

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN TERHADAP MEKANISME *REFUND* JUAL BELI  
*ONLINE* DI SHOPEE**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Hukum (S.H)



Disusun Oleh:  
**M. MUABBIDUL MAHASIN**  
**21302088**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI  
2025**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN TERHADAP MEKANISME *REFUND* JUAL BELI  
*ONLINE* DI SHOPEE**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
Dalam menyelesaikan program Sarjana

Disusun Oleh:  
**M. MUABBIDUL MAHASIN**  
**21302088**

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI  
2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG  
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN  
KONSUMEN TERHADAP MEKANISME *REFUND* JUAL BELI  
*ONLINE* DI SHOPEE**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**M. MUABIDUL MAHASIN**

**NIM. 21302088**

Disetujui Oleh :

**Pembimbing I**



Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI, M.Hum.  
NIP.198003132011012004

**Pembimbing II**



Pandi Rais, M.Pd.  
NIP.198306102025211008

## NOTA DINAS

Kediri, 29 Desember 2025

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Guna memenuhi permintaan Dekan Fakultas Syariah UIN Syekh Wasil Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : M. Muabbidul Mahasin  
NIM : 21302088  
Judul : Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme *Refund* Jual  
Beli *Online* Di Shopee

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian Nota Dinas ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

**Pembimbing I**



**Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI, M.Hum.**  
**NIP.198003132011012004**

**Pembimbing II**



**Pandi Rais, M.Pd.**  
**NIP.198306102025211008**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Januari 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi  
Kepada  
Yth, Dekan Fakultas Syariah  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

***Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Guna memenuhi permintaan Dekan Fakultas Syariah UIN Syekh Wasil Kediri untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : M. Muabbidul Mahasin  
NIM : 21302088  
Judul : Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999  
Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme *Refund* Jual  
Beli *Online* Di Shopee

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan pedoman serta tuntutan pada sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal yang sudah ditentukan, kami dapat menerima dan menyetujui perbaikan tersebut.

Demikian Nota Pembimbing ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh***

Pembimbing I



Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI, M.Hum.  
NIP. 198003132011012004

Pembimbing II



Pandi Rais, M.Pd.  
NIP.198306102025211008

## HALAMAN PENGESAHAN

### TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME *REFUND* JUAL BELI *ONLINE* DI SHOPEE

**M. Muabbidul Mahasin**

21302088

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Syariah Universitas Islam  
Negeri Syekh Wasil Kediri Pada Tanggal 7 Januari 2026

Tim Penguji,

A. Penguji Utama

**Dr. Moh. Shofiyul Huda MF., M.Ag.**  
NIP. 197607082003121003

(.....)

B. Penguji I

**Dr. Siti Nurhayati, SHL., M.Hum.**  
NIP. 198003132011012004

(.....)

C. Penguji II

**Pandi Rais, M.Pd.**  
NIP.198306102025211008

(.....)

Kediri, 13 Januari 2026

Dekan Fakultas Syariah UIN Syekh Wasil Kediri



**Prof. Dr. Khamim, M.Ag.**  
NIP. 196406242002121001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ

وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

(An-Nisa': 29)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Raja Fahd, 1971), 122.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Muabbidul Mahasin

NIM : 21302088

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“TINJAUAN HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME *REFUND* JUAL BELI *ONLINE* DI SHOPEE”** benar-benar murni tulisan penulis dan bukan plagiasi seluruhnya.

Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, maka penulis bersedia menerima konsekuensi dari perbuatan tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 29 Desember 2025

Yang Menyatakan



The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow rectangular official stamp. The stamp contains the text 'STAMPING UNIT' vertically on the left, 'METRAI TEMPEL' in the center, and the number '809BEANX214064002' at the bottom. The signature is a cursive script that flows across the stamp.

M. Muabbidul Mahasin



## HALAMAN PERSEMBAHAN

### *Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji syukur kepada kehadiran Allah SWT atas nikmat Kesehatan, nikmat menempuh Pendidikan dalam menggapai ilmu, rahmat hidayah, rezeki dan karunia serta kemudahan yang diberikan kepada saya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan baginda Nabi Agung Rasulullah Muhammad SAW. Pada penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaiannya. Oleh karena itu dengan rasa bahagia dan penuh syukur, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya yaitu bapak Malikul Zaini dan Ibu Muslikah yang saya cintai, terimakasih atas pengorbanan, jerih payah, serta doa yang selalu dipanjatkan dalam membimbing dengan penuh kesabaran dan ketulusan kepada saya hingga sampai dititik saat ini.
2. Kakak saya Arini Fauziah dan Rokim Ekhnawan yang saya sayangi terima kasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.
3. Dosen pembimbing Ibu Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI., M.Hum., dan Bapak Pandi Rais, M.Pd., yang telah meluangkan tenaga dan waktu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi.
4. Dosen Fakultas Syariah yang telah memberikan Ilmu kepada saya.
5. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan dan partisipasi selama proses penelitian dan penyusunan skripsi.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan juga arahan selama penyusunan skripsi, sehingga penulis dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

## ABSTRAK

M. Muabbidul Mahasin. Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI., M.Hum., dan Pandi Rais, M.Pd. *Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Refund Jual Beli Online Di Shopee*. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Fakultas Syariah. UIN Syekh Wasil Kediri. 2025.

**Kata Kunci: Hukum Islam; Jual Beli; Perlindungan Konsumen; Refund.**

Seiring dengan perkembangan zaman, transaksi jual beli mengalami banyak perubahan, terutama dengan munculnya sistem perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Salah satu platform *e-commerce* terbesar di Indonesia adalah Shopee. Salah satu fitur yang menjadi perhatian adalah mekanisme *refund* atau pengembalian dana yang bertujuan untuk menjamin hak konsumen ketika terjadi ketidaksesuaian dalam transaksi. Namun, banyak konsumen mengeluhkan mekanisme *refund* di Shopee karena prosedurnya yang dianggap rumit dan membutuhkan waktu yang lama sehingga dapat merugikan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee dan menganalisis kesesuaian mekanisme *refund* di Shopee dengan hukum Islam dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Jenis penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yakni penelitian yang mengkaji hukum secara langsung di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, di mana penjabarannya bersifat deskriptif dengan penjelasan yang rinci dan mudah dipahami. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, serta wawancara dengan penjual dan pembeli yang pernah mengajukan atau menerima pengajuan *refund* di Shopee. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang bersumber dari penjual dan pembeli di Shopee serta data sekunder yang bersumber dari buku, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan referensi lainnya yang sesuai dengan topik penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme *refund* di Shopee dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu pengajuan klaim oleh pembeli, verifikasi oleh Shopee, dan pengembalian dana setelah persetujuan penjual. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pencairan dana dan nominal *refund* yang tidak sesuai. Dari perspektif Hukum Islam, mekanisme *refund* Shopee merupakan implementasi khiyar yang dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan hukum Islam karena masih ada konsumen yang dirugikan akibat ketidakjelasan proses dan lambatnya penyelesaian sengketa. Sedangkan dari tinjauan UUPK, mekanisme *refund* Shopee merupakan implementasi Pasal 19 ayat (1) dan (2) yang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi apabila konsumen mengalami kerugian. Namun, pelaksanaannya belum sepenuhnya mencerminkan asas kepastian hukum dan keadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 2 UUPK. Oleh karena itu, disarankan agar Shopee meningkatkan konsistensi dan transparansi terhadap mekanisme *refund* melalui ketepatan waktu pencairan dana, kesesuaian nominal pengembalian, alasan penolakan *refund*, peningkatan kualitas layanan pelanggan, dan penguatan pengawasan terhadap penjual.

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Huruf Transliterasi

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ء	'	ض	ḍ
ب	b	ط	ṭ
ت	t	ظ	ẓ
ث	ṡ	ع	‘
ج	j	غ	g
ح	ḥ	ف	f
خ	kh	ق	q
د	d	ك	k
ذ	ẓ	ل	l
ر	r	م	m
ز	z	ن	n
س	s	و	w
ش	sy	هـ	h
ص	ṡ	ي	y

### B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap (shaddah), yang bersumber dari ya' nisbah (ya' yang ditulis sebagai penunjuk sifat) ditulis coretan di atasnya.

أحمدية : Ditulis *Ahmadīyah*

Konsonan rangkap yang berasal dari bukan ya' nisbah ditulis dobel hurufnya.

دلّ : Ditulis *Dalla*

### C. Ta' Marbutah

Bila dimatikan ditulis “ah”:

جماعة : Ditulis Jamā'ah

Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain (sebagai mudhaf), ditulis “at”:

نعمة الله : Ditulis ni'mat Allah

زكاة الفطر : Ditulis zakāt al-fiṭr

### D. Vokal Pendek

Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dhammah ditulis u, masing-masing dengan huruf tunggal.

### E. Vokal Panjang

a panjang ditulis a, i panjang ditulis i, u panjang ditulis u, masing-masing dengan coretan diatas huruf a, i, u.

### F. Bunyi Hidup Dobel

Bunyi hidup dobel (diphthong) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” masing-masing untuk (اي) dan (او).

### G. Kata Sandang Alif + Lam

Jika terdapat huruf alif + lam yang diikuti huruf qamariyah maupun diikuti huruf syamsiyah, huruf al ditulis:

الجامعة : Ditulis al-Jāmi'ah

الشية : Ditulis al-Shī'ah

### H. Huruf Besar

Penelitian huruf besar disesuaikan dengan EYD.

### I. Kata dalam Rangkaian Frase dan Kalimat

Tetap konsisten dengan rumusan di atas, kata dalam rangkaian frase dan kalimat ditulis kata per kata.

شيخ الإسلام : Ditulis Shaikh al-Islām

### J. Lain-lain

Kata-kata yang sudah dibakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (seperti kata ijmak, nash, Al-Qur'an, Hadits, dll), tidak mengikuti pedoman transliterasi ini dan ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Segala puji syukur senantiasa dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan limpahan nikmat-Nya, sehingga Skripsi dengan judul **“Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Refund Jual Beli Online Di Shopee”** ini dapat terselesaikan. Salawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya menuju agama Allah SWT, sehingga tercerahkanlah kehidupan saat ini.

Pada penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang terlibat dalam membantu penyelesaiannya. Oleh karena itu, patut diucapkan terima kasih teriring doa jazakumullahu ahsanal jaza kepada mereka yang telah banyak membantu, membimbing, dan memberikan dukungan demi penelitian skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Prof. Dr. Khamim M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Syekh Wasil Kediri.
3. Bapak Amrul Mutaqin, M. EI selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Nurhayati, SHI., M.Hum., dan Bapak Pandi Rais, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing, memberikan petunjuk, arahan, serta memberikan seluruh ilmunya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan pengarahan serta motivasi, saran dan bimbingan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Malikul Zaini dan Ibu Muslikah yang senantiasa mendukung dan saya harapkan rida dan doanya.
7. Kakak saya yaitu Arini Fauziah dan Rokhim Ekhnawan yang selalu mendukung dan memotivasi, sehingga skripsi ini akhirnya selesai.
8. Teman-teman seperjuangan di UIN Syekh Wasil Kediri, khususnya di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2021 yang senantiasa

memberikan motivasi dan dukungan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Atas segala bantuan, Do'a, pengalaman, semangat, serta motivasi yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT memberikan kelancaran dan keberkahan bagi kita semua. Penulis berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca. Serta adanya kritik dan saran yang membangun akan selalu diterima baik oleh penulis.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini masih ditemukan kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Kediri, 29 Desember 2025

M. Muabbidul mahasin

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING .....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN MOTO .....	vii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ix
HALAMAN ABSTRAK .....	x
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Penelitian Terdahulu .....	11
F. Sistematika Pembahasan .....	16
<b>BAB II: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
A. Jual Beli Dalam Hukum Islam .....	19
B. Jual Beli <i>Online (e-commerce)</i> .....	32
C. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	33
D. <i>Refund</i> .....	39
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian.....	41

B. Pendekatan Penelitian .....	41
C. Data dan Sumber Data .....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
E. Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN.....</b>	<b>46</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
B. Paparan Data .....	49
C. Temuan Penelitian.....	74
<b>BAB V: PEMBAHASAN.....</b>	<b>77</b>
A. Mekanisme <i>Refund</i> di Shopee.....	77
B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Mekanisme <i>Refund</i> di Shopee.....	90
C. Tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme <i>Refund</i> di Shopee .....	94
<b>BAB VI: PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	48
Tabel 4.2.....	50
Tabel 5.1.....	85
Tabel 5.2.....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 .....	53
Gambar 4.2.....	63
Gambar 4.3.....	64
Gambar 4.4.....	64
Gambar 4.5.....	66
Gambar 4.6.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Surat Pernyataan Persetujuan Narasumber

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup