctvkc67tg.8.

Avila Negri, Sergio M.C. "Robot as Legal Person: Electronic Personhood in Robotics and Artificial Intelligence." *Frontiers in Robotics and AI* 8, no. December (2021): 1–10. https://doi.org/10.3389/frobt.2021.789327.

Bertolini, Andrea, and Francesca Episcopo. "Robots and AI as Legal Subjects? Disentangling the Ontological and Functional Perspective." *Frontiers in Robotics and AI* 9, no. April (2022): 1–15. https://doi.org/10.3389/frobt.2022.842213.

Doomen, Jasper. "The Artificial Intelligence Entity as a Legal Person." *Information and Communications Technology Law* 32, no. 3 (2023): 277–87. https://doi.org/10.1080/13600834.2023.2196827.

Filipova, I. A., and V. D. Koroteev. "Future of the Artificial Intelligence: Object of Law or Legal Personality?" *Journal of Digital Technologies and Law* 1, no. 2 (2023): 359–86. https://doi.org/10.21202/jdtl.2023.15.

GH Kasap. "Can Artificial Intelligence ('AI') Replace Human Arbitrators? Technological Concerns and Legal Implications." *Journal of Dispute Resolution* 5, no. 2 (2021): 209–53.

Goel, Shivam. "'Med Arb': A Novel ADR Approach." *SSRN Electronic Journal*, 2016, 1–18. https://doi.org/10.2139/ssrn.2800693.

Izzudin bin 'Abd al-Salam. *Qawa'id Al-Ahkam Fi Mashalih Al-Anam*. Kairo: Dar al-Bayan al-Arabi, 2002.

Jasser Audah. *Maqashid Al-Shariah A Beginners Guide*. London Washington: the international institute of islamic thought, 2014.

Khan, Muhammad Akbar. "Consumer Protection in Islamic Law (Shariah): An Overview." *Al-Adwa* 31, no. 45 (2016): 77–100.

Maimun. "KONSEP SUPREMASI MASLAHAT AL-THUFI DAN IMPLEMENTASINYA DALAM PEMBARUAN PEMIKIRAN HUKUM ISLAM." *Asas* 6, no. 1 (2014): 13–33.

Marrow, Paul Bennett, Mansi Karol, and Steven Kuyan. "Artificial Intelligence and Arbitration: The Computer as an Arbitrator-Are

We There Yet?" *Dispute Resolution Journal* 74, no. 4 (2020): 35–76.

Niaga, Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib. Lampiran Keputusan Direktur Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Kementrian Perdagangan No. 162 Tahun 2020 tentang Rencana Strategis Direktorat Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga 2020-2024 (2020).

Nur Jannani, Noer Yasin and Musataklima. "The Impact of The Liquidation of the Quasi-Judicial Instution of the Consumer Dispute Resolution Boy on Consumer'Access to Justice and Its Reorganisation Efforts From the Perspective of Siyasah Syariah." *Jurisdictie: Jurnal Hukum Dan Syariah* 15, no. 1 (2024): 117–48. https://doi.org/DOI: http://dx.doi.org/10.18860/j.v15i1.26564.

Nurpadila, Mutiara, and Devis Siti Hamzah Marpaung. "Online Dispute Resolution (ODR) Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 5, no. 2 (2021): 463–79.

Pappas, Brian A. "Med-Arb and the Legalization of Alternative Dispute Resolution." *Harvard Negotiation Law Review* 20, no. 157 (2015): 157–203.

Peter Mahmud Marzuki. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, 2010.

Sang, Jianing. "Internet Court on Solving Online Consumer Contract Disputes : Case of China." *Digital Law Journal* 2, no. 3 (2021): 23–45.

Shi, Changqing, Tania Sourdin, and Bin Li. "The Smart Court – A New Pathway to Justice in China?" *International Journal for Court Administration* 12, no. 1 (2021): 1–19. https://doi.org/10.36745/ijca.367.

Shidarta. *Ilmu-Ilmu Empiris Tentang Hukum: Penerapannya Pada Kajian Sosio-Legal*. Jakarta: Kencana, 2024.

Soerjono Soekanto. *Penegakan Hukum*. Bandung: Bina Cipta, 1983.

Solhchi, Mohammad, and Faraz Baghbanno. "Artificial Intelligence and Its Role in the Development of the Future of Arbitration." *International Journal of Law in Changing World* 2, no. 2 (2023): 56–76. https://doi.org/10.54934/ijlcw.v2i2.56.

Sourdin, Tania. *Judges, Technology and Artificial Intelligence: The Artificial Judge*. Edited by Peter K Yu. *Judges, Technology and Artificial Intelligence: The Artificial Judge*. United Kingdom: Edward Elgar

Publishing Limited, 2021. https://doi.org/10.4337/9781788978262.

Sourdin, Tania, and Bin Li. "Humans and Justice Machines: Emergent Legal Technologies and Justice Apps." *SSRN Electronic Journal* 156, no. February (2020). https://doi.org/10.2139/ssrn.3662091.

Syamsuddin, M. *Mahir Meneliti Permasalahn Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, 2021.

Tania Sourdin, Bin Li and Tom Hinds. "HUMANS AND JUSTICE MACHINES: EMERGENT LEGAL TECHNOLOGIES AND JUSTICE APPS." *Jm* 4, no. April (2012): 1–55.

Wen, Zhifeng, and Deyi Tong. "Analysis of the Legal Subject Status of Artificial Intelligence." *Beijing Law Review* 14, no. 01 (2023): 74–86. https://doi.org/10.4236/blr.2023.141004.

Wignjosoebroto, Soetandyo. *Hukum: Paradigma, Metode, Dan Masalahnya*. Edited by Ifdhal Kasim (Editor Utama), Winarno Yudho, Sandra Moniaga, Noer Fauzi, Ricardo Simarmata, and Eddie Sius RL. Jakarta: Elsam dan Huma, 2002.

Yasid, Amer Fawwaz Mohammad. "Journal of International Studies Journal of International Studies." *Journal of International Studies* 19, no. 2 (2023): 1–23.

Yijia Lu. "Med-Arb and Arb-Med: A Law and Economic Analysis." *Harvard Negotiation Law Review* 27, no. 2 (2022).