

**PERAN FITUR PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA**

***SHOPEE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN**

**PELANGGAN GEN Z DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh :

**MOHAMMAD HARIS BURHANUDDIN**

**934101319**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

**2026**

**PERAN FITUR PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA  
*SHOPEE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN GEN Z DI KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)

Ditulis oleh :

**MOHAMMAD HARIS BURHANUDDIN**

**934101319**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

**2026**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Skripsi dengan Judul**

**PERAN FITUR PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA  
SHOPEE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN GEN Z DI KOTA KEDIRI**

**Ditulis Oleh**

**MOHAMMAD HARIS BURHANUDDIN**

**NIM : 9341.013.19**

Disetujui oleh:

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlih, MHI**  
NIP.19750101 199803 1 002

**Pembimbing II**



**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI**  
NIP. 19901020 201903 1 006

## NOTA DINAS

Kediri, 17 Maret 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
di  
Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Mohammad Haris Burhanuddin  
NIM : 934101319  
Judul : Peran Fitur Pengembalian Barang Dan Dana *Shopee*  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z di  
Kota Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami  
berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai  
kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terimakasih.

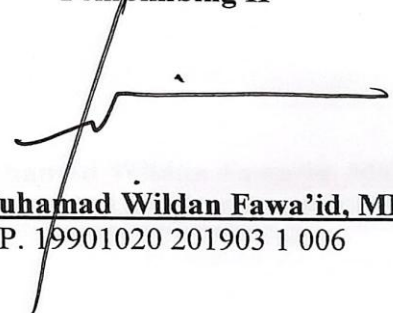
Wassalamualaikum Wr.Wb.

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP.19750101 199803 1 002

**Pembimbing II**



**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI**  
NIP. 19901020 201903 1 006

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Mei 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada,  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri  
di  
Jalan Sunan Ampel 07 Ngronggo, Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb

Memenuhi permintaan Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Mohammad Haris Burhanuddin  
NIM : 934101319  
Judul : Peran Fitur Pengembalian Barang dan Dana *Shopee*  
dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z di  
Kota Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan  
beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang  
Munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 6 Mei 2026.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terima kasih.

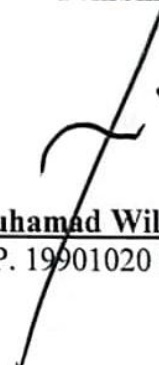
Wassalamualaikum Wr.Wb.

**Pembimbing I**



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP.19750101 199803 1 002

**Pembimbing II**



**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI**  
NIP. 19901020 201903 1 006

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN FITUR PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA  
SHOPEE DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN GEN Z DI KOTA KEDIRI**

MOHAMMAD HARIS BURHANUDDIN  
NIM. 9341.013.19

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 6 Mei 2026

Tim Penguji.

1. Penguji Utama  
**Dr. H. Jamaludin Achmad Khalik, Lc., M.A.**  
NIP. 19750913 200801 1 014
2. Penguji I  
**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 19750101 199803 1 002
3. Penguji II  
**Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI**  
NIP. 19901020 201903 1 006

(.....)  
(.....)  
(.....)

Kediri, 15 Mei 2026

Dekan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## HALAMAN MOTTO

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ

“Tidaklah Aku menciptakan jin dan manusia  
kecuali untuk beribadah kepada-Ku.”

(Q.S ADZ-DZARIYAT: 56)

“Sesungguhnya Alloh tidak memuliakan suatu kaum kecuali dengan apa yang mereka muliakan. Maka ilmu hanya akan memberi kemuliaan kepada orang yang menjaganya (dengan adab, kesungguhan, dan tanggung jawab).”

(Kitab Adab Ṭālib al-‘Ilm, Hadratussyaikh Hasyim Asy‘ari)

“Hasil sudah pasti,  
Lakukan dengan terukur dan tanggungjawab.”

(ExFix)

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohammad Haris Burhanuddin

NIM : 934101319

Jurusan/Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Fakultas/Program : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 09 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



**Mohammad Haris Burhanuddin**  
**NIM. 9341.013.19**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan doa, khususnya kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada Orang Tua tercinta yang telah melahirkan, merawat, membimbing dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan. Penulis mempersembahkan skripsi yang sederhana ini untuk beliau yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk penulis serta memberikan dukungan baik moril dan materil. Terima kasih banyak atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik penulis hingga bisa ada dititik ini. Semoga Allah senantiasa memuliakan beliau baik di dunia maupun di akhirat.
2. Kepada pembaca, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi bahan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan, khususnya bidang kajian yang relevan. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi inspirasi bagi pembaca dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## ABSTRAK

Mohammad Haris Burhanuddin, Dosen Pembimbing Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI dan Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI, Peran Fitur Pengembalian Barang Dan Dana *Shopee* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z Di Kota Kediri, Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Wasil, Kediri 2026.

**Kata Kunci :** Pengembalian Barang dan Dana; Kepuasan Pelanggan; *Khiyar*; Generasi Z; *Shopee*

Perkembangan *e-commerce* yang pesat telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli, khususnya di kalangan Generasi Z. Peningkatan aktivitas belanja *online* juga diiringi dengan risiko ketidaksesuaian produk yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, keberadaan fitur perlindungan konsumen menjadi aspek penting dalam layanan *e-commerce*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran fitur pengembalian barang dan dana *Shopee* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Generasi Z di Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi wawancara mendalam terhadap pelanggan Gen Z di Kota Kediri yang pernah menggunakan fitur pengembalian barang dan dana *Shopee*. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pengalaman pelanggan, solusi serta peran fitur pengembalian barang dan dana terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur pengembalian barang dan dana *Shopee* memberikan pengalaman yang cenderung positif bagi pelanggan Gen Z di Kota Kediri, terutama dari aspek kemudahan akses, kejelasan prosedur, dan rasa aman dalam bertransaksi. Fitur ini berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan rasa percaya, kenyamanan, serta mendorong niat pembelian ulang. Namun, kepuasan pelanggan bersifat kondisional karena dipengaruhi oleh kelengkapan bukti, batas waktu pengajuan, dan kebijakan penjual. Dengan demikian, fitur pengembalian barang dan dana *Shopee* memiliki peran strategis dalam mendukung kepuasan pelanggan Gen Z di Kota Kediri.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa jahiliyah menuju Islam. Proses penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus Dosen Pembimbing satu yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Muhamad Wildan Fawa'id, MEI selaku Ketua Prodi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus Dosen Pembimbing dua atas segala bantuan dan bimbingan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.
4. Seluruh Bapak Ibu Dosen dan Tenaga akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Syekh Wasil Kediri yang dengan penuh kesabaran memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis. Serta turut membantu kelancaran penulis dalam melaksanakan penyelesaian skripsi ini.

5. Para narasumber Gen Z Kota Kediri yang telah berpartisipasi mengizinkan untuk digunakan penelitian dan telah membantu kelancaran selama penelitian skripsi.
6. Kedua orang tua yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Kasiran Mursyid dan Ibu Siti Thoatin yang telah memberikan kepercayaan kepada saya untuk melanjutkan pendidikan, senantiasa memberikan cinta, semangat dan nasihat kepada anaknya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-teman prodi Ekonomi Syari'ah angkatan 2019 yang selalu menjadi teman dalam mencurahkan keluh kesah dari awal hingga akhir.

Penulis hanya mampu mendoakan, semoga amal kebaikan dari berbagai pihak mendapat pahala berlipat ganda dari Allah SWT, dan semoga karya tulis ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Kediri, 15 Mei 2026

Penyusun



**Mohammad Haris Burhanuddin**  
**NIM: 9341.013.19**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Telaah Pustaka.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>20</b>
A. Fitur Pengembalian Barang dan Dana di <i>Shopee</i> .....	20
1. Pengertian Fitur dalam Aplikasi Digital .....	20
2. Konsep dan Fungsi Fitur dalam <i>Shopee</i> .....	21
3. Fitur Pengembalian Barang dan Dana di <i>Shopee</i> .....	23
4. Peran Fitur Pengembalian Barang dan Dana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	24

B. Kepuasan Pelanggan .....	26
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	26
2. Teori Kepuasan Pelanggan .....	27
3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	29
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	31
5. Dampak Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dan Keputusan Pembelian Ulang .....	33
C. Perspektif Islam Tentang Pengembalian Barang dan Dana: Konsep <i>Khiyar</i> .....	34
1. Pengertian <i>Khiyar</i> dalam Muamalah.....	36
2. Dasar Hukum <i>Khiyar</i> dalam Al-Qur'an dan Hadis.....	36
3. Tujuan dan Fungsi <i>Khiyar</i> dalam Perlindungan Konsumen .....	37
4. Jenis – Jenis <i>Khiyar</i> .....	39
5. Relevansi <i>Khiyar</i> Terhadap Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana dalam <i>E-commerce</i> .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Kehadiran Peneliti .....	44
C. Lokasi Penelitian .....	45
D. Data dan Sumber Data.....	45
E. Metode Pengumpulan Data.....	46
F. Analisis Data .....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	50
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	51
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
1. Profil <i>Shopee</i> sebagai Layanan <i>E-Commerce</i> .....	53
2. Prosedur dan Mekanisme Pengembalian Barang dan Dana <i>Shopee</i> .....	55
3. Karakteristik Pelanggan Gen Z di Kota Kediri .....	59

B. Paparan Data.....	61
1. Pengalaman Pelanggan Gen Z dalam Menggunakan Fitur Pengembalian Barang dan Dana <i>Shopee</i> .....	61
2. Peran Fitur Pengembalian Barang dan Dana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z di Kota Kediri .....	72
C. Temuan Penelitian .....	81
1. Pengalaman Pelanggan Gen Z dalam Menggunakan Fitur Pengembalian Barang dan Dana <i>Shopee</i> .....	81
2. Peran Fitur Pengembalian Barang dan Dana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z di Kota Kediri .....	87
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
A. Pengalaman Pelanggan Gen Z dalam Menggunakan Fitur Pengembalian Barang dan Dana <i>Shopee</i> .....	91
B. Peran Fitur Pengembalian Barang dan Dana dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Gen Z di Kota Kediri .....	94
C. Konsep <i>Khiyar</i> pada Fitur Pengembalian Barang dan Dana <i>Shopee</i> ....	97
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Daftar Narasumber

Lampiran 3. Foto Dokumentasi

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup