

TRANSPARANSI DIGITAL HALAL DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN MUSLIM DI MARKETPLACE INDONESIA

Ghina Fauziah Nasution

ghinafziahh@gmail.com

Universitas Pamulang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transparansi digital halal dalam membangun kepercayaan konsumen Muslim pada marketplace di Indonesia. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan yang memanfaatkan berbagai sumber ilmiah seperti jurnal nasional, buku teks ekonomi syariah, dan laporan resmi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan informasi halal, konsistensi deskripsi dan visual produk, serta ulasan dan reputasi penjual memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan konsumen. Transparansi dalam proses transaksi, seperti pengemasan, estimasi pengiriman, dan layanan purna jual, turut memperkuat persepsi kejujuran dan amanah penjual. Temuan ini juga menegaskan bahwa nilai-nilai syariah seperti kejujuran (shiddq), amanah, dan keterbukaan merupakan dasar pembentukan kepercayaan dalam transaksi digital. Dengan demikian, transparansi digital halal berperan sebagai fondasi penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen Muslim pada era ekonomi digital.

Kata Kunci: Transparansi Digital Halal, Kepercayaan Konsumen, Marketplace, Ekonomi Syariah, Etika Bisnis Islam.

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of halal digital transparency in building the trust of Muslim consumers in Indonesian marketplaces. This research employs a qualitative approach using a library research method, drawing on scientific sources such as national journals, Islamic economics books, and official government reports. The findings reveal that the clarity of halal information, the consistency of product descriptions and visuals, as well as consumer reviews and seller reputation, significantly influence consumer trust. Transparency in transactional processes such as packaging, delivery estimates, and after-sales service further strengthens perceptions of honesty and reliability. The results also highlight that Islamic values such as truthfulness (shiddq), trustworthiness (amanah), and openness form the basis of trust in digital transactions. Therefore, halal digital transparency serves as an essential foundation in creating consumer satisfaction and loyalty in the era of the digital economy.

Keywords: Halal Digital Transparency, Consumer Trust, Marketplace, Islamic Economics, Islamic Business Ethics.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat cepat, terutama melalui penggunaan marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan Bukalapak. Laporan resmi Kementerian Komunikasi dan Informatika (2022) menjelaskan bahwa meningkatnya aktivitas perdagangan digital menuntut adanya transparansi informasi dari penjual agar konsumen dapat menilai kualitas dan keaslian produk yang ditawarkan. Transparansi menjadi faktor penting karena konsumen tidak dapat melihat produk secara langsung, sehingga sangat bergantung pada informasi digital yang tersedia.

Dalam konteks konsumen Muslim yang mendominasi populasi Indonesia, kebutuhan akan informasi halal menjadi semakin besar. Prinsip dasar muamalah dalam Islam mendorong adanya keterbukaan (al-wuduh), kejujuran, dan amanah dalam setiap transaksi.

Buku Fiqh Muamalah Kontemporer (Sutopo, 2020) menyatakan bahwa ketidakjelasan informasi (gharar) dapat merugikan konsumen dan membuat transaksi menjadi tidak sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, penyampaian informasi halal melalui platform digital menjadi bagian dari implementasi etika bisnis Islam di era modern.

Berbagai penelitian nasional juga menegaskan pentingnya transparansi halal. Jurnal Al-Iqtishad (UIN Jakarta, 2021) menemukan bahwa kejelasan label halal, foto produk yang sesuai, dan detail komposisi sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan konsumen Muslim ketika berbelanja secara online. Penelitian lain dari Jurnal Ekonomi Syariah UIN Bandung (2022) menunjukkan bahwa transparansi informasi dan sertifikasi halal menjadi variabel dominan yang menentukan keyakinan dan loyalitas konsumen terhadap penjual di marketplace.

Namun demikian, praktik transparansi digital halal di Indonesia masih menghadapi beberapa kendala. Studi dalam Jurnal Muamalah IAIN (2020) menemukan bahwa sebagian pelaku usaha belum menampilkan informasi halal secara lengkap, bahkan ada yang menunjukkan ketidaksesuaian antara deskripsi produk dan kondisi sebenarnya. Hal ini dapat menurunkan kepercayaan konsumen dan memunculkan keraguan dalam transaksi.

Melihat fenomena ini, penelitian mengenai transparansi digital halal dan pengaruhnya terhadap kepercayaan konsumen Muslim di marketplace Indonesia menjadi sangat relevan. Kajian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga dapat menjadi rekomendasi bagi pelaku usaha halal, marketplace, serta regulator dalam membangun ekosistem digital yang lebih etis, aman, dan sesuai prinsip syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis teoritis mengenai transparansi digital halal dan pengaruhnya terhadap kepercayaan konsumen Muslim, tanpa melakukan pengumpulan data lapangan. Sumber data berasal dari jurnal nasional terakreditasi, buku-buku ekonomi syariah, literatur etika bisnis Islam, laporan resmi pemerintah, serta karya ilmiah lain yang relevan dalam kurun waktu 2019–2024. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi dan studi literatur, yaitu membaca, menyeleksi, dan mengorganisasi literatur yang memiliki keterkaitan kuat dengan tema penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) dengan langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi pola, konsep, dan temuan dari berbagai sumber ilmiah untuk kemudian disintesis menjadi pemahaman komprehensif mengenai hubungan antara transparansi informasi digital halal dan tingkat kepercayaan konsumen. Melalui metode ini, penelitian mampu memadukan teori-teori ekonomi syariah, etika bisnis Islam, dan kajian perilaku konsumen sehingga menghasilkan gambaran yang utuh mengenai penerapan nilai-nilai syariah dalam ekosistem digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menekankan bagaimana transparansi digital halal berperan sebagai faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan konsumen Muslim pada marketplace Indonesia. Transparansi di sini mencakup penyampaian informasi yang jelas, jujur, konsisten, dan sesuai prinsip syariah, baik terkait kehalalan produk maupun kualitas layanan. Berdasarkan analisis temuan dan literatur Indonesia, terdapat beberapa aspek penting yang menjadi fokus hasil dan pembahasan berikut.

Kejelasan Informasi Halal sebagai Faktor Dominan Kepercayaan Konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen Muslim sangat memprioritaskan kejelasan informasi halal sebelum melakukan pembelian. Informasi mengenai status halal, komposisi bahan, proses produksi, dan bukti sertifikasi menjadi indikator utama dalam membangun rasa percaya.

Marketplace yang menyediakan label halal, sertifikat halal, atau bukti foto dari lembaga resmi lebih mudah dipercaya. Konsumen merasa lebih tenang ketika penjual tampil transparan mengenai proses produksi, terutama untuk produk makanan, kosmetik, dan barang yang bersinggungan dengan bahan tertentu. Kurangnya penjelasan dapat memunculkan keraguan dan membuat konsumen beralih ke penjual lain.

Kejelasan informasi halal tidak hanya membantu konsumen muslim menjalankan kewajiban syariah, tetapi juga memperkecil kemungkinan risiko konsumsi barang haram atau syubhat. Konsumen memandang informasi halal sebagai bentuk tanggung jawab penjual dalam memastikan transparansi.

Konsistensi Informasi Digital: Visual, Deskripsi, dan Fakta Produk

Konsumen sangat sensitif terhadap konsistensi antara foto produk yang ditampilkan dengan barang yang diterima. Foto asli tanpa manipulasi, deskripsi jujur, dan informasi detail menjadi faktor kepercayaan yang kuat. Ketidaksesuaian antara foto dan barang yang diterima dapat menurunkan kepercayaan secara drastis.

Deskripsi produk yang lengkap, seperti ukuran, warna, bahan, fungsi, manfaat, cara penggunaan, dan tanggal kedaluwarsa menjadi bagian penting dari transparansi digital. Konsumen menilai penjual yang memberikan penjelasan lengkap sebagai penjual yang amanah dan profesional.

Konsistensi juga mencakup kesesuaian harga dengan kualitas. Ketika penjual memberikan informasi transparan mengenai kualitas dan standar produk, konsumen merasa lebih yakin bahwa harga yang dibayarkan sebanding dengan manfaat yang diperoleh.

Peran Testimoni, Ulasan, dan Rating terhadap Keputusan dan Kepercayaan Konsumen Muslim

Ulasan konsumen merupakan salah satu fitur paling berpengaruh. Konsumen Muslim sering membaca ulasan untuk memastikan apakah informasi halal benar adanya, apakah produk sesuai deskripsi, dan bagaimana pengalaman pembeli sebelumnya.

Ulasan negatif yang membahas ketidaksesuaian produk, ketidakjujuran penjual, atau keragu-raguan terhadap kehalalan produk akan langsung menurunkan tingkat kepercayaan. Sebaliknya, ulasan positif yang konsisten serta rating tinggi meningkatkan rasa aman dan mendorong pembelian ulang.

Rating tinggi dipandang sebagai indikator kredibilitas penjual. Penjual dengan rating rendah dianggap tidak dapat dipercaya meski menyediakan informasi halal. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan digital tidak hanya bertumpu pada label halal, tetapi juga pada reputasi penjual secara keseluruhan.

Transparansi dalam Proses Transaksi: Pengemasan, Pengiriman, dan Respons Penjual

Transparansi digital mencakup lebih dari sekadar informasi produk. Konsumen menghargai penjual yang terbuka mengenai proses pengemasan, estimasi pengiriman, dan layanan purna jual. Detail seperti jenis kemasan, keamanan pengiriman, kecepatan proses, dan ketepatan pengiriman sangat mempengaruhi persepsi kepercayaan.

elayanan pelanggan yang responsif juga memperkuat kepercayaan. Konsumen merasa lebih tenang ketika penjual cepat menanggapi pertanyaan, memberikan solusi untuk masalah, atau menginformasikan ketersediaan produk. Ketika penjual lambat

menjawab atau memberikan informasi yang tidak jelas, maka kepercayaan konsumen berkurang.

Transparansi layanan seperti garansi, pengembalian barang, dan penanganan komplain juga menjadi bagian dari kepercayaan digital halal. Pelayanan yang adil dan bertanggung jawab mencerminkan prinsip syariah dalam transaksi.

Dampak Transparansi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa transparansi digital halal tidak hanya menciptakan kepercayaan awal, tetapi juga berdampak besar terhadap kepuasan dan loyalitas. Konsumen yang merasa puas dengan keterbukaan informasi dan kesesuaian produk cenderung: melakukan pembelian ulang, merekomendasikan penjual kepada orang lain, memberikan ulasan positif, memilih marketplace yang sama untuk pembelian berikutnya.

Loyalitas ini terbentuk karena konsumen merasa bahwa penjual menghargai hak-hak mereka dan memberikan pengalaman belanja yang adil, amanah, dan profesional. Marketplace yang menyediakan sistem transparansi yang efektif menjadi lebih kompetitif dan unggul di pasar.

Relevansi Nilai-Nilai Syariah Dalam Transparansi Digitaltransparansi Digital Halal Sangat Erat Kaitannya Dengan Nilai-Nilai Syariah, Seperti:

Shidq (kejujuran) dalam menyampaikan informasi, Amanah dalam menjaga kepercayaan dan kualitas produk, Al-wuduh (keterbukaan) dalam memberikan informasi, Tingkat gharar rendah melalui informasi yang jelas dan tidak meragukan.

Konsumen Muslim menilai praktik transparansi digital halal sebagai bukti bahwa penjual menghormati ajaran Islam dan berkomitmen terhadap perdagangan yang adil. Ketika penjual gagal menampilkan informasi yang lengkap atau menyembunyikan detail penting, kepercayaan konsumen dapat hilang karena dianggap melanggar etika bisnis Islam.

Hubungan Akhir: Transparansi Digital Halal → Kepercayaan → Loyalitas

Dari seluruh temuan, hubungan yang paling kuat adalah: Transparansi digital halal → Meningkatkan kepercayaan → Menciptakan loyalitas Penjual yang transparan secara digital berhasil membangun reputasi kuat dan kepercayaan jangka panjang. Konsumen merasa lebih aman untuk terus membeli dan mendukung penjual yang sejalan dengan nilai syariah dan prinsip keterbukaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi digital halal memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk dan meningkatkan kepercayaan konsumen Muslim di marketplace Indonesia. Kejelasan informasi mengenai status halal, komposisi bahan, proses produksi, hingga bukti sertifikasi menjadi faktor yang mampu mengurangi keraguan dan meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi digital.

Konsistensi antara foto, deskripsi produk, serta kualitas barang yang diterima semakin memperkuat keyakinan konsumen bahwa penjual bertindak jujur, amanah, dan profesional. Selain itu, ulasan, rating, dan reputasi penjual juga menjadi elemen penting yang mempengaruhi persepsi kepercayaan, karena mencerminkan pengalaman nyata pembeli lain dalam menilai kejujuran informasi yang diberikan.

Secara lebih luas, transparansi digital tidak hanya membangun kepercayaan sesaat, tetapi juga menciptakan kepuasan dan loyalitas jangka panjang. Konsumen yang merasa puas dengan keterbukaan informasi produk cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan toko tersebut kepada orang lain. Transparansi yang baik juga sejalan dengan nilai-nilai syariah seperti kejujuran (shidq),

amanah, dan keterbukaan (al-wuduh), sehingga membantu menciptakan ekosistem bisnis digital yang etis, adil, dan bebas dari unsur gharar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transparansi digital halal merupakan fondasi utama dalam membangun kepercayaan sekaligus meningkatkan daya saing penjual dan marketplace dalam era ekonomi digital berbasis nilai-nilai Islam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqadri, F., & Maulana, A. (2021). Transparansi informasi halal dalam bisnis digital. *Jurnal Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 13(2), 145–158.
- Aminah, N. (2020). Kepercayaan konsumen dalam transaksi online berbasis nilai-nilai syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(2), 129–140.
- Firmansyah, I., & Putri, L. (2021). Kepercayaan konsumen Muslim terhadap produk halal di platform digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 89–104.
- Hakim, L., & Aisyah, S. (2020). Pengaruh kualitas informasi dan reputasi penjual terhadap kepercayaan konsumen Muslim di e-commerce. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*, 9(2), 101–117.
- Hidayat, R. (2020). Etika bisnis Islam dalam transaksi online di Indonesia. *Jurnal Muamalah*, 10(2), 112–124.
- Kominfo RI. (2022). *Ekonomi Digital Indonesia 2022: Tren, Peluang, dan Tantangan*. Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia.
- Lestari, M., & Fauzan, R. (2022). Peran marketplace dalam meningkatkan transparansi informasi produk halal. *Jurnal Pemasaran Syariah Indonesia*, 3(2), 41–53.
- Nasution, A. (2022). Pengaruh transparansi informasi digital terhadap kepercayaan konsumen pada UMKM halal. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(2), 120–133.
- Prasetyo, D. (2021). Sertifikasi halal dalam ekosistem digital Indonesia. *Jurnal Halal Indonesia*, 1(1), 25–39.
- Rahmadi, T., & Syafira, N. (2022). Pengaruh label halal dan informasi produk terhadap keputusan pembelian konsumen Muslim di marketplace. *Jurnal Ekonomi Syariah UIN Bandung*, 6(1), 55–67.
- Sutopo, H. (2020). *Fiqh Muamalah Kontemporer*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Press.S
- Syamsudin, A. (2021). Pengaruh kualitas informasi digital terhadap keputusan pembelian konsumen Muslim. *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, 9(1), 77–88.
- Widyaningrum, E., & Azizah, N. (2023). Perilaku konsumen Muslim dalam marketplace: Analisis kejelasan informasi dan risiko transaksi. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 4(1), 33–48.