

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Muamalah merupakan salah satu komponen dalam Hukum Islam yang secara khusus mengatur hubungan dan interaksi antar manusia dalam kehidupan sehari-hari. Secara umum, muamalah mencakup berbagai aspek sosial dan ekonomi, seperti jual beli, sewa menyewa, pinjam meminjam, dan bentuk transaksi lainnya. Menurut Ad-Dimyati, muamalah adalah aktivitas manusia yang ditujukan untuk memperoleh kepentingan duniawi sekaligus bernilai *ukhrawi* (akhirat). Sementara itu, Muhammad Yusuf Musa mendefinisikan muamalah sebagai seperangkat aturan dari Allah SWT yang harus dipatuhi dan ditaati oleh manusia dalam kehidupan bermasyarakat guna menjaga hubungan sesama manusia, atau yang dikenal dengan istilah *hablum minannas*.<sup>2</sup> Dalam ruang lingkup muamalah, aktivitas jual beli termasuk salah satu praktik yang paling umum dan telah dilakukan sejak zaman dahulu sebagai sarana pemenuhan kebutuhan hidup. Prinsip dasar dalam Islam menyatakan bahwa segala bentuk jual beli pada dasarnya adalah halal, selama tidak mengandung unsur penipuan, riba, atau ketidakjelasan (*gharar*). Oleh karena itu, Islam menganjurkan umatnya untuk menjalankan kegiatan jual beli sesuai dengan prinsip dan ketentuan syariat, agar transaksi tersebut tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga membawa keberkahan dalam kehidupan dunia dan akhirat.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 3.

<sup>3</sup> Ibrahim, *Penerapan Fikih* (Solo: Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2004), 3.

Seiring dengan perkembangan zaman, transaksi jual beli mengalami banyak perubahan, terutama dengan munculnya sistem perdagangan elektronik atau e-commerce. Kemajuan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan transaksi ekonomi, yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi berbasis daring (*online*). Fenomena ini didukung oleh meningkatnya akses internet, kemajuan infrastruktur digital, serta meningkatnya preferensi masyarakat terhadap kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi.

Salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia ialah Shopee, dengan jutaan pengguna aktif, kebijakan dan mekanisme yang diterapkan oleh Shopee memiliki dampak luas terhadap praktik jual beli *online* di Indonesia. Shopee menawarkan sistem transaksi berbasis digital dengan berbagai fitur untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih aman dan nyaman bagi konsumen. Shopee memiliki ekosistem perdagangan yang mencakup berbagai produk, metode pembayaran, dan kebijakan perlindungan konsumen yang cukup komprehensif. Kemudahan akses, kemudahan dalam membandingkan harga, ragam pilihan produk yang lebih banyak, biaya operasional yang lebih rendah, fleksibilitas metode pembayaran, serta efisiensi dalam proses pengiriman merupakan sejumlah keuntungan yang ditawarkan oleh platform toko *online*. Namun demikian, di balik berbagai keunggulan tersebut, masih terdapat sejumlah permasalahan dan tantangan yang dihadapi, baik oleh konsumen maupun pelaku usaha.<sup>4</sup> Salah satu persoalan utama terletak pada sifat transaksi yang dilakukan secara tidak langsung, sehingga barang atau jasa yang dipertukarkan kerap kali tidak sesuai dengan ekspektasi pembeli.

---

<sup>4</sup> Bagas Wisnu Syammulya and Aditya Rizky Ramadhan, *Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko Online*, Media Hukum Indonesia vol. 2, no. 4 (2024): 2.

Beberapa masalah yang sering terjadi antara lain adalah barang yang diterima tidak lengkap, adanya ketidaksesuaian spesifikasi seperti ukuran atau variasi yang berbeda dari pesanan, serta kerusakan fisik pada barang, misalnya kemasan luar yang rusak, barang yang lecet atau tergores, tumpah atau bocor, bahkan dalam kondisi hancur. Selain itu, pembeli juga kerap menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau foto yang tertera di platform, menerima barang palsu, atau dalam beberapa kasus, pembeli ingin mengembalikan barang karena alasan tertentu meskipun barang dalam kondisi seperti saat pertama diterima. Dalam kondisi semacam ini, konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim pengembalian dana (*refund*) sebagai bentuk perlindungan atas hak-hak mereka. Akan tetapi, dalam praktiknya, proses pengajuan *refund* tidak selalu berjalan lancar. Berbagai kendala kerap ditemui, baik yang bersumber dari kebijakan internal platform e-commerce yang rumit atau kurang transparan, maupun dari sikap produsen atau penjual yang tidak kooperatif, seperti menolak permintaan *refund* tanpa alasan jelas atau menghilang begitu saja.

Kebijakan Shopee terkait mekanisme *refund* mencakup beberapa ketentuan. Pertama, permohonan pengembalian barang atau dana dapat diajukan sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee. Untuk non-Shopee Mall, batas waktu pengajuan pengembalian barang adalah 7 hari setelah barang diterima. Sedangkan untuk Shopee Mall, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang dalam waktu 15 hari setelah barang diterima. Kedua, pembeli berhak mengajukan *refund* dalam situasi tertentu, yaitu barang yang diterima tidak lengkap atau bahkan tidak diterima sama sekali, barang rusak atau cacat saat tiba, barang tidak sesuai spesifikasi yang disepakati (misalnya ukuran atau warna berbeda), barang yang

dikirim berbeda dari deskripsi yang tertera di *platform*, menerima barang palsu, atau pembeli ingin mengembalikan barang karena alasan tertentu meskipun barang dalam kondisi seperti saat pertama diterima. Ketiga, permohonan *refund* harus diajukan melalui platform Shopee. Keempat, barang yang dikembalikan kondisinya harus sama seperti saat diterima oleh pembeli. Kelima, biaya pengiriman barang yang dikembalikan akan ditanggung oleh pihak yang bersalah, baik penjual maupun pembeli, sesuai kesepakatan antara kedua belah pihak. Keenam, pengembalian dana akan diproses setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa barang yang dikembalikan telah diterima.<sup>5</sup>

Apabila dalam batas waktu yang telah ditentukan penjual tidak memberikan respons, Shopee memiliki kewenangan untuk mengembalikan dana kepada pembeli tanpa perlu memberikan pemberitahuan lebih lanjut pada penjual. Pengembalian dana akan diproses melalui Shopeepay, rekening bank, atau ShopeePay Later sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan oleh pembeli saat transaksi dilakukan. Umumnya, pengembalian dana ke ShopeePay atau Saldo Mitra akan diproses dalam waktu 1x24 jam kerja. Untuk pengembalian dana ke rekening bank yang terdaftar, perkiraan waktunya adalah 1-7 hari kerja. Apabila pembeli belum menerima pengembalian dana dalam jangka waktu yang telah ditentukan, atau terdapat perbedaan antara jumlah dana yang seharusnya diterima dengan jumlah yang masuk ke akun pembeli, maka pembeli dapat segera menghubungi Customer Service Shopee. Tentunya pembeli harus menyertakan bukti pendukung yang menunjukkan ketidaksesuaian jumlah dana, seperti tangkapan layar riwayat transaksi, bukti notifikasi, atau mutasi rekening. Setelah

---

<sup>5</sup> Pusat Bantuan Shopee, *Kebijakan Pengembalian Barang dan/ atau Dana*, [https://help.shopee.co.id/portal/4/\\_Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan-Dana](https://help.shopee.co.id/portal/4/_Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan-Dana), Diakses pada 6 Februari 2025.

laporan diterima, tim Shopee akan melakukan proses verifikasi dan pengecekan lebih lanjut, yang umumnya memerlukan waktu hingga tiga hari kerja untuk mendapatkan hasil dan solusi atas permasalahan tersebut.<sup>6</sup>

Secara umum, kebijakan mekanisme *refund* Shopee mirip dengan e-commerce lain seperti Tokopedia, Lazada, dan Bukalapak, namun terdapat beberapa perbedaan dalam hal kejelasan prosedur, kecepatan penanganan, dan perlindungan terhadap konsumen. Shopee menerapkan sistem *refund* berbasis Masa Garansi Shopee, di mana pembeli dapat mengajukan pengembalian dana jika terjadi masalah sebelum masa garansi berakhir. Sementara itu, Tokopedia lebih menekankan sistem mediasi antara pembeli dan penjual, serta memberikan jangka waktu yang cukup jelas untuk pengajuan komplain. Lazada menyediakan kebijakan 7 hari pengembalian, dengan proses yang relatif lebih cepat karena banyak seller-nya adalah bagian dari sistem fulfillment Lazada sendiri. Bukalapak juga menawarkan perlindungan konsumen melalui fitur BukaBantuan, namun sangat bergantung pada komunikasi antara pembeli dan penjual. Jika dibandingkan, Shopee cenderung lebih ketat dalam prosedur pengajuan *refund*, sementara Tokopedia dan Lazada lebih mengedepankan kejelasan waktu dan kecepatan proses.<sup>7</sup>

Sepanjang tahun 2024, pemerintah melalui Kementerian Perdagangan (Kemendag) telah menerima sebanyak 3.682 aduan dari konsumen, yang mayoritas berasal dari sektor perdagangan elektronik atau *e-commerce*. Dari jumlah tersebut, tercatat 97,8% atau sekitar 3.575 laporan berkaitan langsung

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Sosiakita Brand, *Perbandingan Lengkap: Fitur, Biaya Admin, Pengiriman, dan Garansi antara TikTok Shop, Shopee, Tokopedia, Lazada, dan Blibli 2024*, <https://sosiakita.com/perbandingan-lengkap-tiktok-shop-shopee-tokopedia-lazada-dan-blibli-2024/>, Diakses pada 12 Mei 2025.

dengan aktivitas transaksi di platform e-commerce. Aduan konsumen tersebut mencakup berbagai permasalahan, antara lain pesanan yang tidak sesuai dengan deskripsi atau janji penjual, barang yang diterima dalam kondisi rusak, pesanan yang belum sampai ke tangan pembeli, kendala dalam pengisian ulang saldo, persoalan terkait penggunaan sistem paylater dan kartu kredit, serta kesulitan dalam melakukan klaim garansi ke pusat layanan. Berdasarkan data aduan yang diterima, Shopee menempati posisi kedua setelah Tokopedia dengan 174 aduan. Data ini menunjukkan bahwa permasalahan perlindungan konsumen dalam ekosistem e-commerce masih menjadi isu serius yang perlu mendapat perhatian dari berbagai pihak, termasuk pemerintah, pelaku usaha, dan platform digital itu sendiri.<sup>8</sup>

Berdasarkan keluhan konsumen yang sering disuarakan, salah satu aspek paling menyulitkan dalam prosedur pengajuan pengembalian dana (*refund*) adalah pembuktian yang seringkali membebani konsumen, dimana konsumen diwajibkan untuk menyediakan bukti yang sangat detail, seperti foto produk dari berbagai sudut, video unboxing yang utuh dan tanpa jeda, hingga tangkapan layar percakapan dengan penjual, guna mendukung klaim mereka. Jika bukti dianggap tidak memadai atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan Shopee, maka pengajuan *refund* dapat langsung ditolak. Padahal, tidak semua konsumen memiliki kesadaran, kesiapan, atau kemampuan teknis untuk selalu mendokumentasikan proses unboxing setiap kali menerima pesanan. Selain itu, pada tahap awal pengajuan *refund*, proses sangat bergantung pada respons dari penjual. Jika penjual lambat merespons, tidak kooperatif, atau bahkan menolak

---

<sup>8</sup> Sultan Ibnu Affan, *Pengaduan Konsumen E-commerce, Terbanyak Toko pedia & Bukalapak*, <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/59838/pengaduan-konsumen-e-commerce-terbanyak-tokopedia-bukalapak>, Diakses pada 11 Mei 2025.

*refund* tanpa alasan yang jelas, konsumen harus menunggu hingga Shopee turun tangan untuk menengahi, yang sering kali memakan waktu tidak singkat. Tidak hanya itu, waktu tunggu untuk pengembalian dana juga menjadi masalah tersendiri. Jika dana dikembalikan ke ShopeePay, prosesnya relatif cepat. Namun, jika konsumen memilih pengembalian dana ke rekening bank atau kartu kredit, proses tersebut bisa memakan waktu berhari-hari bahkan berminggu-minggu, tergantung pada kebijakan bank atau sistem pembayaran yang digunakan. Hal ini tentu menjadi kendala yang cukup menyulitkan dan menurunkan kenyamanan serta rasa aman konsumen dalam bertransaksi secara *online*.

Beberapa kasus telah dialami oleh pembeli yang merasa dirugikan akibat mekanisme *refund* yang diterapkan oleh Shopee. Pertama, seorang pembeli yang memesan satu kursi dan satu meja melalui Shopee. Namun, saat pesanan tiba, ia hanya menerima kursi, sementara meja yang dipesan tidak ada. Menyadari hal tersebut, pembeli segera mendokumentasikan kondisi barang yang diterima dengan mengambil foto, lalu menghubungi penjual untuk mengkonfirmasi kekurangan barang. Setelah dikonfirmasi, penjual mengakui bahwa hanya kursi yang dikirim, dengan alasan bahwa meja berasal dari gudang yang berbeda. Pembeli kemudian mengajukan permohonan pengembalian dana untuk meja yang belum diterima. Pengajuan *refund* disetujui Shopee pada tanggal 7 November 2024. Sayangnya dana baru diterima pembeli pada tanggal 9 November, padahal dalam ketentuan Shopee batas waktu *refund* melalui Shopeepay adalah 1x24 jam.<sup>9</sup>

Kedua, seorang pembeli memesan iPhone 14 plus 128GB bekas dari toko *online* Sohostar pada tanggal 10 Oktober 2024. Perangkat tiba pada tanggal 15

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Pembeli barang pada toko *online* Shopee, Pada 8 Mei 2025.

Oktober 2024, tetapi setelah diperiksa, ditemukan masalah dengan sinyal dan status SIM. Pembeli berusaha menyelesaikan masalah tersebut, tetapi setelah lima hari tanpa kemajuan, memutuskan untuk mengembalikan unit dan meminta pengembalian dana. Penjual menyetujui permintaan tersebut, dan pembeli segera mengirimkan unit kembali ke alamat penjual. Namun demikian, setelah menerima barang tersebut, penjual melaporkan bahwa kaca kamera retak. Setelah berdiskusi, kedua belah pihak menyepakati jumlah kompensasi sebesar Rp300.000 untuk kerusakan yang dilaporkan. Pembeli dan penjual kemudian memberi tahu Shopee tentang kesepakatan tersebut. Shopee kemudian menutup kasus ini dan mengkonfirmasi bahwa pengembalian dana akan diproses ke ShopeePay dalam waktu 2-5 hari kerja terhitung sejak tanggal 24 Oktober 2024. Namun, pembeli baru menerima dana tersebut pada 5 November 2024 dengan keterlambatan selama 4 hari kerja daripada waktu yang telah ditentukan.<sup>10</sup>

Secara akademik, persoalan ini dapat dianalisis dari beberapa sudut pandang, khususnya dalam kaitannya dengan hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam perspektif hukum Islam, transaksi jual beli harus didasarkan pada prinsip keadilan ('adl), kejujuran (shiddiq), dan kemaslahatan bersama. Setiap bentuk transaksi harus bebas dari unsur penipuan (tadlis) dan ketidakjelasan (gharar) agar tidak merugikan salah satu pihak. Jika suatu transaksi menimbulkan ketidakadilan, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau proses pengembalian dana yang dipersulit, maka hal tersebut bertentangan dengan prinsip jual beli dalam Islam.<sup>11</sup> Sedangkan UUPK mengatur hak dan kewajiban konsumen dan pelaku

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Pembeli barang pada toko online Shopee, Pada 1 Mei 2025.

<sup>11</sup> Wahbah al-Zuhayli and Abdul Hayyie Al-Kattani, *Fiqih Islam wa adillatuhu*, Juz 4 (Kuala

usaha. Undang-undang ini memastikan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan informasi yang benar tentang produk dan jasa yang mereka jual. Menurut UUPK, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi yang sesuai jika mereka mengalami kerugian akibat transaksi yang tidak adil. Tujuan utama undang-undang ini adalah memberi perlindungan konsumen terhadap praktik bisnis yang tidak adil dan memastikan bahwa hak-hak mereka dihormati dan dipenuhi. Namun, dalam praktiknya, kebijakan yang diterapkan oleh platform e-commerce seperti Shopee terkadang tidak sepenuhnya sejalan dengan perlindungan yang diatur dalam UUPK.<sup>12</sup>

Permasalahan ini penting untuk diteliti karena menyangkut perlindungan hak konsumen dalam transaksi digital yang semakin berkembang pesat. Jika kebijakan *refund* tidak memberikan keadilan bagi konsumen, maka dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap e-commerce dan menghambat pertumbuhan ekonomi digital. Selain itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai kesenjangan antara kebijakan Shopee, regulasi UUPK, dan prinsip hukum Islam dapat menjadi dasar untuk merekomendasikan perbaikan dalam sistem *refund* agar lebih transparan, efisien, dan adil bagi semua pihak. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk regulator, platform e-commerce, dan konsumen tentang bagaimana membuat sistem transaksi yang lebih adil dan transparan.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penulis ingin melakukan penelitian yang lebih mendalam tentang mekanisme pengembalian uang untuk jual beli *online* Shopee, yang diatur oleh hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 tentang

---

Lumpur: Darul Fikir, 2010), 536–537.

<sup>12</sup> Widi Nugrahaningsih and Mira Erlinawati, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online* (Sukoharjo: CV. Pustaka Bengawan, 2017), 30.

perlindungan konsumen. Maka judul dalam penelitian ini adalah **Tinjauan Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme *Refund* Jual Beli Online Di Shopee.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee?
3. Bagaimana tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee.
2. Untuk mengetahui tinjauan hukum Islam terhadap mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee.
3. Untuk mengetahui tinjauan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee.

## **D. Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat, terutama dalam hal masalah jual beli *online*. Hasil penelitian juga dapat memperluas pemahaman kita tentang hukum Islam dan hukum perlindungan konsumen, khususnya dalam bidang hukum ekonomi syariah. Selain itu, hasil

penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber ide atau pedoman untuk penyusunan karya sastra yang berkaitan dengan masalah ini.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan dan pengetahuan terkait mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee.

### b. Bagi pihak-pihak yang terlibat transaksi :

#### 1) Bagi pembeli

Pembeli dapat mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen dalam transaksi *online* serta memahami mekanisme *refund* jual beli *online* di Shopee dan bagaimana mekanisme tersebut dapat melindungi mereka jika terjadi masalah dalam transaksi.

#### 2) Bagi penjual

Penjual dapat menggunakan penelitian ini sebagai pedoman dalam menerapkan kebijakan refund di Shopee secara adil.

#### 3) Bagi pihak Shopee

Agar menjadi bahan evaluasi bagi pihak Shopee terkait kebijakan *refund* agar lebih adil, transparan dan sesuai dengan hukum Islam dan UU Perlindungan Konsumen.

## E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi yang berjudul “*Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba’i Al-Muqayyad*” yang ditulis oleh Nur Adha Utami Simatupang pada tahun 2022.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Nur Adha Utami Simatupang, “Sistem *Refund* Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli *Online* Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba’i Al-Muqayyad” (Skripsi, UIN Ar-Raniry

Penelitian ini melihat sistem *refund* pada transaksi *online* di Shopee dari sudut pandang akad *Ba'i al-Muqayyad* dalam hukum Islam. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana Shopee menangani pembatalan konsumen yang disetujui, bagaimana nilai *refund* dihitung, dan apakah sistem *refund* tersebut sesuai dengan prinsip akad *Ba'i al-Muqayyad*. Penelitian ini menemukan bahwa sistem *refund* Shopee tidak sesuai dengan syarat sah akad tersebut karena konsumen tidak selalu menerima pengembalian dana secara penuh, yang menguntungkan pihak Shopee dan penjual, sementara konsumen dirugikan.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah membahas mekanisme *refund* di Shopee dalam transaksi jual beli *online* dan menggunakan hukum Islam sebagai perspektif analisis terhadap kebijakan *refund*. Namun yang membedakan, penelitian ini hanya menyoroti aspek akad dalam Islam dalam perspektif akad *Ba'i al-Muqayyad*, sedangkan penelitian penulis mengkaji dari hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

2. Skripsi yang berjudul “*Praktik Retur Barang Dengan Refund Uang Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Pakaian Pasar Kecamatan Juwangi Kabupaten Boyolali)*” yang ditulis oleh Chrysma Husnia Aini pada tahun 2023.<sup>14</sup>

Penelitian ini membahas mekanisme *khiyar 'aib* (cacat barang) dalam jual beli berdasarkan perspektif hukum Islam dan Undang-Undang

Banda Aceh, 2022).

<sup>14</sup> Chrysma Husnia Aini, *Praktik Retur Barang Dengan Refund Uang Ditinjau Dari Hukum Islam Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Toko Pakaian Pasar Kecamatan Juwangi Kabupaten Boyolali)*, (Skripsi, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023).

Perlindungan Konsumen (UUPK). Fokus penelitian ini adalah bagaimana praktik penjual dalam menangani pengembalian barang yang cacat, dimana penjual lebih memilih mengganti barang dengan yang seharga atau lebih mahal, tetapi tidak memberikan opsi *refund* (pengembalian dana). Penelitian ini menemukan bahwa praktik tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan Pasal 19 ayat (2) UUPK, karena penjual tidak memberikan pilihan *refund* dan hanya menawarkan penggantian barang.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah menggunakan hukum Islam dan UUPK sebagai dasar analisis serta menyoroti bagaimana penjual dan pembeli berinteraksi dalam mekanisme *refund*. Namun yang membedakan, penelitian ini berfokus pada *khiyar ‘aib* (cacat barang) dalam konteks umum, sedangkan penelitian yang akan diteliti penulis lebih umum membahas mekanisme *refund* di Shopee.

3. Skripsi yang berjudul “*Tinjauan Hukum Islam dan Hukum Positif Terhadap Praktik Refund Tiket Pada Pembatalan Konser Musik Di Grand City Surabaya*” yang ditulis oleh Siti Nur Rohmawati pada tahun 2023.<sup>15</sup>

Penelitian ini membahas praktik *refund* tiket yang terjadi akibat pembatalan konser musik Jatim Fair 2022 di Grand City Surabaya, dengan tinjauan dari perspektif hukum Islam dan hukum positif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggara konser memberikan *refund* tiket secara full payment, tetapi masih terdapat keluhan dari konsumen mengenai biaya administrasi yang tidak dikembalikan, proses *withdraw* yang lama, serta kurangnya transparansi informasi dari pihak penyelenggara. Dari sudut

---

<sup>15</sup> Siti Nur Rohmawati, *Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif Terhadap Praktik Refund Tiket Pada Pembatalan Konser Musik Di Grand City Surabaya*, (Skripsi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2023).

pandang hukum Islam, *refund* tiket dianggap sah karena sesuai dengan prinsip dhaman al-‘aqd, di mana pihak penyelenggara wajib memberikan ganti rugi yang setara dengan kerugian konsumen. Sementara dari perspektif KUH Perdata, pembatalan konser termasuk dalam kategori overmacht (keadaan memaksa), sehingga tidak dianggap sebagai wanprestasi, tetapi tetap mewajibkan penyelenggara untuk memberikan kompensasi kepada konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah membahas mekanisme *refund* dalam transaksi antara konsumen dan penyedia layanan serta menggunakan hukum Islam dan hukum positif (UU Perlindungan Konsumen) sebagai dasar analisis. Namun yang membedakan, Penelitian ini berfokus pada pembatalan acara hiburan (konser musik), sedangkan penelitian penulis berfokus pada transaksi e-commerce dalam jual beli barang *online*. *Refund* tiket konser terjadi karena keadaan memaksa (*force majeure*) yang menyebabkan konser batal, sedangkan *refund* di Shopee terjadi karena barang cacat, tidak sesuai deskripsi atau alasan lainnya, sehingga *refund* bersifat sengketa antara penjual dan pembeli.

4. Skripsi yang berjudul “*Perlindungan Konsumen Terkait Barang Refund Yang Dijual Di Toko Online Dihubungkan Dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.*” Yang ditulis oleh Zaky Haidar Farras pada tahun 2023.<sup>16</sup>

Penelitian ini membahas perlindungan konsumen terhadap mekanisme *refund* di Tokopedia dengan mengacu pada Pasal 4 angka (8) UU No. 8 Tahun

---

<sup>16</sup> Zaky Haidar Farras, *Perlindungan Konsumen Terkait Barang Refund Yang Dijual Di Toko Online Dihubungkan Dengan Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, (Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2023).

1999 tentang Perlindungan Konsumen. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi *online* di Tokopedia, khususnya dalam konteks *refund*. Upaya untuk melindungi konsumen yang dirugikan dalam proses *refund*, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (negosiasi, mediasi, dan arbitrase *online*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme *refund* di Tokopedia tidak selalu memenuhi hak konsumen sebagaimana dijamin dalam UU Perlindungan Konsumen, khususnya hak atas penggantian barang atau pengembalian dana jika barang tidak sesuai dengan perjanjian. Untuk menyelesaikan sengketa *refund*, konsumen dapat menempuh jalur hukum melalui gugatan sederhana di pengadilan atau alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi dan arbitrase *online*.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah membahas mekanisme *refund* dalam transaksi jual beli *online* dan menggunakan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum. Namun yang membedakan, penelitian ini berfokus pada UU Perlindungan Konsumen dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam *refund* di Tokopedia, sedangkan penelitian penulis tidak hanya membahas UU Perlindungan Konsumen tetapi juga menggunakan perspektif hukum Islam untuk menilai sistem *refund* di Shopee.

5. Jurnal yang berjudul “*Sistem Pengembalian Barang dan Dana Jual Beli di Marketplace Shopee Perspektif Fatwa DSN MUI Tentang Jual Beli Salam*” yang ditulis oleh Risma Ayu Tiara dan Rizki Amalia Sholihah pada tahun

2023.<sup>17</sup>

Penelitian ini membahas sistem pengembalian barang dan dana (*refund*) di Shopee dengan menggunakan perspektif hukum Islam, khususnya dalam kaitannya dengan akad *as-salam* berdasarkan Fatwa DSN-MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000. Sebagai hasil dari penelitian, transaksi di Shopee dapat dikategorikan sebagai jual beli fasid (rusak) karena syarat sah pada akad *as-salam* tidak terpenuhi. Ketidaksesuaian ini terjadi karena konsumen tidak memiliki kerelaan dalam menerima barang yang cacat atau tidak sesuai, terdapat ketidakjujuran dari pihak penjual dalam mendeskripsikan produk dan sistem *refund* tidak sesuai dengan ketentuan yang ada dalam fatwa DSN-MUI mengenai jual beli salam yang mengharuskan transparansi dan kepastian dalam transaksi.

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah membahas mekanisme *refund* di Shopee dan menggunakan hukum Islam sebagai dasar hukum, serta sama-sama mengkaji potensi ketidakadilan atau kerugian yang dialami konsumen akibat kebijakan *refund* di Shopee. Namun yang membedakan, penelitian ini lebih spesifik dalam menilai jual beli *online* di Shopee dengan akad *as-salam* dalam perspektif fatwa DSN-MUI, sedangkan penelitian penulis membandingkan mekanisme *refund* Shopee dengan hukum Islam dan undang-undang perlindungan konsumen secara umum.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan penyusunan penelitian mengenai topik di atas, penulis

---

<sup>17</sup> Risma Ayu Tiara and Rizki Amalia Sholihah, *Sistem Pengembalian Barang dan Dana Jual Beli di Marketplace Shopee perspektif Fatwa DSN MUI tentang Jual Beli Salam*, Jurnal Antologi Hukum, Vol. 3, no. 1, 2023, 53–65.

membagi sistematika penelitian menjadi enam bab, yaitu sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, serta sistematika penelitian yang memberikan gambaran umum mengenai isi dari penelitian ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori dasar yang digunakan dalam penelitian, yaitu konsep jual beli dalam Islam yang meliputi definisi, dasar hukum, syarat dan rukun, serta konsep *khiyar* dalam transaksi, jual beli *online (e-commerce)* sebagai bentuk transaksi daring, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, dan *refund*.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, pendekatan penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

## BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

Bab ini menyajikan paparan data yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian, yang diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data di lapangan, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bab ini juga mengungkapkan temuan penelitian yang diperoleh setelah menganalisis data yang telah dikumpulkan.

## BAB V PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian yang diperoleh dari studi lapangan maupun

studi kepustakaan. Data yang telah dikumpulkan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan, dengan mengacu pada teori dan regulasi yang telah dibahas dalam tinjauan pustaka.

## BAB VI PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan sebagai rekomendasi bagi pihak terkait.