PEMENUHAN HAK KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI ONLINE SHOP (STUDI APLIKASI SHOPEE)



ANI ARUM
NIM : 1220022

2026

PEMENUHAN HAK KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI ONLINE SHOP (STUDI APLIKASI SHOPEE)



ANI ARUM
NIM : 1220022

2026

PEMENUHAN HAK KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI ONLINE SHOP (STUDI APLIKASI SHOPEE)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Oleh :

ANI ARUM
NIM : 1220022

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026

PEMENUHAN HAK KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI ONLINE SHOP (STUDI APLIKASI SHOPEE)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Oleh :

ANI ARUM
NIM : 1220022

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ANI ARUM

NIM : 1220022

Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli melalui Online Shop (Studi 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 dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 15 Oktober 2026
Yang Menyatakan,



ANI ARUM
NIM. 1220022.

NOTA PEMBIMBING

Jumailah, M.S.I.

Desa Podo, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan.

Lamp. : 1 (satu) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Ani Arum

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

di

PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

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

Nama : ANI ARUM

NIM : 1220022

Judul Skrispsi : Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli melalui Online Shop (Studi Aplikasi Shopee)

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 20 Juli 2026

Pembimbing,

JUMAILAH, M.S.I

NIP.198305182023212032

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 : ANI ARUM
NIM : 1220022
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli melalui Online Shop (Studi Aplikasi Shopee)

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 29 September 2026 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

Jumailah, M.S.I.
NIP.198305182023212032

Dewan penguji

Penguji I

Dr. Muhammad Fateh, M.Ag.
NIP. 197309032003121001

Penguji II

Tsalisa Yuliyanti, M.Pd.
NIP. 199607062022032002

Pekalongan, 15 Oktober 2026
Disahkan Oleh
Dekan

Prof. Dr. H. Maghfur, M.Ag.
NIP. 197305062000031003

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA
Nomor: 158 Tahun 1987
Nomor: 0543b// UU/ 1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini Sebagian dilambangkan dengan huruf dan Sebagian dilambangkan dengan tanda, dan Sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan hruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2.	ب	Ba	B	Be
3.	ت	Ta	T	Te
4.	ث	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
5.	ج	Jim	J	Je
6.	ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
7.	خ	Kha	Kh	ka dan ha
8.	د	Dal	D	De
9.	ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)

10.	ر	Ra	R	er
11.	ز	Zai	Z	zet
12.	س	Sin	S	es
13.	ش	Syin	sy	es dan ye
14.	ص	Ṣad	ṣ	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	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
18.	ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
19.	غ	Gain	G	ge
20.	ف	Fa	F	ef
21.	ق	Qaf	Q	ki
22.	ك	Kaf	K	ka
23.	ل	Lam	L	el
24.	م	Mim	M	em
25.	ن	Nun	N	en
26.	و	Wau	W	we
27.	ه	Ha	H	ha
28.	ء	Hamzah	‘	apostrof
29.	ي	Ya	Y	ye

B. 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 yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2: Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	ـَ	Fathah	a	a
2.	ـِ	Kasrah	i	i
3.	ـُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

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

Tabel 0.3: Tabel Transliterasi Vokal Rangkap

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	...يْـَ	Fathah dan ya	ai	a dan u
2.	...وْـَ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1.	اَ...ىَ...	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
2.	ىِ...	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
3.	وُ...	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ	qāla	قِيْلَ	qīla
رَمَى	ramā	يَقُوْلُ	yaqūlu

D. Ta' Marbuttah

Transliterasi untu ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup
   Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah,dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati
   Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h"
3. Kalua pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterikan dengan "h".
   Contoh:
   - رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
   - الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
   - طَلْحَةْ Talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddaha tau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- البِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun

dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلاَلُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khużu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَ إِنَّ اللهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf

awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.
Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/ Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمٰنِ الرَّحِيمِ Ar-rahmānir rahīm/ Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahhirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, kesehatan, kekuatan dan pertolongan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Di balik setiap proses yang panjang, rasa lelah, keraguan, dan perjuangan yang saya lalui, saya percaya bahwa Allah SWT selalu menghadirkan jalan terbaik pada waktu yang tepat. Dengan penuh rasa syukur dan bangga, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. **Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Heni Eko Utomo dan Ibu Nur Aini**, yang selalu menjadi alasan terbesar saya untuk terus melangkah dan tidak menyerah. Terima kasih atas doa, kasih sayang, dukungan, serta pengorbanan yang telah diberikan selama ini. Terimakasih untuk Ibu karena tidak pernah menuntut saya untuk lebih cepat dari orang lain, tetapi selalu mengingatkan bahwa setiap orang memiliki proses dan waktunya masing-masing. Terima kasih karena telah menjadi tempat pulang yang paling nyaman, sumber kekuatan terbesar, dan alasan saya untuk terus berjuang hingga sampai pada titik ini.
2. **Adik saya tersayang, Seviani Agustin,** yang selalu menjadi tempat saya beristirahat ketika pikiran terasa penuh. Terima kasih karena selalu mendengarkan cerita, keluh kesah, dan menjadi penyemangat di saat saya merasa lelah. Kehadiranmu membuat perjalanan ini terasa lebih ringan dan mengingatkan saya bahwa saya tidak menjalani semuanya sendirian. Terima kasih telah menjadi adik yang bukan hanya keluarga, tetapi juga sahabat dan tempat pulang ketika dunia terasa terlalu ramai.
3. **Dosen pembimbing saya, Ibu Jumailah, M.S.I.,** yang telah membimbing saya dengan penuh kesabaran, ketulusan, dan konsistensi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas ilmu, arahan, motivasi, dan keyakinan yang Ibu berikan sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

4. **Sahabat-sahabat saya,** yang selalu hadir dengan dukungan, semangat, dan pengingat untuk tidak menyerah. Terima kasih karena telah menjadi tempat berbagi cerita, memberikan motivasi di saat sulit, dan menemani perjalanan panjang ini hingga akhirnya dapat saya selesaikan.
5. **TREASURE,** yang telah menjadi *mood booster* di tengah banyaknya revisi, deadline, dan rasa lelah selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih karena melalui karya dan musik kalian, saya selalu menemukan semangat untuk kembali melanjutkan apa yang telah saya mulai.
6. ***Last but not least, i wanna thank me,*** **Ani Arum.** Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tetap melanjutkan skripsi ini di tengah kesibukan bekerja, rasa lelah, keraguan, dan berbagai tekanan yang datang selama prosesnya. Terima kasih karena tetap berjalan meskipun sering kali merasa tertinggal dari teman-teman yang lebih dahulu menyelesaikan studinya. Hari ini saya belajar bahwa setiap orang memiliki waktunya masing-masing, dan tidak ada perjuangan yang sia-sia. Skripsi ini bukan hanya tentang menyelesaikan kewajiban akademik, tetapi juga menjadi bukti bahwa saya mampu bertahan, berproses, dan menyelesaikan apa yang telah saya mulai. Untuk semua air mata, rasa lelah, dan perjuangan yang telah dilalui, saya bangga pada diri saya sendiri karena tidak memilih untuk berhenti.

MOTTO

"Aku ingin tetap menjaga diriku dan berusaha menjadi orang baik. Apa pun yang kurasakan, aku tidak ingin perasaan buruk atau ego mengubah siapa diriku. Aku selalu mengingat ingin menjadi orang seperti apa."

-Ani Arum-

"Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

"Shouhai nanka janai sa, Bokura hitori hitori ga winner"

Here I Stand – Treasure

ABSTRAK

Ani Arum. 2026. *Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli Melalui Online Shop (Studi Aplikasi Shopee).* Skripsi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan. Pembimbing: Jumailah, M.S.I.

Transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee semakin banyak digunakan karena memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti barang tidak sesuai pesanan, barang cacat, keterlambatan pengiriman, serta kendala dalam proses pengembalian barang dan dana. Permasalahan tersebut berkaitan dengan pemenuhan hak *khiyar* sebagai bentuk perlindungan bagi para pihak dalam transaksi jual beli menurut Hukum Ekonomi Syariah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemenuhan hak khiyar dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee, mengidentifikasi bentuk-bentuk khiyar yang ditemukan, serta mengetahui kendala yang memengaruhi pemenuhannya.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan sosiologis. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi dan menginterpretasikan temuan penelitian terkait pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee telah memfasilitasi pemenuhan hak *khiyar* melalui fitur pengembalian barang dan dana serta pusat resolusi. Bentuk *khiyar* yang ditemukan meliputi *khiyar syarat*, *khiyar ru'yah*, dan *khiyar 'aib*. Namun, pemenuhannya masih menghadapi beberapa kendala, antara lain kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak khiyar, kendala pengiriman, dan respons penjual yang tidak selalu cepat. Berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah, praktik pemenuhan hak khiyar dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip keadilan dan perlindungan konsumen, meskipun masih diperlukan peningkatan pemahaman konsumen serta efektivitas penyelesaian permasalahan transaksi.

Kata kunci: Hak *Khiyar*, Shopee, Jual Beli *Online*, Hukum Ekonomi Syariah.

ABSTRACT

Ani Arum. 2026. The Fulfillment of Khiyar Rights in Buying and Selling Through Online Shops (A Study of the Shopee Application). Undergraduate Thesis, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, K.H. Abdurrahman Wahid State Islamic University Pekalongan. Supervisor: Jumailah, M.S.I.

Buying and selling transactions through the Shopee application have become increasingly popular because they provide convenience for the public. However, various problems remain in practice, including goods that do not match the order, defective products, delivery delays, and difficulties in the process of returning goods and obtaining refunds. These issues are related to the fulfillment of khiyar rights as a form of protection for the parties involved in transactions under Islamic Economic Law. Therefore, this study aims to analyze the fulfillment of khiyar rights in buying and selling transactions through the Shopee application, identify the types of khiyar found in practice, and examine the obstacles affecting their fulfillment.

This study employs a qualitative method with a sociological approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The data were subsequently analyzed using thematic analysis to identify and interpret the research findings regarding the fulfillment of khiyar rights in buying and selling transactions through the Shopee application from the perspective of Islamic Economic Law.

The findings indicate that Shopee has facilitated the fulfillment of khiyar rights through its return and refund features and Resolution Center. The types of khiyar identified include khiyar syarat (option based on a condition), khiyar ru'yah (option upon inspection), and khiyar 'aib (option due to defects). However, their fulfillment still faces several obstacles, including consumers' limited understanding of khiyar rights, delivery issues, and sellers' occasionally slow responses. From the perspective of Islamic Economic Law, the practice of fulfilling khiyar rights in buying and selling transactions through the Shopee application is generally consistent with the principles of justice and consumer protection. Nevertheless, improvements in consumer awareness and the effectiveness of transaction dispute resolution are still needed.

Keywords: *Khiyar Rights, Shopee, Online Buying and Selling, Islamic Economic Law.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah SWT., karena atas rahmat-Nya, skripsi ini telah selesai. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Jumailah, M.S.I., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
2. Para narasumber penelitian, baik konsumen Shopee, penjual Shopee, maupun pihak SPX Express dan pihak gerai fisik yang telah bersedia memberikan informasi dan membantu saya dalam memperoleh data yang diperlukan selama penelitian;
3. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, serta dukungan material sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini;
4. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Batang, 15 Oktober 2026

Ani Arum

DAFTAR ISI

JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
NOTA PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN ..... **iv**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **xii**
MOTTO ..... **xiv**
ABSTRAK ..... **xv**
KATA PENGANTAR ..... **xvii**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xx**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 6
E. Kerangka Teoritik 6
F. Penelitian yang Relevan 11
G. Metode Penelitian 15
H. Sistematika Penulisan 19
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG KHIYAR DALAM JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN **20**
A. Konsep Khiyar 20
B. Konsep Jual Beli dalam Islam 29

C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen 36
BAB III HASIL PENELITIAN (KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI APLIKASI SHOPEE) 47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 47
B. Mekanisme Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli Melalui Aplikasi Shopee..... 55
C. Dokumentasi Ulasan (*Review*) Konsumen Shopee 58
D. Kendala dan Tantangan dalam Penerapan Hak Khiyar pada Transaksi Shopee..... 64
BAB IV. PEMBAHASAN (ANALISIS PEMENUHAN HAK KHIYAR DALAM JUAL BELI MELALUI APLIKASI SHOPEE)..... 70
A. Penggunaan Analisis Tematik Pada Pemenuhan Hak Kkhiyar Dalam Jual Beli Melalui Aplikasi Shopee..... 70
B. Analisis Bentuk-Bentuk Khiyar Pada Transaksi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah 74
C. Analisis Kendala Pemenuhan Hak Khiyar Perspektif Hukum Ekonomi Syariah 81
BAB V. PENUTUP 87
A. Kesimpulan..... 87
B. Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 89
LAMPIRAN 94

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Profil Narasumber 49

Tabel 4.1 *Open Code* Data Wawancara Pemenuhan Hak Khiyar 70

Tabel 4.2 Pengelompokkan Kode (*Axial Coding*) 72

Tabel 4.3 Pengkodean Selektif 73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana Shopee . 58

Gambar 4.2 Fitur Pengembalian Barang Bersyarat 59

Gambar 4.3 Produk dengan Fitur Bebas Pengembalian 59

Gambar 4.4 Ulasan Barang Tidak Sesuai Deskripsi..... 60

Gambar 4.5 Profil Toko Penjual Elleya..... 61

Gambar 4.6 Profil Toko Penjual Eiji.Id..... 61

Gambar 4.7 Ulasan Barang dengan Cacat Jahitan..... 62

Gambar 4.8 Ulasan Barang Cacat (Bolong) 63

Gambar 4.9 Harga Asli Barang 63

Gambar 4.10 Ulasan Bukti Pengembalian Dana 64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Izin Penelitian 94

Lampiran 1.2 Transkip Wawancara..... 96

Lampiran 1.3 Dokumentasi Penelitian 103

Lampiran 1.4 Bukti Kasus 105

Lampiran 1.5 Hasil Simmilarity 107

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era digital yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi komputer dan internet, pola interaksi manusia dalam berbagai aspek kehidupan turut mengalami perubahan signifikan, termasuk dalam kegiatan jual beli. Transaksi perdagangan kini tidak lagi terbatas pada interaksi langsung antara penjual dan pembeli di pasar tradisional, melainkan telah bergeser ke platform digital yang menawarkan kemudahan dan efisiensi. Salah satu platform digital yang paling popular dan banyak digunakan di masyarakat Indonesia adalah Shopee. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur dan layanan yang memudahkan proses jual beli secara *online*, mulai dari pencarian produk hingga sistem pembayaran dan pengiriman barang.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna Shopee dengan rekam jejak lebih dari 103 juta pengguna di Indonesia[1] muncul berbagai tantangan, terutama dalam konteks penerapan prinsip-prinsip hukum Islam dalam jual beli. Beberapa di antara prinsip pokok dalam fikih muamalah yang tepat untuk dikaji dalam kondisi ini yakni konsep *khiyar*, yang merupakan hak pilih bagi pembeli atau penjual untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi. Konsep *khiyar* berfungsi sebagai bentuk perlindungan konsumen dan menjamin keadilan dalam transaksi.[2]

Dasar hukum khiyar bersumber dari Al-Quran, Hadis. Salah satu ayat yang menjadi rujukan utama adalah firman Allah SWT dalam QS. An-Nisa ayat 29:

---

[1] David Curry, "Statistik Pendapatan dan Pengguna Shopee", businessofapps (diperbarui 11 Juni 2026) https://www-businessofapps-com.translate.goog/data/shopee-statistics/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=sge (Diakses tanggal 18 Juni 2026).

[2] Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Tematik Atas Berbagai Persoalan Umat,* (Bandung: PT Mizan Pustaka, 2007), 537.

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ٢٩

> Terjemahan: "Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu" (QS. An-Nisa: 29).[3]

Ayat tersebut menegaskan pentingnya prinsip kerelaan dalam transaksi dan larangan memperoleh harta dengan cara yang batil. Dalam konteks jual beli daring, prinsip tersebut menjadi landasan penting untuk mengkaji perlindungan hak para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian barang atau permasalahan dalam pelaksanaan transaksi. Oleh karena itu, konsep *khiyar* relevan untuk di analisis sebagai salah satu bentuk perlindungan dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee.

Dalam praktiknya, terdapat beberapa jenis *khiyar*, di antaranya *khiyar syarat*, dan *khiyar 'aib*. *Khiyar syarat* memberikan hak kepada penjual atau pembeli untuk membatalkan transaksi dalam jangka waktu tertentu yang disepakati bersama.[4] Sementara *Khiyar 'aib* berlaku apabila ditemukan cacat pada barang yang diperjualbelikan, baik dari segi fisik maupun fungsional, sehingga tidak sesuai dengan deskripsi atau harapan pembeli.[5]

Meskipun fitur seperti pengembalian barang dan dana yang telah tersedia di *platform* seperti Shopee, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak konsumen yang mengalami ketidakpuasan, beberapa keluhan yang sering ditemui antara lain barang yang diterima dalam kondisi cacat, keterlambatan pengiriman, atau ketidaksesuaian antara produk dengan deskripsinya. Keluhan-keluhan ini biasanya meningkat tajam saat periode diskon besar-besaran, seperti program Shopee 11.11 atau

---

[3] QS. An-Nisa (4): 29.

[4] Syathir Sofyan dan Teti, "Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online", *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah Dan Hukum,* (2021): 84.

[5] Ali al-Sayyid al-Habsyi, *Fiqh Muamalat Kontemporer,* (Jakarta: Rajawali Pers, 2019), 89-94.

12.12. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *khiyar* belum sepenuhnya berjalan secara ideal dalam transaksi *online*.

Permasalahan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga menimbulkan persoalan hukum dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi melalui Shopee berkaitan dengan prosedur pengajuan pengembalian barang dan dana, persyaratan yang ditetapkan oleh *platform*, serta proses pemeriksaan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Dalam keadaan tertentu, konsumen mungkin menghadapi kendala ketika mengajukan pengembalian barang atau dana, misalnya karena keterbatasan bukti, proses pengiriman barang kembali, atau komunikasi dengan penjual.

Oleh karena itu, perlu dikaji apakah mekanisme yang diterapkan dalam transaksi melalui Shopee telah memberikan kesempatan yang memadai kepada konsumen untuk menggunakan hak khiyar sesuai dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Selain itu, ketika kerusakan atau keterlambatan barang terjadi dalam proses pengiriman, perlu ditelaah bagaimana tanggung jawab para pihak serta pengaruhnya terhadap pemenuhan hak konsumen.

Dalam menghadapi permasalahan pengiriman, Shopee berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui kerja sama dengan berbagai mitra logistik dan penyediaan fitur pelacakan pesanan.[6] Upaya tersebut dapat membantu konsumen memantau proses pengiriman dan memperoleh informasi mengenai status pesanan.[7] Namun, keberadaan fitur pelacakan dan kerja sama dengan mitra logistik tidak serta-merta menghilangkan kemungkinan terjadinya keterlambatan, kerusakan barang, atau ketidaksesuaian produk. Oleh karena itu, persoalan pemenuhan hak *khiyar* tetap perlu dikaji, terutama untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian

---

[6] Antara News, *"Shopee Gandeng Empat Mitra Logistik Perkuat Garansi Tepat Waktu"*, diakses tanggal 11 Oktober 2026, https://www.antaranews.com/berita/4169448/shopee-gandeng-empat-mitra-logistik-perkuat-garansi-tepat-waktu

[7] Shopee Indonesia, *"Di Mana Saya Melihat Status Pesanan?",* Pusat Bantuan Shopee, diakses tanggal 11 Oktober 2026, www.shopee.co.id

permasalahan transaksi dilaksanakan serta bagaimana para pihak menjalankan hak dan kewajibannya.

Ditinjau dari aspek hukum, kajian mengenai pemenuhan hak *khiyar* dapat dilakukan dengan mengacu pada prinsip-prinsip fikih muamalah dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), khususnya ketentuan mengenai akad jual beli dan khiyar.[8] Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga relevan untuk menganalisis hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam memberikan perlindungan ketika barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.[9] Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik juga dapat digunakan untuk menganalisis aspek hukum transaksi elektronik.[10] Ketiga sumber tersebut dapat digunakan untuk menelaah pemenuhan hak konsumen dalam transaksi daring, dengan tetap membedakan konsep khiyar dalam Hukum Ekonomi Syariah dari hak pengembalian barang dan ganti rugi berdasarkan hukum positif.

Penelitian terdahulu mengenai *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui *marketplace* menjadi landasan penting bagi penelitian ini.[11] Salah satunya adalah penelitian Abdul Kodir Alhamdani, Rika, dan Zaky pada tahun 2024 yang berjudul "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online pada Marketplace Shopee". Penelitian tersebut memiliki relevansi dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji konsep *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Adapun penelitian ini berfokus pada pemenuhan hak *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib* dengan menggunakan

---

[8] Mahkamah Agung Republik Indonesia, *Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah*, Buku II tentang Akad, (Jakarta: Mahakamah Agung RI, 2008).

[9] Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,* Pasal 4.

[10] Indonesia, *Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, 6420.

[11] Abdul Kodir Alhamdani, Rika, dan Zaky, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online pada Marketplace Shopee", *Istishad Sharia: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah &Keuangan Islam 1,* No. 1 (2024), 14-31. https://journal.albadar.ac.id/index.php/iqtishadsharia/article/view/114

pendekatan yuridis empiris. Penelitian ini tidak hanya mengkaji mekanisme pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi melalui Shopee, tetapi juga mengidentifikasi kendala yang dialami konsumen dalam proses pengembalian barang dan pengembalian dana. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini melibatkan konsumen, penjual, dan pihak jasa pengiriman sebagai informan, serta gerai fisik yang relevan sebagai pembanding. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk memberikan gambaran empiris mengenai pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi melalui Shopee serta menganalisisnya berdasarkan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi Shopee penting dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib*, apa saja kendala yang dihadapi para pihak dalam pemenuhan hak tersebut, serta bagaimana kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip Hukum Ekonomi Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian Hukum Ekonomi Syariah, khususnya mengenai perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli daring. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat topik ini dalam bentuk skripsi dengan judul **"Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli melalui Online Shop (Studi Aplikasi Shopee)"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi *online shop* (aplikasi Shopee)?
2. Bagimana kendala atau tantangan dalam penerapan konsep *khiyar* dalam transaksi jual beli *online* di Shopee?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis bagaimana mekanisme pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi *online shop* (aplikasi Shopee).
2. Untuk mengidentifikasi kendala atau tantangan dalam penerapan *khiyar* pada dalam transaksi jual beli *online* di Shopee.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Hukum Ekonomi Syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli *online*.

2. Manfaat Praktis

   a. Manfaat bagi pihak Shopee

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan dan mekanisme pengembalian barang serta dana guna mendukung pemenuhan hak *khiyar* konsumen.

   b. Manfaat bagi Penjual

      Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman penjual mengenai pentingnya pemenuhan hak *khiyar* serta mendorong pelaksanaan transaksi yang sesuai dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

   c. Manfaat bagi Pembeli

      Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pembeli mengenai hak *khiyar* dalam transaksi jual beli *online* sehingga dapat mengetahui haknya ketika barang yang diterima tidak sesuai pesanan atau mengalami cacat.

E. Kerangka Teoritik

1. Konsep Khiyar

   Menurut Mughni Al-Muhtaj Karya Al-Syarbini Al-Khatib, "*khiyar*" dapat didefinisikan sebagai meminta pilihan yang lebih baik daripada dua hal, yaitu melangsungkan transaksi perjanjian jual beli atau tidak.[12] Tujuan *khiyar*, menurut definisi, adalah untuk mencegah kedua belah pihak mengalami kerugian di

[12] Muhammad Al Syarbini al Khatib, *Terjemah: Mughni Al Muhtaj Ila Ma'rifat Ma'ani Alfaz Al-Minhaj,* (Beirut: Dar Al Ma'rifah, 1997), 58.

kemudian hari dengan mempertimbangkan semua aspek positif dan negatif dari transaksi sebelum membuat keputusan jual beli.

Sebab itu, hak *khiyar* diatur melalui ajaran syariah guna memastikan pihak yang terlibat melaui perjanjian jual beli akan tunduk dan puas satu sama lain. *Khiyar* diadakan karena guna menjaga ketentraman dan kerelaan kedua pihak yang melakukan kontrak dan juga untuk mencegah kemungkinan timbul kerugian bagi pembeli. Suatu akad lazim merupakan perjanjian yang mengikat kedua belah pihak dan dapat dibatalkan dengan kesepakatan bersama.[13] Jika salah satu dari hal-hal berikut terjadi, *khiyar* akan berakhir:

a. Masa berlaku suatu akad dapat berakhir ketika ada tenggang waktunya.
b. Jika akad itu mengikat, pihak yang terlibat dapat membatalkannya. Berakhirnya suatu akad adalah ketika perjanjian itu tidak sah, adanya *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib*, atau ketika para pihak yang terlibat tidak melaksanakannya, dan ketika keinginginan suatu akad telah tercapai.
c. Wafatnya salah pihak yang melakukan perjanjian.

Adanya konsep *khiyar* ini memiliki hikmah salah satunya itu akan membantu kedua belah pihak yang bertransaksi, menjaga keamanan, membangun kekerabatan yang baik sesama umat, dan menumbuhkan simpati pada semua umat manusia. Apabila seseorang telah terlanjur membeli sesuatu, dan barang tersebut mengecewakan mereka, mereka akan menyesal, yang menimbulkan dendam, perselisihan dan sikap buruk lain yang menyimpang dari ajaran agama Islam. Tujuan syariat adalah untuk menghindarkan manusia dari perasaan tersebut. Sebab itu, hukum agama Islam menerapkan hak *khiyar* sebagai upaya untuk menjaga keamanan, kedamaian, dan keharmonisan dalam interaksi antar manusia.[14]

---

[13] Orin Oktasari, "Al-Khiyar dan Implementasinya dalam Jual Beli Online", *Jurnal Aghinya Stiesnu Bengkulu,* Vol. 4, (2021): 47.

[14] Hamzah Ya'qub, *Kode Etik Dagang Menurut Islam (Pola Pembinaan Hidup dalam Berekonomi),* (Bandung: CV. Diponegoro, 1992), 101.

2. Konsep Jual Beli dalam Islam

Jual beli (*al-ba'i*) dalam Islam adalah pertukaran harta dengan harta lainnya secara sukarela (*antaradin minkum*) untuk tujuan kepemilikan. Jual beli diperbolehkan selama memenuhi syarat sah, tidak mengandung unsur penipuan, ketidakjelasan (*gharar*), atau riba. Dalam konteks jual beli online, prinsip-prinsip Syariah tetap menjadi pedoman meskipun mediasi transaksinya dilakukan melalui platform digital.[15]

Berdasarkan Hanafiah, definisi jual beli (*al-ba'i*), merupakan menukarkan barang dan aset yang diinginkan dengan barang sejenis melalui cara yang saling memberikan keuntungan. Sedangkan dalam Pasal 20 Ayat 2 KHES, jual beli adalah kesepakatan perniagaan antara komoditas dan tukar-menukar antar komoditas dengan uang.[16] Karena ketika perjanjian itu dilaksanakan akan menyebabkan kekuasaan untuk suatu barang beralih dari pedagang ke pembeli, dimana jual beli tersebut sudah termasuk tindakan hukum.[17] Tiga unsur yang seharusnya ada didalam jual beli meliputi:

a. perjanjian,
b. kubu yang melakukan perjanjian perniagaan (penjual dan pembeli),
c. barang yang diperjual belikan.[18]

Sedangkan ketentuan dari jual beli adalah:

a. ketentuan bagi pihak yang melakukan perjanjian:
   1) Baligh (berakal),
   2) Kesukarelaan (tidak terpaksa),
   3) Bijaksana dalam penggunaan (tidak pemborosan).[19]

---

[15] Suhrawardi K Lubis dan Farid Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam,* (Jakarta: Sinar Grafika).

[16] Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah,* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2012), 101.

[17] Suhrawardi K Lubis dan Faris Wajdi, *Hukum Ekonomi Islam,* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), 129.

[18] Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah,* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 151.

[19] Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 82-85.

b. Ketentuan komoditas:
   1) Pada dasarnya bersih dan suci dzatnya,
   2) Bermanfaat atau dapat digunakan,
   3) Barang yang dijual harus dimiliki penuh oleh penjual,
   4) Harga barang yang jelas dan diketahui,
   5) Komoditas yang di akadkan sudah ada dan bisa dikirim,
   6) *Sighat* (ijab qabul).[20]

3. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.

Para fuqaha telah menyepakati bahwa terdapat empat sumber utama hukum Islam, yaitu Al-Quran, Sunnah, ijma', dan qiyas. Keempat sumber tersebut menjadi landasan dalam menetapkan berbagai ketentuan hukum, termasuk yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam Islam. Al-Quran menempati posisi sebagai sumber hukum utama atau sumber hukum primer dalam ajaran Islam. Sementara itu, Sunnah berperan sebagai sumber hukum kedua setelah Al-Quran, yang digunakan untuk menjelaskan, memperkuat, atau menjadi dasar penetapan hukum ketika suatu permasalahan belum dijelaskan secara tegas dalam Al-Quran.

Ijma' merupakan kesepakatan yang dicapai oleh seluruh mujtahid dari kalangan umat Islam pada suatu periode tertentu setelah wafatnya Rasulullah SAW mengenai penetapan hukum syara atas suatu permasalahan yang tidak ditemukan ketentuan yang jelas dalam Al-Quran maupun Sunnah. Sementara itu, qiyas adalah metode penetapan hukum dengan cara menganalogikan suatu perkara yang belum memiliki nash dengan perkara lain yang telah memiliki ketentuan hukum nash. Proses ini didasarkan pada adanya persamaan illat atau alasan hukum antara kedua perkara tersebut.

Secara umum, perlindungan konsumen dalam hukum Islam diarahkan untuk menciptakan *mashlahah,* yaitu kemanfaatan dan kebaikan bagi manusia. Adapun dalam UUPK, tujuan

[20] Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik dan Kontemporer,* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 90.

perlindungan konsumen yang tercantum dalam Pasal 3 dijelaskan sebagai berikut:

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapat kan informasi;
e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
f. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Bila dianalisis lebih lanjut, tujuan perlindungan konsumen dalam Pasal 3 UUPK memiliki kesesuaian dengan prinsip hukum Islam, terutama dalam konsep *maqashid al-syari'ah*, yaitu tujuan pensyariatan hukum yang berorientasi pada terciptanya kemaslahatan umat manusia.[21]

Kerangka teoritik dalam penelitian ini menggunakan tiga landasan konseptual, yaitu konsep *khiyar*, konsep jual beli Islam, dan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen. Ketiga landasan tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk mengkaji pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi Shopee. Konsep *khiyar* digunakan sebagai pisau analisis utama untuk mengidentifikasi dan menganalisis bentuk pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli, termasuk mekanisme retur barang dan pengembalian dana. Konsep jual beli Islam digunakan

[21] Nurhalis, "Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", *Jurnal Institut Agama Islam Hamzanwadi (IAIH),* Vol.III, (2015): 528-530.

untuk menilai kesesuaian praktik transaksi dengan prinsip-prinsip jual beli dalam Islam, seperti kerelaan para pihak, kejujuran, dan kejelasan informasi barang. Sementara itu, tinjauan umum tentang perlindungan konsumen digunakan untuk menganalisis pemenuhan hak konsumen, khususnya terkait hak memperoleh informasi yang benar, menyampaikan keluhan, serta mendapatkan penyelesaian atas kerugian yang dialami sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Ketiga landasan tersebut selanjutnya digunakan untuk menganalisis temuan penelitian berdasarkan praktik transaksi yang terjadi di lapangan.

F. Penelitian yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Kodir Alhamdani, Rika, dan Zaky berjudul "*Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online pada Marketplace Shopee"* membahas penerapan konsep *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui *marketplace* Shopee berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *khiyar* difasilitasi melalui mekanisme pengajuan komplain, pengembalian barang, dan pengembalian dana apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat penjual dan pembeli yang belum memahami konsep *khiyar* secara menyeluruh. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi Shopee berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah. Adapun perbedaannya, penelitian ini lebih menekankan pemenuhan hak *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib*, termasuk kendala yang dihadapi para pihak dalam praktik transaksi daring.[22]
2. Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Yuanita dan Ning Karna Wijaya berjudul *"Pelaksanaan Khiyar Dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee"* membahas pelaksanaan hak *khiyar* dalam

[22] Abdul Kodir Alhamdani, Rika, dan Zaky, "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online pada Marketplace Shopee", *Istishad Sharia: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah &Keuangan Islam 1,* No. 1 (2024), 14-31. https://journal.albadar.ac.id/index.php/iqtishadsharia/article/view/114.

transaksi jual beli daring melalui Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *khiyar* dilakukan melalui mekanisme pengembalian barang dan pengajuan komplain terhadap barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan pesanan. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa praktik *khiyar* pada toko yang diteliti telah sesuai dengan prinsip fikih muamalah karena memberikan kesempatan kepada pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi ketika ditemukan cacat pada barang. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada kajian mengenai hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui Shopee. Perbedaannya, penelitian ini tidak hanya membahas pelaksanaan *khiyar*, tetapi juga mengkaji kendala pemenuhannya dengan melibatkan pihak-pihak yang relevan dalam proses transaksi dan pengiriman barang.[23]

3. Penelitian yang dilakukan oleh Zainur Ikhwansyah dengan Judul "*Implementasi Hak Khiyar dalam Jual Beli Berbasi Aplikasi Shopee dalam Perspektif Hukum Ekomomi Syariah (Studi pada Shopee Express HUB Tanjung Senang)*" membahas penerapan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee menggunakan penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemenuhan hak *khiyar* difasilitasi melalui mekanisme komplain, pengembalian barang, dan pengembalian dana yang disediakan oleh platform. Penelitian tersebut menempatkan hak *khiyar* sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen agar terhindar dari kerugian dalam transaksi jual beli daring. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan hak *khiyar* dalam transaksi Shopee berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah. Adapun perbedaannya, penelitian ini berfokus pada pemenuhan *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib* serta kendala yang

[23] Dinda Yuanita dan Ning Karna Wijaya, "Pelaksanaan Khiyar Dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee," *Jurnal Al-Hakim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Studi Syariah, Hukum dan Filantropi*, Vol. 4, No. 1 (2022), hlm. 115 – 126.

memengaruhi pelaksanaannya, dengan memperhatikan pengalaman para pihak yang terlibat dalam transaksi.[24]

4. Jurnal yang ditulis oleh Amalia Pratiwi dan Violah Elviani dengan judul *"Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek pada Marketplace Shopee)"* membahas penerapan hak *khiyar* ketika barang yang diterima pembeli tidak sesuai dengan objek yang diperjanjikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee menyediakan mekanisme pengajuan keluhan serta pengembalian barang dan dana dalam jangka waktu tertentu. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pemahaman para pihak mengenai konsep *khiyar* masih perlu ditingkatkan, khususnya berkaitan dengan hak pembeli ketika barang mengalami kerusakan atau ketidaksesuaian. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada kajian mengenai penerapan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui Shopee. Perbedaannya, penelitian ini mengkaji pemenuhan hak *khiyar* secara lebih luas dengan menelaah kendala yang dihadapi para pihak, termasuk permasalahan yang berkaitan dengan proses pengiriman barang.[25]
5. Jurnal yang ditulis oleh M. Izazi Nuriaman, Januri dan Neni Nuraeni dengan judul *"Eksistensi Khiyar dalam Perkembangan Transaksi Jual Beli"* membahas kedudukan dan keberadaan konsep *khiyar* dalam perkembangan transaksi jual beli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *khiyar* tetap memiliki relevansi dalam memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mempertimbangkan kelanjutan atau pembatalan akad, meskipun penerapannya dapat berbeda sesuai dengan bentuk dan mekanisme transaksi. Konsep *khiyar* pada dasarnya bertujuan mewujudkan akad yang lebih ideal dan memberikan

---

[24] Zainur Ikhwansyah, *"Implementasi Hak Khiyar dalam Jual beli Berbasis Aplikasi Shopee dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi pada Shopee Express HUB Tanjung Senang)*" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2023). 68.

[25] Amilia Pratiwi, Elviani Viola, "Implementasi Khiyar dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek pada Marketplace Shopee)", *Jurnal Al-Qadhi: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal,* (2023): 199.

kemaslahatan bagi pihak-pihak yang bertransaksi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan konsep *khiyar* dalam transaksi jual beli. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada eksistensi *khiyar* secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji pemenuhan hak *khiyar syarat* dan *khiyar 'aib* dalam transaksi melalui aplikasi Shopee berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah serta kendala yang memengaruhi pemenuhannya.[26]

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa hak *khiyar* memiliki peran penting dalam melindungi penjual dan pembeli serta menjaga keadilan dalam transaksi jual beli online. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan *khiyar* pada *marketplace* Shopee dapat diwujudkan melalui mekanisme pengaduan, pengembalian barang, dan pengembalian dana, terutama ketika barang yang diterima mengalami kerusakan atau tidak sesuai dengan pesanan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan pemahaman penjual dan pembeli mengenai hak *khiyar* serta adanya ketentuan dan batas waktu pengajuan komplain.

Secara umum, penelitian terdahulu telah membahas penerapan *khiyar* dalam transaksi online, baik berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah maupun melalui studi kasus ketidaksesuaian barang. Akan tetapi, penelitian tersebut belum sepenuhnya mengkaji pemenuhan hak *khiyar* dengan memperhatikan keterlibatan pihak jasa pengiriman dan gerai fisik sebagai informan pendukung. Oleh karena itu, penelitian berjudul "Pemenuhan Hak Khiyar dalam Jual Beli melalui Online Shop (Studi Aplikasi Shopee)" berupaya melengkapi penelitian sebelumnya dengan mengkaji pemenuhan *khiyar syarat, khiyar 'aib*, *dan khiyar ru'yah* kendala yang dihadapi para pihak, serta kesesuaiannya dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah dan perlindungan konsumen.

---

[26] Muhammad Izazi Nuriaman, Januri, dan Neni Nuraeni, "Eksistensi Khiyar dalam Perkembangan Transaksi Jual Beli", *Religion: Iltizam Journal of Shariah Economics Research,* (2021): 71.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

   Studi ini menggunakan penelitian yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis. Pada dasarnya, ini adalah cara mengidentifikasi dengan jelas dan nyata terkait kejadian di kehidupan dalam berbagai permasalahan serta mengekspresikannya dalam bentuk fenomena atau proses sosial.[27]

2. Sumber Data

   a. Data Primer

      Merupakan informasi diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh peneliti melalui proses pengumpulan pertanyaan.[28] Dalam penelitian ini, data primer berupa informasi mengenai pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi Shopee, yang meliputi mekanisme *retur* dan pengembalian dana, ketidaksesuaian barang dengan pesanan, pengalaman konsumen dalam mengajukan komplain, serta kendala yang dihadapi dalam proses pemenuhan hak *khiyar*. Data tersebut diperoleh melalui wawancara dengan satu penjual aktif di *platform* Shopee, satu pegawai dari toko yang aktif berjualan di Shopee, tiga konsumen pengguna Shopee, dua pegawai jasa pengiriman yang bekerja sama dengan Shopee, serta satu informan pendukung dari gerai fisik. Selain itu, data diperoleh melalui observasi terhadap mekanisme transaksi dan fitur layanan retur serta pengembalian dana pada aplikasi Shopee yang berkaitan dengan pemenuhan hak khiyar.

---

[27] Lexy J. Moeleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: PT Remaja Rrosdakarya, 2012), 26.

[28] Suryo Subroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah,* (Jakarta: PN Rineka Cipta, 2003), 35.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang didapat melalui data lain yang mencakup penelitian utama.[29] Data sekunder dalam penelitian ini meliputi Al-Qur'an, Hadis, buku-buku, jurnal ilmiah, skripsi, serta litelatur yang membahas hak *khiyar*. Selain itu, peneliti juga melakukan riset *platform* terhadap fitur dan aktivitas toko *online* aktif di shopee dari kebijakan pengembalian barang dan dana pada *platform* Shopee, ulasan konsumen, dokumentasi pengembalian barang, serta dokumentasi keluhan konsumen yang berkaitan dengan pelaksanaan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli di Shopee salah satunya adalah Elleya official Store.

3. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab antara peneliti dan narasumber untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.[30] Selain mewawancarai pihak *olshop*, penulis juga meyusun pertanyaan untuk konsumen yang bertransaksi serta pegawai jasa pengiriman SPX Express. Wawancara dengan pihak gerai fisik dilakukan sebagai data pendukung unuk mengetahui dampak perkembangan *e-commerce* terhadap pola transaksi masyarakat.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data terkait objek, seperti lembaran, salinan tertulis, buku, dan sebagainya. Metode ini dilakukan guna mendapatkan atau mengumpulkan data dari objek penelitian di lapangan secara turun langsung atau tidak langsung untuk mendapatkan bukti tentang peristiwa yang terjadi di lapangan yang nantinya

---

[29] Suryo Subroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah,* (Jakarta: PN Rineka Cipta, 2003), 37.

[30] Suryo Subroto, *Manajemen Pendidikan Sekolah,* (Jakarta: PN Rineka Cipta, 2003), 84.

dicantumkan ke dalam penelitian.[31] Dokumentasi adalah metode untuk mengumpulkan data melalui penyelidikan data yang terdiri dari hal-hal atau variable yang terdiri dari cacatan profil platform, buku-buku, foto, data-data, dan jurnal.

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.[32] Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap mekanisme jual beli melalui aplikasi Shopee, khususnya fitur yang berkaitan dengan pemenuhan hak *khiyar,* seperti informasi produk, ulasan konsumen, pengajuan komplain, retur barang, dan pengembalian dana. Pengamatan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai mekanisme layanan Shopee yang berkaitan dengan pemenuhan hak khiyar dalam transaksi jual beli.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini, poin ini merujuk pada sasaran penelitian yang mencakup subjek atau objek seuai ciri-ciri tertentu yang ditentukan oleh peneliti guna diteliti serta dijadikan dasar dalam penarikan kesimpulan. Populasi riset ini adalah owner toko elektronik, pegawai toko fashion yang ada di shopee, toko daring yang berkaitan, konsumen pengguna aplikasi shopee, pegawai jasa pengiriman, dan pihak gerai fisik.

b. Sampel

Purposive sampling adalah metode pengumpulan data dimana sampel dipilih berdasarkan keterlibatan langsung

---

[31] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods),* (Bandung: ALFABETA, 2023), 11.

[32] Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung: Alfabeta, 2012), 104.

dalam transaksi jual beli melalui Shopee.[33] Dengan demikian, sampel harus sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penelitian. Berikut adalah karakteristik informan yang akan penulis wawancarai:

1) Pengguna aktif shopee (dalam 6 bulan terakhir),
2) Penjual yang aktif di aplikasi shopee atau pegawai dari toko yang berkaitan,
3) Mitra pengiriman atau logistik shopee,
4) Pihak-pihak terkait (misalnya, pengelola gerai fisik yang bersaing dengan e-commerce).

Maka dari itu, terdapat sampel yang akan di wawancarai oleh peneliti terdapat 8 individu, yaitu satu pegawai toko Eiji, satu owner toko elektronik, dua pegawai jasa pengiriman di SPX Express, tiga konsumen pengguna aplikasi shopee, dan satu gerai fisik Matahari Pekalongan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara tematik melalui proses pengodean untuk mengidentifikasi informasi penting, mengelompokkan data, dan menentukan kategori yang berkaitan dengan fokus penelitian. Proses pengodean mengacu pada tahapan yang dijelaskan oleh Missiliana Riasnugrahani dan Priska Analya, yaitu *open coding, axial coding,* dan *selective coding*.[34] Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

a. *Open Coding*. Data hasil wawancara dan dokumentasi ditelaah untuk mengidentifikasi informasi penting yang berkaitan dengan pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui aplikasi Shopee. Informasi tersebut kemudian diberikan kode sesuai dengan fokus penelitian.
b. *Axial Coding*. Kode-kode yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan keterkaitan makna untuk membentuk kategori yang lebih luas, seperti bentuk

[33] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Methods),* (Bandung: ALFABETA, 2023), 81.

[34] Missiliana Riasnugrahani dan Priska Analya, *Buku Ajar: Metode Penelitian Kualitatif,* (Gorontalo: Ideas Publishing, 2023), 67-117.

pemenuhan hak *khiyar,* mekanisme *retur* dan pengembalian dana, serta kendala dalam pemenuhan hak *khiyar.*

c. *Selective Coding*. Kategori yang telah terbentuk diintegrasikan untuk menentukan tema utama penelitian, kemudian dianalisis berdasarkan konsep *khiyar* dan prinsip Hukum Ekonomi Syariah guna menjawab rumusan masalah.

Hasil analisis data kemudian diuraikan secara deskriptif dengan menyertakan kutipan hasil wawancara dan dokumentasi yang mendukung temuan penelitian. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari penjual, pegawai toko, konsumen, dan pegawai jasa pengiriman, serta mencocokkannya dengan dokumentasi yang berkaitan dengan pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee.

H. Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan: menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, kegunaan, kerangka teoritik, penelitian yang relevan, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis: membahas tentang uraian teoritis mengenai konsep jual beli dalam Islam, hak *khiyar* beserta bentuk-bentuknya, transaksi jual beli melalui *platform* digital serta tinjauan Hukum Ekonomi Syariah yang menjadi dasar analisis penelitian.

Bab III Hasil Penelitian: menjelaskan gambaran umum objek penelitian, profil narasumber, hasil wawancara, serta data lapangan mengenai praktik transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee dan mekanisme pemenuhan hak *khiyar* yang terjadi dalam praktik.

BAB IV Pembahasan: membahas tentang analisis pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui aplikasi shopee, bentuk-bentuk *khiyar* yang ditemukan berdasarkan perspektif Hukum Ekonomi Syariah, serta analisis kendala dalam pemenuhan hak *khiyar* pada transaksi jual beli melalui aplikasi shopee.

Bab V Penutup: menjelaskan kesimpulan dan saran.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pemenuhan hak *khiyar* dalam jual beli melalui *online shop* pada aplikasi Shopee, dapat disimpulkan bahwa pemenuhan hak *khiyar* pada dasarnya telah difasilitasi melalui sistem yang tersedia dalam *platform* Shopee, khususnya melalui fitur komplain, pengembalian barang, dan pengembalian dana. Fitur tersebut memberikan ruang bagi konsumen untuk mengajukan keberatan apabila barang yang diterima mengalami cacat, kerusakan, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan penjual. Dalam praktiknya, bentuk *khiyar* yang paling dominan ditemukan adalah *khiyar 'aib*, karena mayoritas permasalahan transaksi berkaitan dengan kondisi barang yang rusak atau tidak sesuai pesanan. Selain itu, *khiyar syarat* juga ditemukan dalam bentuk batas waktu pengembalian atau komplain yang diberikan oleh sistem Shopee. Batas waktu tersebut memberikan kesempatan kepada pembeli untuk memeriksa, menilai dan memastikan kesesuaian barang sebelum transaksi dianggap selesai. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, mekanisme tersebut telah sejalan dengan prinsip perlindunagan hak pra pihak dalam akad jual beli, karena memberikan kesempatan kepada pembeli untuk menghindari unsur gharar, kerugian dan ketidakadilan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa sistem transaksi digital pada *marketplace* telah mengakomodasi penerapan hak *khiyar* sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli modern.

Meskipun demikian, pelaksanaan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli melalui Shopee belum sepenuhnya berjalan optimal. Masih ditemukan beberapa kendala, di antaranya:

1. Kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak *khiyar*,
2. Prosedur *retur* yang dianggap konsumen cukup rumit,
3. Respon penjual yang tidak selalu kooperatif,

4. Keterbatasan sistem *platform* dalam menyelesaikan seluruh permasalahan transaksi secara fleksibel.
5. Keterbatasan titik layanan pengembalian barang pada mitra ekspedisi tertentu,
6. Keterlambatan pengiriman,
7. Resiko kerusakan barang selama proses pengiriman dapat menghambat proses *retur*.

Berbagai kendala tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pemenuhan hak *khiyar* tidak hanya bergantung pada tersedianya fitur digital dalam *platform*, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran, pemahaman, serta itikad baik dari seluruh pihak yang terlibat transaksi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan edukasi kepada konsumen, transparansi informasi dari penjual, serta penguatan sistem perlindungan konsumen agar pemenuhan hak *khiyar* dalam transaksi jual beli *online* khususnya pada aplikasi Shopee dapat terlaksana secara lebih efektif dan sesuai dengan prinsip Hukum Ekonomi Syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut:

1. Bagi pihak Shopee, diharapkan dapat terus meningkatkan sistem perlindungan konsumen, khususnya dalam penyederhanaan prosedur komplain dan pengembalian barang agar proses pemenuhan hak *khiyar* dapat berlangsung lebih efektif, cepat, dan mudah di akses oleh seluruh pengguna.
2. Bagi penjual, diperlukan peningkatan tanggung jawab dalam memberikan deskripsi produk secara jujur, lengkap, dan sesuai kondisi barang yang sebenarnya, sehingga dapat meminimalkan potensi sengketa dalam transaksi.
3. Bagi konsumen, diharapkan lebih teliti sebelum melakukan transaksi, terutama dengan membaca deskripsi produk, memperhatikan ulasan pembeli lain, serta memahami prosedur komplain dan retur yang tersedia pada platform.