

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Mekanisme *refund* di Shopee dijalankan melalui sistem Shopee Guarantee, di mana dana pembeli ditahan sementara oleh Shopee hingga transaksi dinyatakan selesai. Pembeli dapat mengajukan *refund* atas berbagai alasan, seperti barang tidak sampai, rusak, atau tidak sesuai pesanan. Prosedur antara toko reguler dan Shopee Mall memiliki perbedaan, di mana pada toko reguler dana dapat dikembalikan otomatis jika penjual tidak merespons, sedangkan pada Shopee Mall pengajuan *refund* ditinjau langsung oleh tim Shopee. Tahapan prosesnya meliputi pengajuan *refund*, tanggapan penjual, pengembalian dan verifikasi barang, hingga pengembalian dana. Namun, dalam praktiknya mekanisme ini tidak selalu berjalan sesuai ketentuan, dengan berbagai kendala seperti keterlambatan pencairan dana, ketidaksesuaian nominal, penolakan tanpa alasan jelas, serta lambatnya respons layanan pelanggan Shopee.
2. Mekanisme *refund* di Shopee secara normatif dapat dinilai sesuai dengan hukum Islam karena Shopee telah memberikan ruang bagi pembeli untuk menggunakan hak khiyar. Selain itu, secara ketentuan mekanisme *refund* di Shopee telah disusun selaras dengan prinsip-prinsip jual beli dalam hukum Islam seperti kerelaan, keadilan, kejujuran, kemanfaatan, dan kebebasan.

Namun, dalam praktiknya, mekanisme *refund* tersebut belum sepenuhnya mencerminkan nilai-nilai hukum Islam, karena masih ditemukan penolakan *refund* tanpa alasan yang jelas, keterlambatan pengembalian dana, serta ketidaksesuaian nominal *refund*. Oleh karena itu, mekanisme *refund* di Shopee dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya sesuai dengan hukum Islam.

3. Mekanisme *refund* yang diterapkan oleh Shopee telah sejalan dengan ketentuan Pasal 7 dan Pasal 19 UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen apabila terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan. Namun, dalam praktiknya, ditemukan sejumlah persoalan yang mencerminkan adanya pelanggaran terhadap UUPK, seperti keterlambatan proses pencairan dana *refund*, penolakan *refund* tanpa alasan yang jelas, dan ketidaksesuaian nominal dana. Dengan demikian, mekanisme *refund* di Shopee belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan UUPK, karena dalam praktiknya masih ditemukan beberapa masalah yang berpotensi melanggar UUPK. Dibandingkan toko reguler, Shopee Mall dinilai lebih adil dalam melindungi konsumen karena adanya keterlibatan langsung Shopee, prosedur yang lebih jelas, serta kepastian waktu dan nominal pengembalian dana.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, penulis memiliki beberapa saran untuk beberapa pihak sebagai berikut:

1. Pihak Shopee disarankan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap mekanisme *refund*, khususnya terkait ketepatan waktu pencairan dana, kejelasan dan kesesuaian nominal pengembalian, serta transparansi alasan

penolakan *refund*.

2. Shopee dan penjual disarankan untuk menerapkan mekanisme *refund* secara konsisten sesuai dengan prinsip khiyar dan nilai-nilai keadilan, kejujuran, serta kerelaan dalam jual beli. Penjual diharapkan memberikan informasi produk secara benar dan bertanggung jawab.
3. Shopee perlu meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan UUPK, khususnya terkait kewajiban pemberian ganti rugi kepada konsumen. Pemerintah perlu merevisi UUPK karena belum secara jelas mengatur transaksi jual beli online dan tanggung jawab *e-commerce*, sehingga belum sepenuhnya mampu memberikan perlindungan hukum bagi konsumen di era digital.