

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *SELLER* DALAM
KEBIJAKAN RETUR BARANG DI APLIKASI SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

NOVA RADINA PUTRI
NIM 1221065

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *SELLER* DALAM
KEBIJAKAN RETUR BARANG DI APLIKASI SHOPEE**

**HALAMAN JUDUL
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

NOVA RADINA PUTRI
NIM 1221065

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nova Radina Putri

NIM : 1221065

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum bagi *Seller* dalam Kebijakan

Retur Barang di Aplikasi Shopee

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya Saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicaut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 2 Juli 2025

Yang menyatakan,



NOVA RADINA PUTRI

NIM. 1221065

NOTA PEMBIMBING

Anindya Aryu Inayati, M.P.I

Perum Astana Residence Blok B7. Jl. Raya
Karanganyar, Kebonsari, Kecamatan Kajen,
Kabupaten Pekalongan

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Nova Radina Putri

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid
Pekalongan c.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di

PEKALONGAN

Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Skripsi saudara:

Nama : Nova Radina Putri

NIM : 1221065

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI *SELLER* DALAM
KEBIJAKAN RETUR BARANG DI APLIKASI SHOPEE**

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 2 Juli 2025

Pembimbing



Anindya Aryu Inayati, S.H.I.M.P.I
NIP. 199012192019032009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat Kampus 2 : Jl. Pahlawan Km 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : Nova Radina Putri
NIM : 1221065
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum bagi *Seller* dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee

Telah diujikan pada hari Jum'at tanggal 11 Juli 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.

Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Anindya Aryu Inayati, S.H.I., M.P.I.
NIP. 199012192019032009

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. Ali Muhtarom, M.H.I.
NIP. 198504052019031007

Penguji II

Muhammad Yusron, M.H.
NIP. 198401112019031004



PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penelitian ini Sesuai dengan Surat Keputusan Bersama (SKB) dua menteri, yaitu Menteri Agama Republik Indonesia No. 158/1997 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan No.0543 b/U/1987 Tertanggal 12 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

No.	Huruf Arab	Nama Latin	Huruf Latin	Keterangan
1.	ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
2.	ب	ba'	B	-
3.	ت	ta'	T	-
4.	ث	Ša'	Š	s dengan titik di atas
5.	ج	Jim	J	-
6.	ح	Ḥa'	Ḥ	ha dengan titik di bawah
7.	خ	kha'	Kh	-
8.	د	Dal	D	-
9.	ذ	Žal	Ž	zet dengan titik di atas
10.	ر	ra'	R	-
11.	ز	Zai	Z	-
12.	س	Sin	S	-
13.	ش	Syin	Sy	-
14.	ص	Šad	Š	es dengan titik di bawah
15.	ض	Ḍad	Ḍ	de dengan titik di bawah
16.	ط	Ṭa'	Ṭ	te dengan titik di bawah
17.	ظ	Ža'	Ž	zet dengan titik di bawah

18.	ع	'ain	'	koma terbalik di atas
19.	غ	Gain	G	-
20.	ف	fa'	F	-
21.	ق	Qaf	Q	-
22.	ك	Kaf	K	-
23.	ل	Lam	L	-
24.	م	Mim	M	-
25.	ن	Nun	N	-
26.	و	Waw	W	-
27.	ه	ha'	H	-
28.	ء	Hamzah	'	Apostrop
29.	ي	ya'	Y	-

B. Konsonan Rangkap, termasuk tanda Syaddah, ditulis lengkap

هيدحماً : ditulis Ahmadiyyah

C. Ta' Marbutah

1. Transliterasi *Ta' Marbutah* hidup atau dengan *harakat, fathah, kasrah, dan dammah*, maka ditulis dengan “t” atau “h”.

Contoh : رطفلا ةاكز : Zakat al-Fitri atau Zakah al-Fitri

2. Transliterasi *Ta' Marbutah* mati dengan “h”

Contoh : ةحلط : Talhah

Jika *Ta' Marbutah* diikuti kata sandang “al” dan bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta' marbutah* itu ditransliterasikan dengan “h”

Contoh: ةنلجا ةضور : Raudah al-Jannah

3. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang

sudah terserap menjadi bahasa Indonesia

عاجم: ditulis Jama'ah.

4. Bila dihidupkan karena berangkai dengan kata lain, ditulis لها t للمعنى: ditulis Ni'matullah

رطفلا ذاكز : ditulis Zakat al-Fitri

D. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

No.	Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
1.		Fathah	A	A
2.		Kasrah	I	I
3.		Dammah	U	U

Contoh:

بتك – Kataba

بهذي - Yazhabu

لئس Su'ila

ركذ – Zukira

2. Vokal Rangkap/Diftong

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

No	Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	يى	Fathah dan ya'	Ai	a dan i

2.	وى	Fathah dan	Au	a dan u
----	----	------------	----	---------

Contoh:

فيك: *Kaifa*

لوح: *Haula*

E. Vokal Panjang (Maddah)

Vokal panjang atau maddah yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

No.	Tanda	Nama	Latin	Nama
1.	اى	Fathah dan alif	Ā	a bergaris atas
2.	ى	Fathah dan alif layyinah	Ā	a bergaris atas
3.	يى	kasrah dan ya'	Ī	i bergaris atas
4.	وى	dammah dan waw	Ū	u bergaris atas

Contoh:

نوبت : Tuhibbūna

ح : al-Insān

ناسن

إلا

F. Vokal-vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

متناً : ditulis *a'antum*

ثنؤم : ditulis *mu'annas*

G. Kata Sandang Alif + Lam

Kata sandang berupa “al” (لا) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalalah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan. Perhatikan contoh berikut ini:

1. Al-Imam al-Bukhariy mengatakan ...
2. Al-Bukhariy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. Masya' Allah kana wa ma lam yasya' lam yakun.
4. Billaah 'azza wa jalla
5. Jika diikuti huruf Qomariyah ditulis
al-نارِ قلا : ditulis *al-Qur'an*
6. Bila diikuti huruf Syamsiyah, huruf I diganti dengan huruf
Syamsiyah yang mengikutinya
ة عيسلا : ditulis *as-Sayyi'ah*

H. Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydid)

Transliterasi Syaddah atau Tasydid dilambangkan dengan huruf yang sama baik ketika berada di ditengah maupun di akhir.

Contoh:

دمح : *Muhammad*

دولا : *Al-Wudd*

I. Kata Sandang “al”

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah dan huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

Contoh :

نارِ قلا : *al-Qur'an*

ة نسلا : *as-Sunnah*

J. Huruf Besar/Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, namun dalam transliterasi ini disamakan dengan penggunaan bahasa Indonesia yang berpedoman pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) yakni penulisan huruf kapital pada awal kalimat, nama diri, setelah kata sandang “al”, dll.

Contoh:

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'Alamin

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT, atas segala nikmat, kemudahan, dan kekuatan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Karya sederhana ini saya persembahkan dengan sepuh hati kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Eko Priyanto dan Ibu Tatik Rahayu, yang dengan doa, kasih sayang tulus, dan pengorbanan yang tiada henti telah menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam setiap langkah perjuanganku.
2. Dosen pembimbing saya yang luar biasa, Ibu Anindya Aryu Inayati, M.P.I. atas segala waktu, ilmu, kesabaran, serta bimbingannya selama proses penulisan skripsi ini.
3. Teman-teman seperjuangan: Vika Aliftiana, Sindivianna, Devinta Anggun Chantika, Reni Fitriyah, Naila Sakinah, Ratna Anandha Dewi, Shella Margaretha, dan Amrina Rosada. Yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan panjang ini. Terima kasih atas segala tawa, semangat, dan dukungan yang tiada henti.
4. Kakak sepupu saya, Fera Septi Anjani, terima kasih atas motivasi, nasihat, dan semangat yang selalu diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dan untuk diriku sendiri, Nova Radina Putri yang telah bertahan, bangkit dari kelelahan, terus berjuang meski kadang ragu, dan membuktikan bahwa proses adalah bagian paling berharga dari pencapaian.

MOTTO

ومن ج سلك طريقاً ي لجنم س فيه ع لجم س هل آل له به طريقاً إل الجنة

“Barang siapa menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR Muslim, no. 2699)



ABSTRAK

Nova Radina Putri, 2025 *Perlindungan Hukum bagi Seller dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee*. Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan berbagai inovasi dalam dunia perdagangan, salah satunya adalah melalui platform *e-commerce* seperti Shopee. Kemudahan dalam melakukan transaksi secara online telah menarik minat banyak konsumen dan penjual (*Seller*), Namun di sisi lain juga memunculkan permasalahan hukum, khususnya terkait kebijakan retur barang. Kebijakan retur barang yang seharusnya melindungi konsumen dari kerugian, justru sering kali menjadi celah yang merugikan *seller* akibat penyalahgunaan oleh pembeli maupun lemahnya sistem pengawasan dari pihak pengelola. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi seller dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee, serta meninjau kebijakan tersebut dari perspektif hukum Islam.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan normatif. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara dengan *seller* Shopee, serta dokumentasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan berupa buku, jurnal penelitian, maupun hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi kemudian dianalisis dengan model Miles dan Huberman yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya Shopee dalam memenuhi hak-hak seller pada prinsipnya telah sejalan dengan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dan Shopee telah menetapkan kebijakan retur untuk melindungi hak-hak konsumen dan *seller*. Namun, dalam implementasinya, perlindungan hukum terhadap *seller* belum berjalan secara optimal. Beberapa kendala utama yang ditemukan antara lain adalah proses retur yang tidak transparan, lambatnya penanganan komplain, serta kurangnya verifikasi terhadap barang yang diretur. Kondisi tersebut sejalan dengan tinjauan hukum Islam atau fikih muamalah, yang menilai bahwa meskipun retur Shopee sesuai prinsip *iqalah* dan *khiyar*, pelaksanaannya masih menyimpang dari nilai keadilan dan kejujuran.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Seller, Retur, Shopee

ABSTRACT

Nova Radina Putri, 2025 *Legal Protection for Sellers in the Return Policy on the Shopee Application*. Thesis, Sharia Economic Law Study Program, Faculty of Sharia, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Supervisor Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.

The development of information technology has given rise to various innovations in the world of commerce, one of which is through e-commerce platforms like Shopee. The ease of online transactions has attracted many consumers and sellers. However, it has also given rise to legal issues, particularly regarding return policies. While return policies should protect consumers from losses, they often become loopholes that disadvantage sellers due to misuse by buyers and weak oversight by management. This study aims to analyze the legal protection provided to sellers within the return policy on the Shopee app and examine this policy from an Islamic legal perspective.

The research method used is empirical juridical research with a normative approach. Primary data was obtained through observation, interviews with Shopee sellers, and documentation. Secondary data was obtained from literature review in the form of books, research journals, and research findings related to this study. Data obtained through observation, interviews, and documentation were then analyzed using the Miles and Huberman model: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The research results show that Shopee's efforts to fulfill sellers' rights are in principle in line with the provisions of Article 6 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Shopee has established a return policy to protect the rights of consumers and sellers. However, in its implementation, legal protection for sellers has not been optimal. Some of the main obstacles encountered include a non-transparent return process, slow complaint handling, and a lack of verification of returned items. This condition is in line with the Islamic legal review or muamalah fiqh, which assesses that although Shopee's returns comply with the principles of iqalah and khiyar, their implementation still deviates from the values of justice and honesty.

Keywords: Legal Protection, Seller, Return, Shopee

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam kami curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan para umatnya.

Penulisan skripsi ini telah penulis penuhi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dalam penulisan ini tentunya membutuhkan bantuan dari bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini. Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
2. Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan beserta staffnya;
3. Khafid Abadi, M.H.I selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan;
4. Khafid Abadi, M.H.I selaku Dosen Wali Studi yang telah memberikan nasihat dan saran-sarannya;
5. Anindya Aryu Inayati, M.P.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan;

7. Para *Seller* Shopee yang telah bersedia membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
8. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan, dukungan baik secara material maupun moral;
9. Sahabat-sahabat yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis panjatkan doa kepada Allah SWT. Agar membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama dalam pengembangan ilmu.

Pekalongan, 2 Juli 2025

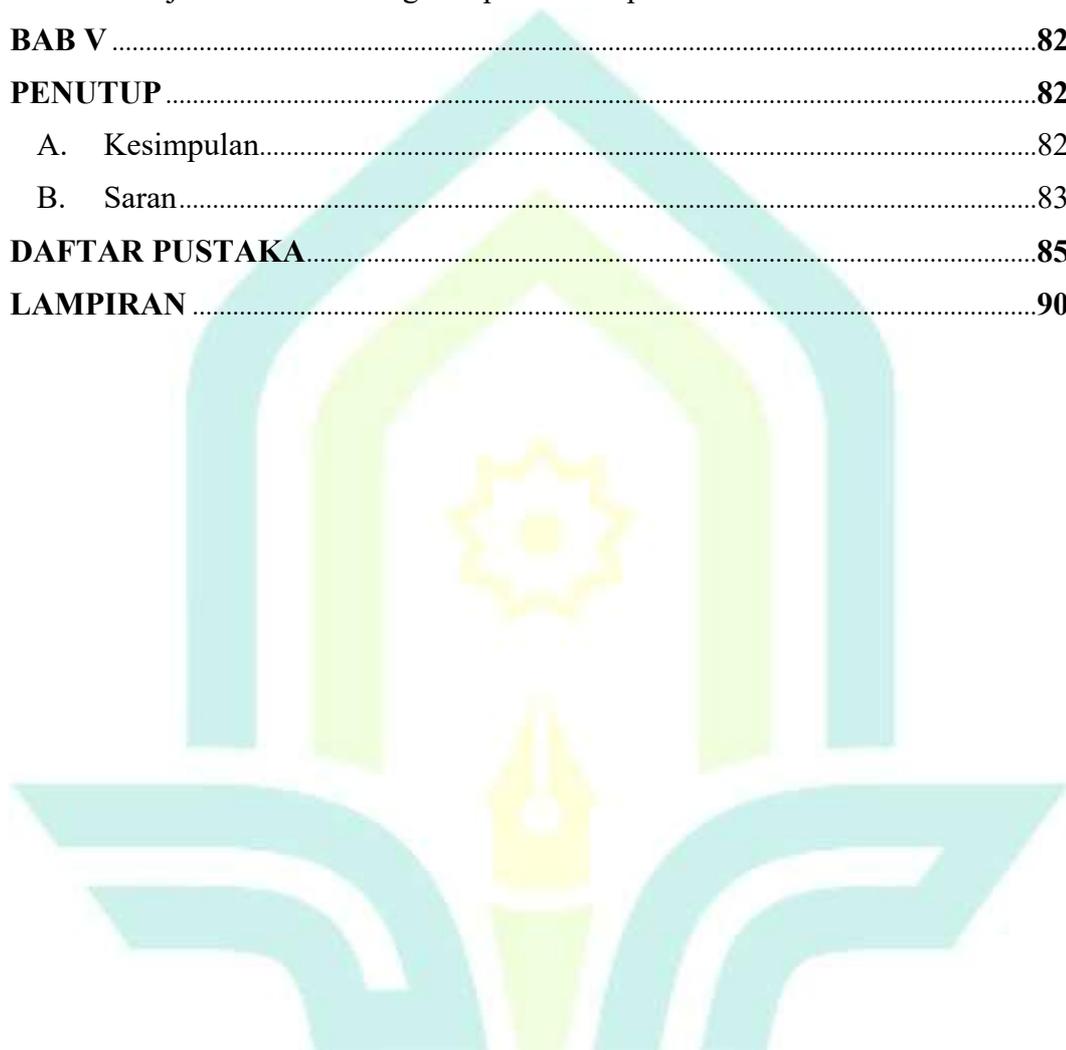


Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Kerangka Teori.....	7
F. Penelitian Yang Relevan.....	12
G. Metode Penelitian.....	16
H. Sistematika Penulisan.....	22
BAB II	24
PERLINDUNGAN HUKUM	24
A. Pengembalian Barang dalam Perspektif Hukum Positif.....	24
B. Pengembalian Barang dalam Perspektif Hukum Islam.....	40
BAB III	59
PRAKTIK RETUR BARANG DI MARKETPLACE SHOPEE	59
A. Gambaran Umum Shopee.....	59
B. Gambaran Umum Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee.....	64

C. Mekanisme Retur Barang pada Aplikasi Shopee	74
BAB IV	60
PERLINDUNGAN HUKUM BAGI <i>SELLER</i> DALAM KEBIJAKAN RETUR BARANG DI APLIKASI SHOPEE	60
A. Perlindungan Hukum Bagi <i>Seller</i> dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee.....	60
B. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum bagi <i>Seller</i> dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee	70
BAB V	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Wawancara dengan Ibu Marini.....	96
Gambar 1. 2 Chat wawancara dengan Kak Hardiansyah Eka Putra.....	96
Gambar 1. 3 Chat wawancara dengan Bapak Al hakim.....	97
Gambar 1. 4 Wawancara dengan Ibu Putri Astuti.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 1. 2 Transkrip Wawancara	91
Lampiran 1. 3 Dokumentasi	96
Lampiran 1. 4 Surat Izin Penelitian	98
Lampiran 1. 5 Daftar Riwayat HIdup	99



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di masa zaman digital seperti sekarang, *E-commerce* mengalami kemajuan yang begitu melejit, karena hampir seluruh kebutuhan sehari-hari tersedia di *platform* tersebut. Salah satu bangsa yang memanfaatkan *E-commerce* untuk transaksi jual beli ialah Indonesia, yang terlihat dari tingginya situs jual beli *online* seperti Tokopedia, Lazada, Blibli, Bukalapak, Shopee, dan masih banyak lagi.¹ Shopee merupakan *e-commerce* yang menyediakan berbagai produk untuk kebutuhan masyarakat yang dapat menyesuaikan dengan gaya hidup di Indonesia. Sehingga, segala jenis kebutuhan yang disuguhkan oleh aplikasi Shopee dapat memenuhi gaya hidup konsumen. Sehingga konsumen dapat merasakan kemudahan belanja di aplikasi Shopee marketplace karena dalam hal ini shopee menyediakan beragam jenis produk dari kebutuhan pokok.²

Namun seiring dengan perkembangan waktu, transaksi yang semakin beragam dalam dunia *online* seringkali menimbulkan berbagai macam permasalahan. Beberapa hal yang mungkin menjadi kendala dalam bertransaksi di *Marketplace* antara lain: (a) pembeli hanya dapat melihat gambar dari produk yang ingin dibelinya, sehingga mereka tidak bisa mengevaluasi kualitas barang secara langsung; (b) jika pembeli telah

¹ Eka Septiyana Sulistiawati dan Ana Widayani, *Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar*, jurnal pemasaran kompetitif, Vol. 4 No. 1 (oktober, 2020), hal. 135.

² Ari Apriatman Mole, dkk, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*, Jurnal Hukum, Vol. 1 No. 1 (Agustus, 2023), Hal. 3.

melakukan pembayaran, namun belum menerima barang yang dipesan, hal ini bisa dianggap sebagai tindakan penipuan; (c) syarat *retur* produk yang dianggap tidak mudah dan membutuhkan waktu panjang sehingga dapat merugikan banyak konsumen.³ Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum untuk diberikan kepada konsumen dan *Seller*, sehingga permasalahan yang dapat muncul pada transaksi *online* dapat dipertanggung jawabkan.⁴

Pada kebijakan shopee apabila terdapat pengajuan pengembalian barang atau dana dapat dilakukan apabila *Seller* telah menyetujui pengembalian barang dan pembeli harus mengembalikan barang sebelum menerima pengembalian dana dari penjual. Pembeli diberi waktu 5 hari untuk pengembalian barang, jika pembeli tidak mengirimkan barang pada jangka waktu yang ditentukan, pengajuan pengembalian dana akan dibatalkan dan Shopee akan meneruskan dana ke *Seller*. Dan jika *Seller* menerima barang dalam kondisi baik maka dana dapat dikembalikan ke pembeli dan apabila *Seller* menerima barang dalam kondisi tidak baik, bisa mengajukan banding ke Shopee melalui *Seller* center di halaman pengembalian. Dan Shopee akan mengumpulkan bukti berupa foto atau video dan membuat keputusan untuk kedua belah pihak.⁵

³ Annisa Alia Madani Dan Irvan Iswandy, “Analisis Terhadap Penerapan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam”, *Journal Penelitian Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1 No. 4 (Desember, 2022), hal 806.

⁴ Rosmawaty, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2018), hal. 6-10.

⁵ <https://Seller.shopee.co.id/edu/article/16675#:~:text=Dalam%20beberapa%20kasus%2C%20Shopee%20dapat,setuju%2C%20Penjual%20dapat%20mengajukan%20banding> diakses pada tanggal 25 januari 2025 pukul 21.50 WIB.

Terdapat kasus di mana konsumen menerima pesanan namun konsumen tersebut mengajukan pengembalian dana dengan alasan barang yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Kemudian, hal tersebut ditinjau oleh shopee dan pihak *Seller* menyetujui untuk menerima pengembalian barang agar dilakukan peninjauan sehingga dana pembeli dapat dikembalikan. Di mana waktu pengembalian barang ke *Seller* harus dilakukan selama 5 (lima) hari kerja. Namun yang terjadi pihak konsumen tidak melakukan pengembalian barang sesuai dengan syarat dan ketentuan pengembalian dana dalam sistem shopee. (Dikarenakan masa pengembalian barang sudah habis dan pengajuan terakhir konsumen adalah pengembalian dana, maka shopee akan mengembalikan dana kepada konsumen secara otomatis). Sebagaimana dialami oleh Marini selaku *Seller* sepatu pada aplikasi shopee, di mana konsumen mengajukan retur namun langsung di ACC oleh pihak shopee tanpa menunggu persetujuan dari *Seller*.⁶ Dan pembeli tidak mengirimkan kembali barang yang seharusnya diretur tersebut. Hal ini dapat diketahui karena tidak terdapat nomor resi pengiriman yang bisa digunakan untuk melacak paket tersebut, agar dapat mengetahui apakah paket memang dikirim atau tidak oleh pembeli, dan apakah benar tertahan dan hilang di pihak ekspedisi atau tidak. Sehingga yang terjadi *Seller* tersebut tidak menerima barang retur tetapi konsumen sudah menerima dana pengembalian. Sehingga *Seller* mengalami kerugian karena tidak sesuai dengan kebijakan shopee dan tidak dapat mengajukan

⁶ Marini, *Seller* Di Shopee, di wawancarai oleh Nova Radina Putri, Pekalongan, pada tanggal 02 Februari 2025.

banding kepada shopee karena tidak menerima barang pengembalian yang digunakan untuk bukti banding ke shopee.

Dalam hal terjadinya kerugian, penjual berhak mendapatkan perlindungan hukum sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, khususnya pada Pasal 6 yang mengatur hak-hak pelaku usaha. Pasal tersebut menyatakan bahwa penjual berhak mendapatkan *payment* sejalan dengan kesepakatan mengenai syarat, ketentuan, serta angka pergantian barang atau jasa yang dipertukarkan. Selain itu, penjual berhak atas perlindungan terhadap perilaku pembeli yang tidak memiliki itikad baik, termasuk hak untuk menjaga diri pada penyelesaian konflik dengan pembeli. Jika benar secara hukum yakni kerugian yang dirasakan pembeli tidak terjadi karena barang atau jasa yang dipertukarkan, penjual berhak untuk memulihkan reputasinya.⁷

Hukum Islam memberikan perhatian besar terhadap keadilan dan perlindungan hak dalam transaksi jual beli, tidak hanya sebatas pada pemenuhan rukun dan syarat sahnya akad. Sebagai bentuk kehati-hatian dan perlindungan terhadap para pihak yang terlibat, Islam memperkenalkan dua konsep penting, yakni khiyar dan iqalah. Keduanya berfungsi sebagai mekanisme untuk memastikan bahwa akad jual beli dilakukan secara adil, suka sama suka, dan bebas dari unsur paksaan atau kerugian.

Konsep khiyar memberikan hak kepada penjual dan pembeli untuk mempertimbangkan ulang akad yang telah disepakati, baik untuk melanjutkannya maupun membatalkannya, selama masih berada dalam

⁷Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

masa pertimbangan atau belum terjadi kesepakatan final. Hal ini menunjukkan bahwa Islam sangat menjunjung prinsip kebebasan dan kesadaran dalam bertransaksi, serta membuka ruang bagi evaluasi yang lebih matang terhadap manfaat dan risiko yang mungkin timbul dari jual beli tersebut. Dengan adanya *khiyar*, kedua belah pihak diberikan kesempatan yang adil untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar mencerminkan kerelaan hati, bukan karena desakan atau situasi yang merugikan salah satu pihak.

Sementara itu, *iqalah* merupakan bentuk pembatalan akad yang dilakukan berdasarkan kesepakatan dan kerelaan bersama antara penjual dan pembeli, tanpa memunculkan konsekuensi hukum lebih lanjut. Secara etimologis berarti "menghapuskan" atau "menghilangkan", *iqalah* dalam praktiknya memberikan solusi damai bagi pihak yang merasa tidak puas terhadap barang yang dibeli, misalnya karena tidak sesuai harapan atau terjadi kesalahan dalam transaksi. Mekanisme ini menegaskan bahwa Islam memberi ruang untuk menyelesaikan persoalan pasca-akad secara elegan dan penuh etika, tanpa merugikan salah satu pihak.

Namun, dalam konteks perdagangan modern, khususnya pada platform *e-commerce* di Indonesia, penerapan prinsip *khiyar* dan *iqalah* masih belum terlihat nyata. Banyak sistem retur atau pembatalan transaksi yang diatur sepihak oleh perusahaan atau marketplace, tanpa melibatkan kerelaan dan kesepakatan kedua belah pihak sebagaimana yang dianjurkan dalam ajaran Islam. Oleh karena itu, penting untuk mendorong integrasi nilai-nilai syariah dalam sistem perdagangan digital agar mekanisme yang

diterapkan dapat memberikan perlindungan hukum yang lebih adil dan seimbang, serta mencerminkan etika muamalah yang menjunjung tinggi keadilan dan kemaslahatan.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai kebijakan terbaru terkait retur barang di aplikasi Shopee, yang sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini disusun dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi *Seller* Dalam Kebijakan Retur Barang Di Aplikasi Shopee”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai penjelasan konteks latar belakang yang disampaikan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan, sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi *Seller* dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan hukum bagi *Seller* dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis perlindungan hukum bagi *Seller* dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen?

2. Untuk menganalisis tinjauan hukum Islam terhadap perlindungan hukum bagi *Seller* dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee

D. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menambah referensi akademis tentang perlindungan hukum pada transaksi jual beli secara daring, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan retur barang, terutama di *platform* Shopee.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi Shopee dalam menyempurnakan kebijakan retur barang, sehingga hak konsumen tetap terlindungi tanpa merugikan pihak penjual.

E. Kerangka Teori

1. Pengembalian Barang dalam Perspektif Hukum Positif

- a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah serangkaian prinsip yang diterapkan untuk mengatur dan melindungi hak-hak konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Undang-undang ini menegaskan bahwa dalam setiap transaksi, harus ada manfaat yang saling menguntungkan, sehingga

tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau berada dalam posisi yang lebih unggul.⁸

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan analisis berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, khususnya pada Pasal 6 dan 7 yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Pada Pasal 6, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan beberapa hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, antara lain:

- 1) Hak agar mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan tentang syarat serta nilai tukar produk yang dipertukarkan;
- 2) Hak agar menerima perlindungan dari perilaku konsumen yang berbohong;
- 3) Hak atas pembelaan diri yang memadai pada penyelesaian sengketa dengan pembeli secara yudisial;
- 4) Hak untuk mendapatkan pemulihan citra baik apabila secara hukum terbukti jika kerugian yang dirasakan pembeli tidak disebabkan dari barang dan/atau jasa yang dipertukarkan;
- 5) Hak berdasarkan undang-undang lain.

Kemudian pada pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan tentang kewajiban pelaku usaha diantaranya sebagai berikut:

⁸ Putri Asyifa Octavia Apandi, dkk, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli", Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 3 No. 1 (Juli, 2021), hal. 15.

Para pelaku usaha diwajibkan untuk menunjukkan niat baik dalam menjalankan aktivitas bisnis dan menyediakan informasi yang tepat; bersikap transparan mengenai keadaan dan jaminan atas produk atau layanan serta memberikan penjelasan tentang penggunaan, perawatan, dan perbaikan; Pelaku usaha harus mampu melayani dan memperlakukan pelanggan dengan jujur tanpa adanya perlakuan diskriminatif.; Pelaku usaha wajib memberikan jaminan bahwa barang atau jasa yang diproduksi atau dijual memenuhi standar mutu yang telah ditetapkan. Selain itu, Pelaku ekonomi juga harus menawarkan konsumen kesempatan untuk menguji atau mencoba produk tertentu dan memberikan jaminan untuk produk tersebut; Apabila terjadi kerusakan pada barang yang dipertukarkan, maka pelaku ekonomi berkewajiban memberi ganti rugi, ganti rugi atas penggunaan, pemanfaatan dan penggunaan barang yang dipertukarkan.

b. Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum berfokus pada pemadatan dan pengaturan semua kepentingan masyarakat, mengingat adanya pergerakan kepemimpinan yang saling bertautan. Perlindungan terhadap kepentingan tersebut dapat dilaksanakan melalui pembatasan bagi pihak lain. Kepentingan hukum ini berkaitan dengan pengelolaan hak dan kebutuhan manusia sehingga hukum memiliki kekuasaan tertinggi dalam menetapkan kepentingan

masyarakat yang harus diatur serta dilindung. Pendapat tersebut disampaikan oleh Fitzgerald.⁹

Teori perlindungan hukum memiliki tatanan yang begitu urgensi, sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 yang mengemukakan bahwa Indonesia ialah negara hukum, yaitu bangsa yang berlandaskan pada hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum menjadi bagian yang mendasar dan merupakan hasil yang harus ada pada bangsa hukum. Negara bertanggung jawab untuk memastikan bahwa hak-hak hukum masyarakat negara terlindungi. Perlindungan hukum mencerminkan pengakuan terhadap nilai serta martabat setiap masyarakat negara sebagai manusia. Oleh karena itu, teori perlindungan hukum ini memiliki makna yang begitu urgensi.¹⁰

2. Pengembalian Barang Dalam Perspektif Hukum Islam

a. Hadis *Iqalah*

مَا يَقْلُ مُؤْمِنٌ هَتَرَ تَعَلَّ لَهَا هَلَاقًا أَمْ لَسَمَ لَأَقًا نَم

Artinya: “Barang siapa yang menerima pembatalan transaksi yang diminta oleh seorang Muslim maka Allah akan memaafkan kesalahan-kesalahannya pada hari kiamat nanti.”¹¹ (H.r. Abu Daud, Ibnu Majah, Ibnu Hibban, dan Baihaqi dari Abu Hurairah. Hadis ini dinilai sahih oleh As-Sakhawi dalam Al-Maqashid Al-

⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), Hal. 53.

¹⁰ Wahyu Simon Tampubolon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen”, Jurnal Ilmiah “Advokasi”, Vol. 04. No. 01 (Maret, 2016), hal. 55.

¹¹ Pengusaha Muslim, “Anjuran Pembatalan Transaksi”, di kutip dari <https://pengusahamuslim.com/2395-anjuran-menerima-pembatalan-transaksi.html>, di akses pada tanggal 4 April 2025 pukul 11.30 WIB.

Hasanah, no. 465; oleh Al-Albani dalam Al-Irwa', no. 1333 dan dalam Silsilah Shahihah, no. 2614; dan oleh Muqbil Al-Wadi'i dalam Shahih Musnad, no. 1373).”

Maksud dari hadis *Iqalah* tersebut yaitu anjuran untuk memudahkan urusan orang lain, khususnya dalam jual beli. Hadis ini menceritakan bahwa Rasulullah SAW memuji orang yang bersedia membatalkan transaksi (jual beli) jika pembeli berubah pikiran atau merasa dirugikan. Dalam Islam, sikap seperti ini disebut *Iqalah*, yaitu kesediaan penjual untuk menerima kembali barang dan mengembalikan uang pembeli. Tujuannya adalah menciptakan keadilan, menghindari kerugian salah satu pihak, dan memperkuat nilai tolong-menolong dalam kehidupan bermuamalah.

b. Hak *Khiyar*

Menurut Wahbah Zuhaili, *al Khiyar* adalah hak untuk memilih, yang diberikan kepada salah satu atau kedua belah pihak dalam sebuah transaksi jual beli. Artinya, setelah penjual dan pembeli sepakat untuk melakukan jual beli, mereka masih diberi kesempatan untuk memutuskan apakah ingin melanjutkan atau membatalkan transaksi tersebut. Hak ini bisa dimiliki oleh penjual, pembeli, atau keduanya.

Tujuan dari adanya hak *Khiyar* ini adalah agar kedua belah pihak punya waktu dan kesempatan untuk mempertimbangkan kembali keputusan mereka, misalnya karena ada keraguan, ada kekurangan pada barang, atau ingin memilih barang lain yang lebih cocok. Jadi,

Khiyar memberikan ruang bagi penjual dan pembeli untuk memastikan bahwa keputusan yang diambil benar-benar tepat dan tidak merugikan salah satu pihak.¹²

F. Penelitian Yang Relevan

Peneliti menemukan penelitian terdahulu yang memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilaksanakan:

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Bayu Hidayat mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2023 yang memiliki judul “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi *E-commerce* Shopee”. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu dengan menggunakan penelitian hukum yang bersifat normatif. Dalam skripsinya membahas tentang tindak penipuan yang dilakukan oleh konsumen dapat menimbulkan kerugian terhadap *Seller* dibidang crafting, Dalam kasus ini, pelaku ekonomi menderita kerugian modal atas bahan dasar yang digunakan dalam bisnisnya saat membeli suatu barang. Sehingga sanksi yang dapat diberikan kepada konsumen dalam permasalahan tersebut Secara konseptual, perlindungan hukum yang bersifat represif tidak diuraikan secara mendalam dalam peraturan perlindungan konsumen. Dalam kasus ini, jika kita amati, konsumen telah melakukan wanprestasi yang dapat dikenakan hukuman untuk memberi ganti rugi kepada pelaku usaha yang mengalami kerugian. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang akan penulis teliti ialah membahas tentang perlindungan hukum bagi *Seller* dalam

¹² Yulia Hafizah, “*Khiyar Sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Dalam Bisnis Islami*”, Jurnal Studi Ekonomi, Vol. 3 No. 2 (Desember, 2012), hal. 166.

pengembalian barang di aplikasi shopee. Perbedaan penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Hukum Perdata. Sedangkan penelitian ini menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam.¹³

Kedua, Skripsi yang ditulis oleh Nafa Sofiyana Rezza Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Tahun 2020 dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia”. Dalam skripsinya, ia membahas mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha pada transaksi jual beli *online* menggunakan metode *Cash on Delivery* (COD) pada PT Shopee Indonesia. Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha, namun tidak menjelaskan secara rinci tentang kewajiban konsumen. Hal ini menimbulkan permasalahan, seperti situasi di mana konsumen tidak beritikad baik, yang pada akhirnya merugikan pelaku usaha karena hak-hak mereka tidak terpenuhi. Kesamaan dalam kajian ini terletak pada perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha saat melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee, sebagaimana diawasi oleh Undang-Undang perlindungan konsumen. Sementara itu, perbedaan utama dalam penelitian ini adalah bahwa pembayaran untuk transaksi dilakukan secara *Cash On Delivery* (COD). Sedangkan penelitian yang penulis teliti

¹³ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-commerce Shopee”, Skripsi, 2023, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

pembayaran dilakukan mencakup seluruh metode pembayaran yang tersedia di Shopee dalam hal pengembalian barang dan dana (Retur).¹⁴

Ketiga, jurnal yang ditulis oleh Feny Angelina Simbolon dan Abraham Fery Rosando mahasiswa Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun 2023 dengan judul “Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *Online* Dalam Retur Barang Sistem *Cash On Delivery* (COD)”. Penelitian tersebut membahas tentang kerugian yang dialami pelaku usaha *online* akibat sistem pembayaran COD, di mana pembeli sering menolak barang pesanan dengan berbagai alasan, sehingga barang dikembalikan dalam kondisi rusak atau tidak dapat dijual kembali. Penelitian ini berfokus pada bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelaku usaha dalam menghadapi masalah retur barang dalam sistem COD. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dituliskan oleh peneliti berisi tentang perlindungan hukum untuk pelaku usaha pada retur barang di *platform e-commerce*. Perbedaan penelitian tersebut fokusnya pada retur barang di semua *platform* toko *online* dan penggunaan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Sedangkan penelitian yang penulis teliti yaitu berfokus pada kebijakan retur barang di *platform* Shopee dan menggunakan metode pembayaran mencakup semua metode pembayaran yang tersedia di Shopee.¹⁵

¹⁴ Nafa Sofiana Rezza, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia”, Skripsi, 2020, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.

¹⁵ Feny Angelina Simbolon dan Abraham Fery Rosando, “Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *Online* Dalam Retur Barang Sistem *Cash On Delivery* (COD)”, *Journal Of Social Science Research*, Vol. 3 No. 6 (2023).

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Adinda Nurul Hawa AbuBakar, dkk mahasiswa fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Kuningan Indonesia tahun 2024 jurnal tersebut berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online* Antara *Platform* Shopee Dan *Platform* Lazada yang Mengalami kerugian akibat Konsumen Di Kota Kuningan”. Jurnal tersebut membahas mengenai toko Dudung Kosmetik di Shopee menghadapi tantangan utama seperti tingginya biaya retur, kerusakan pada barang yang dikembalikan, kebutuhan untuk memantau stok secara intensif, serta minimnya perlindungan hukum bagi penjual. Di sisi lain, Toko Citramandiri Shop di Lazada menghadapi masalah terkait ulasan konsumen yang dapat memengaruhi kinerja toko serta risiko terkena penalti dari *platform*. Persamaannya yaitu mengkaji tentang perlindungan hukum bagi pengusaha yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam hal retur barang. Perbedaan penelitian tersebut juga membahas terkait ulasan konsumen pada toko citramandiri shop di aplikasi lazada. Sedangkan penelitian yang diteliti penulis fokus mengkaji tentang perlindungan hukum bagi *Seller* pada kebijakan retur barang di shopee.¹⁶

Kelima, jurnal yang ditulis oleh Hanafiah, dkk mahasiswa Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Lampung Indonesia tahun 2024, jurnal tersebut berjudul “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap *Seller* Pada Marketplace (Studi Kasus *Seller* mitra Shopee Xpress). Jurnal tersebut membahas tentang kasus pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On*

¹⁶ Adinda Nurul Hawa AbuBakar, dkk, “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Antara Platform Shopee Dan Platform Lazada yang Mengalami kerugian akibat Konsumen Di Kota Kuningan*”, Jurnal Hukum Perdata, Vol. 1 No. 1 (Juni, 2024).

Delivery (COD) melalui Shopee Xpress sering terjadi, khususnya di Kabupaten Pesawaran, Lampung. Hal ini menyebabkan kerugian materiil dan non-materiil bagi penjual, yang belum mendapatkan perlindungan hukum memadai. Meski konsumen dilindungi, muncul pertanyaan mengenai perlindungan hukum bagi penjual sesuai undang-undang. Persamaannya yaitu menjelaskan terkait kerugian yang di alami pelaku usaha dan perlu mendapatkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang memadai. Perbedaan: penelitian tersebut fokus kepada permasalahan pembatalan sepihak dalam transaksi *Cash On Delivery* (COD) pada shopee Xpress”. Tetapi, penelitian yang diteliti penulis fokus membahas perlindungan hukum bagi *Seller* pada kebijakan retur barang di aplikasi shopee.¹⁷

Penelitian yang telah terlaksana tersebut meskipun relevan dan memiliki tema sama dengan penelitian ini, tetapi memiliki sudut analisis yang berbeda, di mana penelitian ini nantinya akan melihat perlindungan hukum bagi *Seller* pada kebijakan retur barang di Shopee, sehingga temuan melengkapi temuan-temuan penelitian sebelumnya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah menggunakan jenis penelitian yuridis-empiris, penelitian ini yaitu penelitian hukum yang digunakan untuk menganalisis aktivitas hukum dalam lingkup masyarakat. Jenis penelitian yuridis-empiris berupaya untuk melihat

¹⁷ Hanafiah, dkk, “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace (Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress)”, *Journal Penelitian Hukum*, Vol. 3 No. 1 (Juli, 2024).

bagaimana perilaku hukum dalam masyarakat serta melihat bagaimana cara kerja hukum di lingkungan masyarakat. Ada dua hal yang digunakan untuk mengkaji jenis penelitian hukum empiris ini, yaitu topik yang diteliti dan sumber data yang digunakan. Topik yang dianalisis dalam penelitian hukum empiris ini yaitu tentang tindakan nyata individu atau kelompok yang sesuai dengan norma hukum yang berlaku (*legal behavior*). Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung dari masyarakat atau individu yang memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian.¹⁸

Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif yaitu salah satu cara untuk menganalisis data dalam penelitian hukum yang menggabungkan pendekatan hukum positif (normatif) dengan penelitian lapangan (empiris). Dalam pendekatan ini, peneliti tidak hanya meneliti peraturan perundang-undangan yang berlaku (data sekunder), tetapi juga melakukan penelitian di lapangan untuk melihat bagaimana aturan-aturan tersebut diterapkan dalam praktik dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat (data primer).¹⁹ Pada hal ini dilakukan untuk menganalisis dan mengevaluasi ketentuan hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dan hukum Islam atau fikih muamalah, khususnya dalam kebijakan pengembalian barang di aplikasi shopee. Pendekatan kualitatif yaitu metode yang dipakai untuk menggali informasi, memahami, menganalisis, dan mendeskripsikan

¹⁸Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*, (Pamulang: Unpam Press, 2018), hal. 62-63.

¹⁹Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), hal. 40.

fenomena yang terjadi di masyarakat melalui pengamatan langsung di lapangan. Dalam hal ini, digunakan untuk meneliti hak pelaku usaha yang merasakan kerugian pada pengembalian barang atau retur yang disebabkan oleh konsumen di aplikasi Shopee.²⁰

2. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Bahan hukum primer yaitu sumber data yang didapatkan peneliti secara langsung dari pihak-pihak yang mampu memberikan keterangan informasi atau solusi terkait permasalahan yang diteliti tanpa perantara pihak lain, yang kemudian dikumpulkan dan diolah oleh peneliti. Pada penelitian ini sumber data primer diambil melalui wawancara bersama beberapa *Seller* yang beroperasi di aplikasi Shopee. Dari keempat narasumber yang merupakan *seller* dalam aplikasi shopee telah memberi pernyataan bahwa telah mengalami kerugian kurang lebih sebanyak lima kali dalam waktu satu bulan. Hal tersebut tentu menjadi perhatian oleh peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan tersebut.²¹

b. Sumber Data Sekunder

Bahan hukum sekunder diperoleh peneliti sebagai data pendukung dalam melakukan penelitian mengenai Perlindungan hukum bagi *Seller* dalam kebijakan retur barang di aplikasi

²⁰ Muhamad Rijal Fadly, "Memakai Desain Metode Penelitian Kualitatif", *Journal Humanika*, Vol. 21 No. 01, (2021).

²¹ Wawancara dengan Marini, Hardiansyah Eka Putra, Putri Astuti, Dan Al-Hakim.

shopee. Data sekunder diperoleh dari jurnal ilmiah, buku-buku, kamus hukum, jurnal hukum, skripsi dan tesis mahasiswa yang sesuai dengan materi penelitian, serta sumber lain yang berkaitan dengan problem yang diteliti.²²

3. Teknik Pengumpulan

Data a. Wawancara

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara, yang diartikan sebagai proses bertanya dan menjawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber atau orang yang diwawancarai agar bisa mendapatkan informasi. Pada penelitian ini peneliti menjadikan pihak *Seller* yang melakukan transaksi jual beli di aplikasi shopee sebagai narasumber atau informan. Peran pewawancara begitu urgensi pada proses wawancara karena pewawancara telah mendapatkan informasi yang akurat melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh responden, dalam hal ini pewawancara harus menarik minat responden atau informan agar dapat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara serta dapat mengembangkan pertanyaan agar luas sehingga pewawancara mendapatkan hasil yang sesuai dengan penelitian.²³

b. Observasi

²² Wiwik Sri Widiarty, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: Publika Global Media, 2024), hal. 162.

²³ Muhaimmin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram Universiti Press, 2020), hal. 95-96.

Kegiatan pengumpulan data observasional dapat dilakukan melalui berbagai kegiatan yang menjadi permasalahan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi terhadap pelaku usaha yang ada di marketplace Shopee dan melakukan kajian terhadap undang-undang perlindungan konsumen yang memuat hak dan kewajiban pelaku usaha. Dalam observasi ini dilakukan dengan cara melihat keluhan yang dilakukan oleh *Seller* pada berbagai *platform* media sosial. Serta melakukan observasi terhadap *Seller* aplikasi shopee yang pernah menerima permintaan retur barang dari konsumen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pokok informasi yang dilakukan untuk menuntaskan penelitian baik dengan cara mengambil gambar, atau mengumpulkan dokumentasi untuk mendapatkan informasi.²⁴ Penulis mencari berbagai dokumen yang berhubungan dengan penelitian sebagai landasan analisis dalam penelitian. Dokumentasi yang dimaksud mengacu pada kebijakan pengembalian barang dagangan yang tercantum di situs Shopee mengenai hak dan kewajiban pedagang yang mengalami kerugian dalam bertransaksi di Shopee dan berhak atas perlindungan pedagang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

²⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 75.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan model Miles dan Huberman, di mana kegiatan analisis dilakukan secara interaktif dan berkesinambungan hingga permasalahan yang diteliti terselesaikan. Aktivitas pada analisis data model Miles dan Huberman, sebagai berikut:²⁵

Reduksi data ialah tahap di mana peneliti akan memilih informasi yang akan diberikan kode, sehingga peneliti bisa memahami pola ringkasan dari berbagai elemen atau mengembangkan naratif. Proses ini melibatkan pemurnian, pemilihan, fokus, dan pengorganisasian data. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa reduksi data adalah proses merangkum dengan mengekstra aspek-aspek utama dan menyoroti elemen penting melalui identifikasi tema dan pola. Adanya hal tersebut, data yang sudah direduksi bisa memberi gambaran yang lebih nyata, serta memungkinkan peneliti untuk lebih mudah dalam melanjutkan pengumpulan data ditahap berikutnya.

Kegiatan utama kedua dalam proses analisis data yaitu menampilkan data. Menampilkan dalam hal ini merupakan sekumpulan penjelasan yang sudah terorganisir yang memungkinkan pembuatan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Sesudah peneliti menyelesaikan pengurangan data langkah selanjutnya yang perlu dilakukan yaitu menganalisis data dengan

²⁵ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia, 2014), hal. 407-409.

menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat naratif, sehingga akan memudahkan untuk memahami dari apa yang dialami dan peneliti dapat merencanakan langkah selanjutnya sesuai dengan pemahaman yang telah didapatkan.

Kegiatan utama yang ketiga pada menganalisis data ialah menarik kesimpulan atau memverifikasi data. Jika proses analisis data dilakukan dengan benar dan memenuhi kriteria kelayakan, maka kesimpulan sementara yang dibuat dapat di jadikan referensi. Menurut Miles dan Huberman, tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi data berlaku sementara sera bisa disesuaikan apabila ditemukan bukti-bukti signifikan dalam tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, jika kesimpulan awal didukung oleh bukti yang sah dan peneliti terus konsisten dalam mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan akan dianggap sebagai kesimpulan yang valid dan dapat dipercaya.

H. Sistematika Penulisan

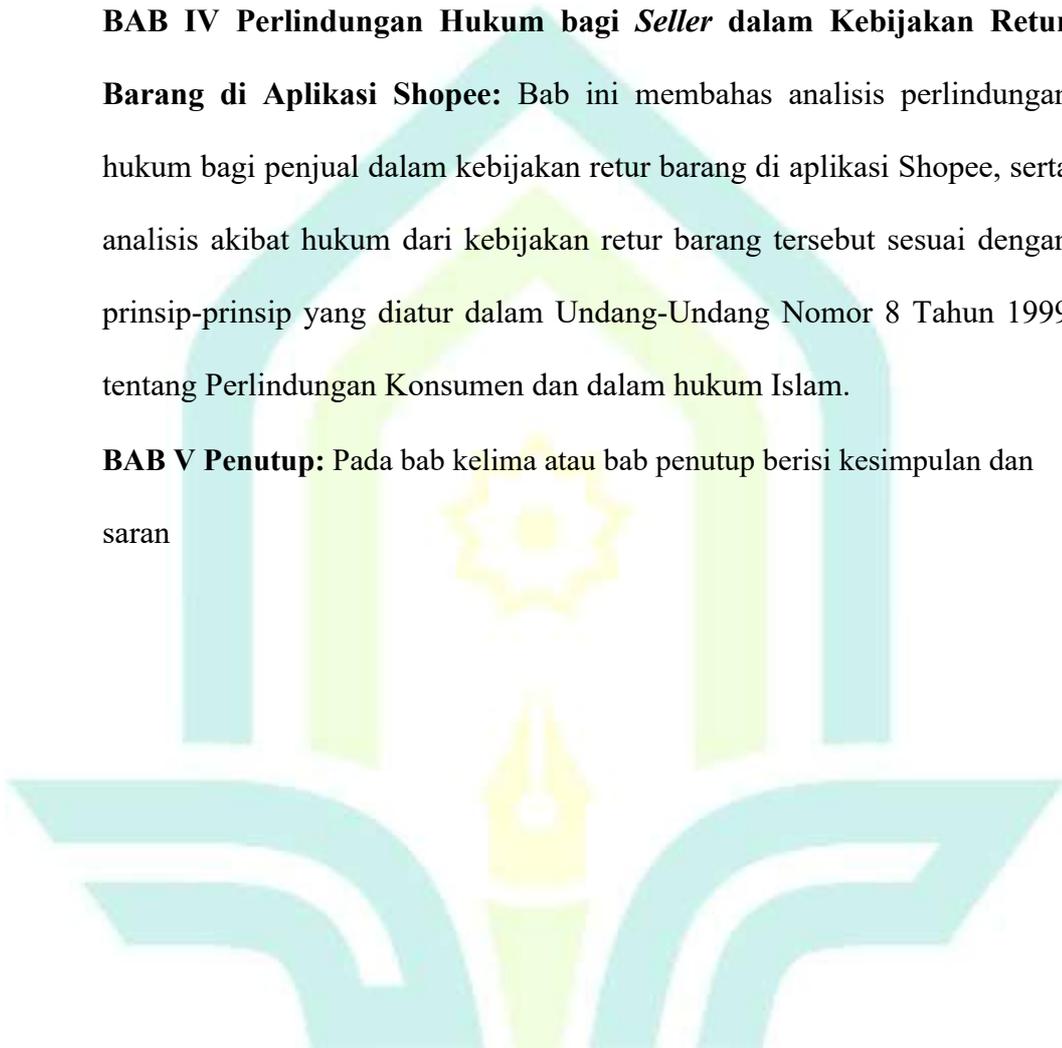
BAB I Pendahuluan: Bab ini mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, penelitian yang relevan, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Perlindungan Hukum bagi Pelaku Usaha: Bab kedua memuat teori-teori yang akan dipakai untuk menganalisis data, di mana peneliti mengacu pada teori yang berkaitan dengan pengertian hak pelaku usaha, berbagai macam hak dan kewajiban pelaku usaha, serta regulasi yang mengatur hak-hak pelaku usaha.

BAB III Praktik Retur Barang di Marketplace Shopee: Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Shopee, yang meliputi deskripsi mengenai Marketplace Shopee, fitur-fitur unggulan yang dimiliki Shopee, serta kebijakan pengembalian barang atau retur yang berlaku di aplikasi Shopee.

BAB IV Perlindungan Hukum bagi *Seller* dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee: Bab ini membahas analisis perlindungan hukum bagi penjual dalam kebijakan retur barang di aplikasi Shopee, serta analisis akibat hukum dari kebijakan retur barang tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam hukum Islam.

BAB V Penutup: Pada bab kelima atau bab penutup berisi kesimpulan dan saran



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan analisis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Upaya Shopee dalam memenuhi hak-hak seller pada prinsipnya telah sejalan dengan ketentuan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Shopee memberikan kepastian hukum kepada seller dalam proses transaksi, antara lain dengan memberikan pilihan untuk menerima atau menolak permintaan retur barang, serta menyediakan informasi mengenai hak dan kewajiban seller secara transparan. Hal ini menunjukkan bahwa seller memiliki hak untuk memahami dan menggunakan layanan Shopee secara sah sesuai hukum yang berlaku. Lebih lanjut, apabila terjadi sengketa, seller juga berhak untuk melakukan pembelaan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Namun, jika Shopee membatasi akses seller terhadap informasi yang utuh dan transparan tanpa dasar hukum yang jelas, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap Pasal 6 huruf e. Oleh karena itu, penting bagi Shopee untuk terus memperhatikan prinsip keterbukaan informasi dan perlindungan hukum secara menyeluruh demi mewujudkan transaksi elektronik yang adil dan bertanggung jawab.

2. Dalam perspektif hukum Islam atau fikih muamalah, kebijakan retur Shopee secara normatif telah sejalan dengan prinsip *Iqalah* dan *Khiyar*. Namun, penerapannya belum berjalan optimal. Masih ditemukan penyalahgunaan kebijakan oleh pihak pembeli dan lemahnya verifikasi dari pihak platform yang bertentangan dengan prinsip kejujuran (*ash-shidq*) dan keadilan (*al-'adl*) dalam muamalah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Shopee perlu melakukan evaluasi dan pembaruan sistem retur dengan menambahkan proses verifikasi yang transparan. Seperti konfirmasi penerimaan barang oleh *seller* sebelum dana dikembalikan kepada pembeli. Selain itu, sistem penyelesaian sengketa harus dibuat lebih adil, objektif dan transparan dengan mempertimbangkan bukti dari kedua belah pihak. *Seller* juga perlu diberi edukasi berkala mengenai hak, kewajibannya, serta prosedur penanganan pengaduan yang benar agar mampu memperjuangkan haknya secara tepat.
2. Kebijakan retur Shopee idelanya diperkuat dengan nilai-nilai syariah, yaitu keadilan, kejujuran dan kerelaa, serta ditunjang dengan pengawasan internal agar tidak disalahgunakan oleh pihak pembeli. Pemerintah melalui intansi terkait juga diharapkan dapat mengawasi dan mengevaluasi praktik *e-commerce*. Khususnya dalam hal perlindungan pelaku usaha serta menegakkan aturan hukum yang

memberikan keseimbangan antara hak konsumen dan hak pelaku usaha.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anwar, Syamsul. 2010. *“Hukum Perjanjian Syariah: Studi Tentang Teori Akad Dalam Fikih Muamalat”*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Bachtiar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Pamulang: Unpam Press.
- Ghazaly, Abdul Rahman, Ghufroon Ihsan, dan Sapiudin Shidiq. (2010). *“Fiqh Muamalat”*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Harun. (2017). *“Fiqh Muamalah”*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Hasan, Ali. (2010). *“Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muhaimmin. 2020. *“Metode Penelitian Hukum”*. Mataram: Mataram University Press.
- Mulyadi. (2008). *“Sistem Akuntansi”*. Jakarta: Salemba Empat.
- PPHIMM. 2009. *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *“Ilmu Hukum”*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Rosmawaty. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Setiono. 2004. *“Rule Of Law (Supermasi Hukum)”*. Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Studi Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suhombing, Agustinus, Ranat Mulia Pardede, dkk. 2023. *“Hukum Perlindungan Konsumen”*, Sumatra Barat: CV. Azka Pustaka.
- Widiarty, Wiwik Sri. 2024. *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Publika Global Media.
- Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia.

Jurnal:

- Abubakar, Adinda Nurul Hawa, dkk. 2024. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online* Antara Platform Shopee Dan Platform Lazada yang Mengalami kerugian akibat Konsumen Di Kota Kuningan”. *Jurnal Hukum Perdata*, Vol. 1 No. 1.

- Alhamdani, Abdul Kodir, Rika Anggraini, Muhammad Zaky Mubarak. (2023). “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Keuangan Islam*, 1 (1), 26.
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, dkk. Juli 2021. “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 3 No. 1.
- Asmah, Jannatul, Teti Indrawati P, Dan Heru Sunardi. (Desember, 2022). “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Dengan Sistem Cash On Delivery Di Toko Lucky Light Candy Kota Mataram”. *Jurnal Kajian Hukum Ekonomi Syariah*, 14 (2), 134.
- Astuti, Ervina Widiya. (2023). “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Khiyar Dalam Jual-Beli Online Sistem Cash On Delivery Pada Mandiri Elektronik Baradatu”. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 4 (1), 17-18.
- Fadly, Muhammad Rijal. 2021. “Memakai Desain Metode Penelitian Kualitatif”. *Journal Humanika*, Vol. 21 No. 01.
- Gafur, Mulyawan Abd Gafur, dan Abdul Wahid Haddade. (September, 2020). “Perlindungan Konsumen Dalam Akad Jual Beli Online Atas Hak Khiyar Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Kel. Pabiringa Kec. Binamu Kab. Jeneponto)”. *Shautuna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbandiingan Mazhab*, 1 (3), 223.
- Hafizah, Yulia. Desember 2020. “Khiyar Sebagai Upaya Mewujudkan Keadilan Dalam Bisnis Islami”. *Jurnal Studi Ekonomi*, Vol. 3 No. 2.
- Hanafiah, dkk. 2024. “Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace (Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress)”. *Jurnal Penelitian Hukum*, Vol. 3 No. 1.
- Khoir, Fatihul. (2022). *Al-Khiyar Dalam Proses Jual Beli Sistem Online*. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 9 (2), 129-130.
- Madani, Annisa Alia dan Irvan Iswandy. Desember 2022. “Analisis Terhadap Penerapan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam”. *Journal Penelitian Multidisiplin Ilmu*, Vol. 1 No. 4.

- Molle, Ari Apriatman, dkk. Agustus 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk. *Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 1.
- Nainggolan, Ibrahim. (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *E-commerce* Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia". *Jurnal Proceeding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 2(1), 1062.
- Purwanti, Eni, Habibi Zaman Riawan Ahmad, dan Hisyam Asyiqin. (2023). "Iqalah Dalam Jual Beli Menggunakan *E-commerce* Perspektif Hukum Ekonomi Syariah". *Jurnal Kajian Hukum Islam*, 8 (6), 08.
- Putra, Chandra Adi Gunawan, I Nyoman Putu Budiarta, Dkk. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat". *Jurnal Konstruksi Hukum*, 4 (1), 15-16.
- Rezza, Nafa Sofiyana. 2020. "*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia*". Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Rosmiati, Mia, Fadhilah, Lusiana Zain. (2022). "Analisis Penerimaan Aplikasi Shopee pada Generasi Milenial Dengan Technology Acceptance Model". *SATIN- Sains dan Teknologi Informasi*, 8 (1), 83.
- Saleh, Itra, Nur Mohammad Kasim, Dkk. (2023). "Tanggung Jawab Pelaku usaha Terhadap Konsumen". *Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, 1 (3), 357.
- Silviasari. (2020). "Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi *E-commerce* Melalui Sistem *Cash On Delivery*". *Jurnal Media Of Law And Sharia*, 1 (3), 155-156.
- Simbolon, Feny Angelina dan Abraham Fery Rosando. 2023. "*Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)*". *Journal Of Social Science Research*. Vol. 3 No. 6.
- Sitepu, Rida Ista, Hana Muhamad. (2021). "Efektifitas badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga penyelesaian Sengketa

Konsume Di Indonesia”. *Jurnal Rechten: Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia*, 3 (2), 07.

Sugesti, Chory Ayu, Si Ngruh Ardhya, dkk. (2022). “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja”. *Jurnal Komunitas Yustitia Universitas Pendidikan Ganesha*, 3(3), 167.

Sulistiyawati, Eka Septiana dan Anna Widayani. Oktober 2020. Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan Umkm di Kota Blitar. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol. 4 No. 1.

Syammulya, Bagas Wisnu, Aditya Rizky Ramadhan. (2024). Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko *Online*. “*Media Hukum Indonesia (MHI)*”, 2 (4), 729-730.

Tampubolon, Wahyu Simon. Maret 2016. “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang Undang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah “Advokasi”*, Vol. 04. No. 01.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Yetno, Alfred. (2022). “Penyelesaian Kasus Hukum Pada Perdagangan Elektronik Atau *E-commerce* Bagi Konsumen di Era Digital Di Indonesia”. *Jurnal Ilmu Hukum*, 5 (20), 174.

Skripsi:

Hidayat, Bayu. 2023. “*Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-commerce Shopee*”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

Nugroho, Fajar Cahyo. (2020). “*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Iqalah Pada E-commerce*”. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Manado, 20-21.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah

Website:

Tim Shopee. 2025. “Kebijakan Dan Syarat Layanan,” dikutip dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles>.

Tim Shopee. 2025. “Proses Pengajuan Pengembalian Barang/Dana”. Dikutip dari <https://Seller.shopee.co.id/edu/article/16675#:~:text=Dalam%20beberapa%20kasus%2C%20Shopee%20dapat,setuju%2C%20Penjual%20dapat%20mengajukan%20banding>.

Pengusaha, Muslim. 2011. “Anjuran Pembatalan Transaksi”, di kutip dari <https://pengusahamuslim.com/2395-anjuran-menerima-pembatalan-transaksi.html>.

Maming, Usamah. 2022. “Fikih Jual Beli: Disaat Pembatalan Jadi Pilihan”. dikutip dari https://markazinayah.com/fikih-jual-beli-disaat-pembatalan-jadi-pilihan/?doing_wp_cron=1747061827.0803420543670654296875.

Laduni. 2022. “Hadis Imam Bukhari No. 1937: Jika Dua Orang Bertransaksi Berlaku Terus Terang Dan Tidak Menutupi”, dikutip dari <https://www.laduni.id/post/read/511937/hadis-imam-bukhari-no-1937-jika-dua-orang-yang-bertransaksi-berlaku-terus-terang-dan-tidak-menutupi>.

Lely Azizah, “Retur Barang Di Shopee, Tips Dan Syarat Yang Harus Diketahui”, dikutip dari <https://www.gramedia.com/best-seller/retur-barang-di-shopee/>

Wawancara :

Astuti, Putri. *Seller Shopee*. Wawancara oleh Nova Radina Putri. Pekalongan, 12 Maret 2025.

Hakim, Al. *Seller Shopee*. Wawancara oleh Nova Radina Putri. Pekalongan, 20 Maret 2025.

Marini. 2025. *Seller Shopee*. Diwawancarai oleh Nova Radina Putri.

Putra, Hardiansyah Eka. *Seller Shopee*. Wawancara Oleh Nova Radina Putri, Pekalongan, 29 Maret 2025.