PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)



TIA AZZAHRA
NIM : 1220009

2026

PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)



TIA AZZAHRA
NIM : 1220009

2026

PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH*

(Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)

SKRIPSI

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

Oleh :

TIA AZZAHRA

NIM : 1220009

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2026

PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH*

(Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)

SKRIPSI

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

Oleh :

TIA AZZAHRA

NIM : 1220009

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 : TIA AZZAHRA

NIM : 1220009

Judul : Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Dalam Perspektif Akad *Iqalah* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)

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, 14 Oktober 2026

Yang Menyatakan,



TIA AZZAHRA

NIM. 1220009

NOTA PEMBIMBING

Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.
Perum Astana Residence Kajen Blok B7, Kelurahan Kulu, Kec. Karanganyar, Kab. Pekalongan

Lamp : 2 (Dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Tia Azzahra

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 : TIA AZZAHRA
NIM : 1220009
Judul : Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Dalam Perspektif Akad *Iqalah* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store Di Kabupaten Pekalongan)

Dengan ini mohon agar Skripsi Saudari tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 14 Oktober 2026
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 : Tia Azzahra
NIM : 1220009
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Dalam Perspektif Akad *Iqalah* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)

Telah diujikan pada hari Selasa tanggal 20 Oktober 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

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

Dewan Penguji

Penguji I

Abdul Hamid, M.A.
NIP.197806292011011003

Penguji II

Dr. Asep Suraya Maulana, M.H.I.
198609122025211002

Pekalongan, 26 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//U/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 huruf latin:

Tabel 0.1: Tabel Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Żal	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er

ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	’	apostrof
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:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	a	a
ِ	Kasrah	i	i
ُ	Dammah	u	u

2. Vokal Rangkap

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيْ	Fathah dan ya	ai	a dan i
ـَوْ	Fathah dan wau	au	a dan u

Contoh:

– كَتَبَ kataba
– فَعَلَ fa‘ala
– سُئِلَ su’ila
– كَيْفَ kaifa
– حَوْلَ haula

C. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا .. /ـَى...	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ي...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
و...	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk 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. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

– رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-aṭfāl/raudahtul aṭfāl
– الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah

E. Syaddah (Tasydid)

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

Contoh:

– نَزَّلَ nazzala
– الْبِرُّ 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 huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

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

Contoh:

– الرَّجُلُ ar-rajulu
– الْقَلَمُ al-qalamu
– الشَّمْسُ asy-syamsu
– الْجَلَالُ 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 fi'il, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

– بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا 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:

– الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ Ar-raḥmānir raḥīm / Ar-raḥmān ar-raḥīm

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 Allāhu gafūrun raḥīm

– 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

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Swt. Atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan penuh rasa syukur, karya ini peneliti dedikasikan sebagai ungkapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan bantuan selama perjalanan penyusunan skripsi ini.

1. Allah Swt. yang senantiasa memberikan kekuatan, petunjuk, dan jalan kemudahan kepada peneliti dalam menghadapi setiap proses hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Khusaini dan ibu Kholipah tercinta, yang selalu menjadi tempat bersandar dan sumber kekuatan bagi peneliti. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, serta segala pengorbanan dan dukungan yang telah diberikan sepanjang perjalanan hidup dan pendidikan peneliti.
3. Saudara-saudariku tersayang, yang senantiasa menghadirkan semangat, perhatian, dan kasih sayang dalam kehidupan peneliti. Terima kasih telah memberikan dukungan dan menjadi bagian penting dalam perjalanan ini.
4. Keluarga besar peneliti, yang turut memberikan doa, perhatian, serta dorongan selama peneliti menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas kepedulian dan dukungan yang menjadi tambahan semangat bagi peneliti.
5. Ibu Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I. selaku dosen pembimbing, yang telah membimbing peneliti dengan penuh kesabaran melalui arahan, masukan, dan ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu, perhatian, dan motivasi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Hamid, M.A. selaku dosen penguji I dan Bapak Dr. Asep Suraya Maulana, M.H.I. selaku dosen penguji II, yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun skripsi ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan arahan yang diberikan sebagai bekal bagi peneliti untuk terus belajar dan menjadi lebih baik.

7. Pemilik Wijaya Store, yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih atas kesediaan meluangkan waktu serta menjalin kerja sama sehingga proses pengumpulan data dapat berjalan dengan baik.
8. Sahabat tersayang Bahrul Alam, Irmania, dan Elma Nafia, yang telah menemani perjalanan ini melalui kebersamaan, dukungan, dan doa. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi kebahagiaan maupun kesulitan serta memberikan semangat di saat peneliti membutuhkannya.
9. Teman-teman seperjuangan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan angkatan 2020, yang telah mewarnai perjalanan perkuliahan peneliti. Terima kasih atas kebersamaan dan berbagai kenangan yang tercipta selama menempuh pendidikan.
10. Teruntuk diri sendiri, Tia Azzahra, terima kasih karena tetap berusaha di tengah segala keterbatasan, dan tidak menyerah meskipun perjalanan ini tidak selalu mudah. Terima kasih telah memilih untuk terus melangkah, belajar dari setiap kesulitan, dan percaya bahwa setiap proses memiliki maknanya sendiri. Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap usaha, doa, dan air mata tidak pernah sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi awal untuk terus tumbuh, berani bermimpi, dan melangkah menuju masa depan yang lebih baik.

MOTTO

“Keberhasilan bukanlah akhir, kegagalan bukanlah kehancuran; yang terpenting adalah keberanian untuk terus melangkah.”
(Winston Mandela)

“Tidak boleh menimbulkan bahaya bagi diri sendiri maupun orang lain.”
(H.R. Ibnu Majah, No. 2340)

ABSTRAK

TIA AZZAHRA, 2026. PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)
Pembimbing : Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.

Perkembangan *e-commerce* telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat dengan menawarkan kemudahan, kecepatan, dan jangkauan pasar yang lebih luas. Namun, transaksi secara daring juga berpotensi menimbulkan permasalahan, salah satunya terkait pengembalian barang (*retur*) akibat ketidaksesuaian barang, kerusakan, atau alasan lainnya. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, mekanisme pengembalian barang dapat dianalisis melalui konsep akad *iqalah*, yakni pengakhiran atau pembatalan transaksi yang dilakukan atas persetujuan kedua belah pihak, yaitu antara penjual dan pembeli. Penelitian ini difokuskan pada penelaahan pelaksanaan pengembalian barang (*retur*) pada toko *online* Shopee Wijaya Store serta mengkaji kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip akad *iqalah* dalam hukum Islam.

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris untuk mengkaji pelaksanaan pengembalian barang secara langsung berdasarkan perspektif hukum. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pemilik usaha toko *online* Wijaya Store dan pelanggan yang melakukan *retur* di Shopee. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menggunakan teori akad *iqalah* dalam fikih muamalah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pengembalian barang di Wijaya Store dilakukan berdasarkan ketentuan tertentu, seperti batas waktu *retur*, kondisi barang, dan bukti transaksi. Ditinjau dari akad *iqalah*, pengembalian barang dianggap sesuai apabila didasarkan pada kesepakatan dan keridaan kedua belah pihak. Pada barang rusak atau tidak sesuai pesanan, *retur* menjadi bentuk pemenuhan hak konsumen, sedangkan pada barang yang tidak lagi dibutuhkan pembeli, keridaan penjual menjadi penentu. Dengan demikian, praktik pengembalian barang di Wijaya Store secara umum telah mencerminkan prinsip akad *iqalah* apabila dilakukan berdasarkan kesepakatan, kerelaan, keadilan, dan kemaslahatan para pihak.

Kata Kunci : Pengembalian Barang, *E-commerce*, Akad *Iqalah*

ABSTRACT

TIA AZZAHRA, 2026. *RETURN OF GOODS IN E-COMMERCE TRANSACTIONS FROM THE PERSPECTIVE OF THE IQALAH CONTRACT (A Study at the Online Shop* Shopee *Wijaya Store in Pekalongan Regency).*
Supervisor : Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I.

The development of e-commerce has transformed the patterns of commercial transactions by offering convenience, speed, and a broader market reach. However, online transactions can also give rise to issues, such as those concerning the return of goods—whether due to discrepancies, damage, or other reasons. From the perspective of Islamic economic law, the mechanism for returning goods can be analyzed through the concept of iqalah the termination or cancellation of a transaction based on the mutual consent of both the seller and the buyer. This study focuses on examining the return process at the online shop Wijaya Store (on the Shopee platform*) and evaluating its alignment with the principles of iqalah under Islamic law.*

This research employs a qualitative method with a socio-legal (juridical-empirical) approach to investigate the actual implementation of product returns from a legal standpoint. Data were collected through interviews with the owner of Wijaya Store and customers who had initiated returns via Shopee*. The gathered data were then analyzed descriptively, utilizing the theory of iqalah as understood within fiqh muamalah (Islamic commercial jurisprudence).*

The findings indicate that the return mechanism at Wijaya Store is governed by specific terms, such as time limits for returns, the condition of the items, and the provision of proof of transaction. Viewed through the lens of iqalah, a return is considered valid if it is based on the mutual agreement and consent of both parties. In cases involving damaged goods or items that do not match the order, the return serves as a fulfillment of the consumer's rights; meanwhile, in cases where an item is simply no longer needed by the buyer, the seller's consent becomes the deciding factor. Consequently, the return practices at Wijaya Store generally reflect the principles of iqalah, provided they are carried out based on mutual agreement, voluntary consent, fairness, and the well-being of all parties involved.

***Keywords**: Product Return, E-commerce, Iqalah Contract*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul "Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Dalam Perspektif Akad *Iqalah* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store di Kabupaten Pekalongan)" dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang diridai Allah SWT.

Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, peneliti menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Prof. Dr. Maghfur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil dekan serta jajarannya.
3. Bapak Khafid Abadi, M.H.I., selaku Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Ibu Anindya Aryu Inayati, S.H.I, M.P.I., selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, nasihat dan dukungannya.
5. Bapak Abdul Hamid, M.A. selaku dosen penguji I dan Bapak Dr. Asep Suraya Maulana, M.H.I. selaku dosen penguji II, yang telah meluangkan waktu serta memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen pengajar Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Terutama bapak dan ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
7. Orang tua penulis, Bapak Khusaini dan Ibu Kholipah tidak lupa kakak-kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta doa yang selalu mengiringi proses penulis.

8. Seluruh sahabat dan teman-teman, terima kasih atas dukungan dan doa dari kalian semua.
9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan balasan terbaik atas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberima . Aamiin.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan, baik dalam penyusunan, penggunaan bahasa, maupun pembahasan materi. Keterbatasan pengetahuan dan wawasan menjadi salah satu hal yang memengaruhi penyusunan karya ini. Oleh karena jtu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa mendatang.

Sebagai penutup, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, serta pihak-pihak yang memiliki ketertarikan terhadap kajian Hukum Ekonomi Syariah, khususnya mengenai pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari perspektif akad *iqalah*. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangsih bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat luas.

Pekalongan, 14 Oktober 2026

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **ii**
NOTA PEMBIMBING ..... **iii**
PENGESAHAN ..... **iv**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **xi**
MOTTO ..... **xiii**
ABSTRAK ..... **xiv**
ABSTRACT ..... **xv**
KATA PENGANTAR ..... **xvi**
DAFTAR ISI ..... **xviii**
DAFTAR TABEL ..... **xx**
DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian 5
D. Kegunaan Penelitian 5
E. Kerangka Teoritik 5
F. Penelitian yang Relevan 7
G. Metode Penelitian 10
H. Sistematika Penulisan 14
BAB II LANDASAN TEORITIS **15**
A. Akad *Iqalah* 15
B. Bisnis *E-commerce* 22
BAB III PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* **27**
A. Gambaran Umun Marketplace Shopee Di Indonesia 27
B. Mekanisme Melakukan Pemesanan di Marketplace Shopee 33
C. Praktik Pengembalian Barang di Shopee 35
D. Profil Umum Wijaya Store 40
E. Pengembalian Barang di Toko *Online* Wijaya Store 43
F. Kasus Pengembalian Barang (*Iqalah*) pada Marketplace Shopee 47
BAB IV PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE* SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD *IQALAH* **52**

A. Tinjauan Akad *Iqalah* terhadap Praktik Pengembalian Barang 52
B. Identifikasi Keridaan Penjual dalam Praktik *Iqalah* di Wijaya Store 55
BAB V PENUTUP 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 64
TRANSKIP WAWANCARA 69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informasi Umum Toko *Online* Wijaya Store 43
Tabel 3.2 Data Retur pada Toko *Online* Wijaya Store Tahun 2022–2025 46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Mekanisme pemesanan barang di Shopee 33
Gambar 3.2 Mekanisme pengajuan retur di Shopee..... 37
Gambar 3.3 Profil Toko Wijaya Store 41
Gambar 3.4 Tampilan pengembalian barang/dana 48
Gambar 3.5 Tampilan pengembalian barang/dana 49
Gambar 3.5 Tampilan pengembalian barang/dana 50

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* menjadi salah satu media yang mendukung perkembangan dunia usaha, terutama dalam memperluas pemasaran produk dan meningkatkan kemampuan pelaku usaha untuk bersaing di pasar yang lebih luas. Sistem perdagangan ini memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi melalui platform digital tanpa harus bertemu secara langsung. Kehadiran *e-commerce* turut membawa perubahan terhadap pola belanja masyarakat, karena proses transaksi dilakukan secara daring. Seiring berkembangnya teknologi digital, pemanfaatan *e-commerce* semakin penting bagi keberlangsungan kegiatan bisnis. Selain mempermudah proses pemasaran dan distribusi, platform ini juga membuka kesempatan bagi munculnya berbagai usaha baru, termasuk bagi pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).[1]

Perkembangan transaksi *e-commerce* di Indonesua didukung oleh semakin luasnya akses internet serta perubahan kebiasaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan melalui belanja daring. Salah satu platform yang banyak dimanfaatkan untuk kegiatan tersebut adalah Shopee. Melalui aplikasi ini, konsumen dapat menemukan beragan produk, mulai daru perlengkapan rumah tangga, pakaian, perangkat elektronik, hingga produk digital. Shopee juga menghadirkan sejumlah fitur penunjang transaksu, seperti program perlindungan pembelu, pelacakan pengiriman, penilaian produk, dan promosi. Berbagai fasilitas tersebut menjadikan Shopee sebagai salah satu sarana perdagangan digital yang membantu penjual memasarkan produknya sekalugus memudahkan konsumen dalam melakukan pembelian secara daring.[2]

---

[1] Selsa Dharma Wulan, "Manfaat dan Tantangan *E-commerce* dalam Ekonomi Digital di Bidang Bisnis," *Seminar Nasional Prosiding Ilmu Manajemen Kewirausahaan dan Bisnis I*, No. 1 (2024), 45.

[2] Medelam, "*Shopee*", https://id.wikipedia.org/wiki/*Shopee* (Diakses tanggal 7 Oktober 2025).

Sistem *e-commerce* memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan transaksi tanpa kehadiran fisik dari penjual maupun pembeli, karena seluruh aktivitas jual beli dijalankan melalui perangkat elektronik dan jaringan internet. Meskipun *e-commerce* memiliki berbagai keunggulan, namun dalam praktiknya di lapangan juga menimbulkan berbagai tantangan dan persoalan hukum baru. Salah satu isu yang kerap terjadi dalam transaksi *e-commerce* yaitu terkait proses pengembalian barang (*retur*) oleh konsumen. *Retur* adalah mekanisme pengembalian produk oleh konsumen kepada penjual akibat alasan atau kondisi tertentu.[3] Pengembalian barang umumnya dilakukan oleh konsumen ketika produk tidak sesuai spesifikasi, mengalami kerusakan, terdapat cacat, maupun konsumen berubah pikiran.

Sistem *retur* di Shopee sebenarnya telah diatur dengan jelas melalui fitur "Ajukan Pengembalian Barang/Dana", di mana pembeli dapat mengajukan permintaan untuk mengembalikan barang dan mendapatkan pengembalian dana dengan syarat-syarat tertentu. Namun, dalam praktiknya, seringkali muncul berbagai kendala, seperti perbedaan persepsi antara penjual dan pembeli terkait alasan *retur*, keterlambatan proses verifikasi, hingga penolakan permintaan pengembalian oleh penjual. Situasi ini menunjukkan bahwa meskipun Shopee telah menyediakan mekanisme *retur* secara sistematis, dalam praktiknya tetap terdapat potensi ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak.[4]

Jual beli *(al-bay')* termasuk akad muamalah yang diperbolehkan selama pelaksanaannya memenuhi rukun dan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur-unsur tersebut meliputi pihak yang berakad, barang yang menjadi objek transaksi, serta ijab qabul sebagai bentuk kesepakatan kedua belah pihak. Islam menekankan bahwa transaksi ekonomi harus berlandaskan kejujuran, transparansi,

---

[3] Imam Safei, *"Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online di Marketplace Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Pengguna Marketplace Shopee di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor),"* Skripsi (Purwokerto : Universitas Islam Neger Prof K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021), 20.

[4] Balqis Namira, *"Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktik Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Beberapa Marketplace di Indonesia),"* Skripsi (Palembang : Universitas Sriwijaya, 2022), 4.

keadilan dan kerelaan, sehingga hak masing-masing pihak terlindungi serta terhindar dari tindakan yang merugikan.

Konsep akad *iqalah* dalam Islam berkaitan dengan mekanisme pengembalian barang dalam transaksi jual beli. Secara bahasa, *iqalah* berarti menghapus atau menghilangkan. Sementara secara istilah *iqalah* merujuk pada pembatalan akad berdasarkan persetujuan bersama dari kedua pihak yang sebelumnya telah terikat dalam sebuah akad.[5] *Iqalah* terjadi apabila pembeli menyesal atas transaksi yang telah dilakukan, lalu penjual bersedia untuk membatalkan jual beli tersebut dengan mengembalikan uang pembeli, sementara pembeli mengembalikan barang yang telah diterimanya. Dalam pandangan fiqh, *iqalah* merupakan bentuk akad tolong-menolong (tabarru‘), bukan transaksi jual beli baru, karena akad ini dilakukan dengan tujuan mengembalikan hak masing-masing pihak seperti semula.[6]

Konsep *iqalah* ini sejalan dengan praktik *retur* yang terjadi di *e-commerce*. Namun, dalam praktik jual beli *online* seperti di Shopee, akad antara penjual dan pembeli tidak dilakukan secara langsung (tatap muka), melainkan melalui media elektronik yang diwakili oleh sistem atau platform. Hal ini menimbulkan perdebatan mengenai bagaimana penerapan prinsip *iqalah* dalam mekanisme pengembalian barang yang diatur oleh pihak platform.

Sistem *retur* penjualan telah menjadi praktik umum yang digunakan oleh berbagai pelaku usaha. Meskipun memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak, sistem ini tidak terlepas dari berbagai permasalahan. Salah satu kendala yang sering muncul berkaitan dengan kesepakatan kerjasama antara penjual dan pembeli. Hal ini juga terjadi pada toko *online* Wijaya Store, yang menerapkan sistem *retur* sebagai bentuk upaya menjalin hubungan yang saling menguntungkan dengan pembeli.

Wijaya Store merupakan sebuah platform penjualan *online* yang menawarkan beragam pakaian pria dan wanita. Dalam menjalankan strategi pemasarannya, toko ini memanfaatkan platform

---

[5] Wati Rahmi Ria dan Muhammad Zulfikar*, Ilmu Hukum Islam* (Bandar Lampung, 2015), 89.

[6] Misbahul Ulum, *“Penerapan Prinsip-Prinsip Jual Beli Online Dalam Islam (Studi Kasus Pada Situs E-commerce Islam di Indonesia),”* Tesis (Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), 4.

Shopee sebagai sarana utama guna menjangkau konsumen yang lebih luas. Sebagaimana disampaikan oleh Ade Bagus Wijaya pemilik Wijaya Store, dalam praktik operasional toko *online* sering kali terjadi kasus pengembalian barang (*retur*) oleh konsumen meskipun produk telah dikemas dan dikirim sesuai pesanan. Ia mengungkapkan bahwa alasan konsumen mengajukan *retur* sangat beragam. Sebagian konsumen mengajukan pengembalian secara jujur dengan alasan yang jelas karena produk tidak sesuai deskripsi atau harapan mereka, sehingga pengembalian tersebut dianggap wajar dan berdasarkan alasan yang sah. Namun, tidak dapat dipungkiri terdapat pula sebagian konsumen yang memanfaatkan kebijakan *retur* secara tidak bertanggung jawab dengan mengajukan pengembalian meskipun produk yang diterima sebenarnya sudah sesuai dengan deskripsi.

Penelitian ini menjadi penting karena hingga saat ini masih terdapat kesenjangan antara praktik *retur* di *e-commerce* dengan pemahaman syariah mengenai pembatalan akad jual beli. Banyak pelaku usaha yang menjalankan kebijakan *retur* semata-mata berdasarkan aturan platform, tanpa memahami bahwa dalam Islam, setiap pembatalan akad dilakukan atas dasar persetujuan bersama dengan tetap memperhatikan hak dan kepentingan masing-masing pihak agar tidak menimbulkan kerugian. Dengan mengkaji praktik *retur* di Shopee dari perspektif akad *iqalah*, penelitian ini diharapkan .ampu menjelaskan penerapan prinsip-prinsip hukum. Ekonomi syariah dalam pelaksanaan transaksi jual belu di era digital.[7]

Mengacu pada permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang sebelumnya, diperlukan adanya kajian yang mendalam mengenai praktik pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce*, khususnya ditinjau melalui perspektif akad *iqalah* dalam hukum Islam. Hal tersebut menjadi landasan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **"Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Dalam Perspektif Akad *Iqalah* (Studi Pada Toko *Online* Shopee Wijaya Store Di Kabupaten Pekalongan)"**.

[7] Ade Bagus Wijaya, Pemilik Wijaya Store, diwawancarai oleh Tia Azzahra, 23 Juli 2025.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tinjauan akad *iqalah* terhadap praktik pengembalian barang pada transaksi *e-commerce* di Wijaya Store?
2. Bagaimana mengidentifikasi keridaan penjual dalam praktik *iqalah* di Wijaya Store?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tinjauan akad *iqalah* terhadap pengembalian barang pada trandaksi *e-commerce* di Wijaya Store.
2. Untuk mengidentifikasi keridaan penjual dalam praktik *iqalah* di Wijaya Store

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan wawasan dan pemahaman terkait pengembalian barang khususnya dalam perspektif akad *iqalah.*
2. Secara Praktis

   Penelitian ini bertujuan memberikan pedoman dan kontribusi pemikiran bagi masyarakat Muslim, khususnya pelaku usaha dan konsumen terkait pengembalian barang dalam *e-commerce* perspektif akad *iqalah*.

E. Kerangka Teoritik

1. Akad *Iqalah*

   Iqalah adalah kesepakatan sukarela antara para pihak untuk membatalkan akad yang telah disepakati sebelumnya, sekaligus menghapus seluruh akibat hukum yang muncul dari akad tersebut. Setelah akad dibatalkan, kedudukan penjual dan pembeli dikembalikan seperti semula sebelum. Transaksi dilakukan. Sehingga keduanya tidak lagi terikat pada kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.[8]

   Iqalah bukan termasuk dalam kategori hak *khiyar*, sehingga secara hukum penjual tidak memiliki kewajiban untuk menerima

[8] Zumrotul Wahidah, "Berakhirnya Perjanjian Perspektif Hukum Islam dan Hukum Perdata," *Jurnal Peradaban dan Hukum Islam III*, No. 2 (2020), 25.

permintaan pembatalan akad dari pembeli. Namun demikian, penjual dianjurkan untuk menerima permintaan pembatalan tersebut sebagai wujud empati dan kepedulian dalam bermuamalah.

2. Bisnis *E-commerce*

E-commerce merupakan sarana perdagangan berbasis digital yang mencakup berbagai aktivitas bisnis seperti transaksi melalui perangkat seluler, pembayaran elektronik, pengelolaan rantai pasok, pemasaran melalui internet, pemrosesan pesanan secara daring, pertukaran data elektronik, pengaturan persediaan barang, serta pengumpulan data secara otomatis. Perdagangan elektronik modern pada umumnya memanfaatkan *World Wide Web* sebagai media utama untuk mendukung setidaknya satu tahapan dalam keseluruhan siklus hidup transaksi. Tahapan tersebut dapat mencakup proses pencarian informasi produk, pemesanan, pembayaran, hingga pelacakan pengiriman, sehingga web berperan penting dalam memudahkan interaksi antara penjual dan pembeli secara digital.[9]

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* kini memegang peranan yang semakin besar dalam era digital. Beragam model bisnis *e-commerce* yang terus berinovasi dan mendorong ekspansi aktivitas bisnis daring membuatnya semakin diminati oleh para pelaku usaha dari berbagai bidang. Namun, di balik pertumbuhannya yang pesat, *e-commerce* tetap menghadapi berbagai tantangan dan risiko, termasuk isu keamanan data, potensi penipuan, serta tingkat persaingan yang semakin meningkat.[10] Untuk menjaga keamanan, privasi, dan kelancaran operasional *e-commerce*, perusahaan perlu menerapkan berbagai langkah pengamanan. Hal ini mencakup proses autentikasi terhadap setiap transaksi, pembatasan akses ke sumber daya tertentu seperti halaman web khusus bagi pengguna terdaftar atau

---

[9] Joseph Teguh Santoso, *E-Commerce Tinjauan Manajerial dan Jejaring Sosial* (Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 7.

[10] Ony Thoyib Hadi Wijaya, "*E-Commerce*: Perkembangan, Tren, dan Peraturan Perundang-Undangan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.16, No.1 (2023), 42.

pihak yang berwenang, serta penggunaan enkripsi untuk melindungi komunikasi.[11]

F. Penelitian yang Relevan

1. Skripsi berjudul "Perlindungan Hukum bagi *Seller* dalam Kebijakan *Retur* Barang di Aplikasi Shopee" yang ditulis oleh Nova Radina Putri (2025). Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa Shopee telah berupaya melindungi hak-hak *seller* sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Shopee juga telah merancang kebijakan *retur* guna memberikan perlindungan kepada konsumen maupun penjual. Namun demikian, penerapan perlindungan hukum bagi *seller* masih belum maksimal. Beberapa permasalahan yang menghambat antara lain yaitu ketidakterbukaan dalam proses *retur*, lambatnya penanganan keluhan, serta minimnya proses verifikasi terhadap barang yang dikembalikan.[12] Kedua penelitian ini memiliki perbedaan pada aspek yang menjadi fokus kajian. Jika penelitian sebelumnya membahas perlindungan hukum terhadap *seller*, maka peneliitian ini lebih menitikberatkan pada bagaimana penerapan *retur* dilakukan berdasarkan prinsip akad *iqalah*.
2. Skripsi berjudul "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Pengembalian Dana Konsumen atas Pembatalan Pembelian di Aplikasi Shopee" (Studi Kasus Pada Toko *Online Shop* Wardah Store 23 Di Aplikasi Shopee)" oleh Fitria Sari (2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pengembalian dana akubat pembatalan transaksi di platform *e-commerce* Shopee ditentukan oleh kebijakan internal Shopee maupun oleh penjual, seperti halnya pada toko Wardah Store 23. Konsumen memiliki hak untuk membatalkan transaksi jika memenuhi syarat yang berlaku. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, setiap transaksi wajib dijalankan dengan prinsip kehati-hatian, kejujuran,

---

[11] Joseph Teguh Santoso, E-Commerce Tinjauan Manajerial dan Jejaring Sosial (Semarang : Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 49.

[12] Nova Radina Putri, *"Perlindungan Hukum Bagi Seller Dalam Kebijakan Retur Barang di Aplikasi Shopee,"* Skripsi (Pekalongan ; Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid, 2025), 73.

transparansi, dan adil. Oleh karena itu, proses pengembalian dana idealnya dilakukan secara utuh sesuai pembayaran awal, tanpa potongan atau tambahan yang bertentangan dengan prinsip syariah.[13] Pendekatan yang diterapkan yautu deskriptif normatif, yang dilakukan melalui penelitian lapangan. Penelitian ini memiliki perbedaan objek kajian dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

3. Tesis berjudul "Analisis Hukum Ekonomi Syariah tentang Sistem Garansi Bebas Pengembalian dalam Transaksi Jual Beli *Online* di *E-commerce* Shopee" yang ditulis oleh Eti Rohayati (2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur garansi bebas pengembalian di Shopee memungkinkan pembeli mengajukan pembatalan transaksi tanpa persetujuan penjual. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, praktik tersebut berkaitan dengan khiyar syarat dan khiyar aib. Namun, pelaksanaannya dinilai fasid karena kewenangan pengembalian barang berada pada pembeli, sementara penjual tidak memiliki kesempatan untuk menyetujui atau menolak pengajuan tersebut. Kondisi ini berpotensi menimbulkan gharar dan ketidakadilan. Ditinjau dari ketentuan khiyar syarat dan khiyar aib, pembatalan transaksi seharusnya memperhatikan kesepakatan kedua belah pihak serta kondisi barang, khususnya apabila terdapat cacat tersembunyi yang memengaruhi nilainya, bukan semata-mata karena perubahan keinginan pembeli.[14] Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menerapkan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel. Fokus penelitian ini yaitu pada pelaksanaan pengembalian barang (*retur*) secara umum, sedangkan penelitian terdahulu lebih berfokus pada sistem garansi bebas pengembalian Shopee.

---

[13] Fitria Sari, *"Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Pengembalian Dana Konsumen Atas Pembatalan Pembelian di Aplikasi Shopee (Studi Kasus Pada Toko Online Shop Wardah Store 23 di Aplikasi Shopee),"* Skripsi (Bandar Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2025), 53.

[14] Eti Rohayati, *"Analisis Hukum Ekonomi Syariah Tentang Sistem Garansi Bebas Pengembalian Dalam Transaksi Jual Beli Online di E-commerce Shopee,"* Tesis (Bandar Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2025), 131.

4. Jurnal berjudul "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (*Retur*) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee" oleh M. Bilal Saputra, dkk. (2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan garansi bebas pengembalian di Shopee memungkinkan pembeli mengakhiri transaksi tanpa persetujuan penjual yang menjadi mitra platform tersebut.[15] Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada pendekatan yang digunakan. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan normatif dengan berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan dan norma hukum, sedangkan pada penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif yang mengedepankan pengamatan secara langsung di lapangan dan analisis terhadap fenomena hukum yang terjadi.
5. Jurnal berjudul "Analisis *Iqalah* pada *E-commerce* dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah" karya Adriandi Kasim (2022). Penelitian tersebut menjelaskan bahwa *iqalah* diperbolehkan dan dinilai sah oleh mayoritas ulama, sebagaimana didukung oleh sejumlah hadis Nabi. Pelaksanaannya tetap harus mengacu pada ketentuan syariat yang bersumber dari Al-Qur'an dan hadis. Apabila dalam praktiknya menyimpang dari ketentuan tersebut maka akad tersebut berpotensi dianggap sebagai pelanggaran terhadap komitmen atau bentuk ingkar janji.[16] Penelitian terdahulu merupakan penelitian hukum normatif, sehingga berbeda dengan penelitian yang ini yang termasuk penelitian hukum empiris yang dilaksanakan menggunakan pendekatan kualitatif.

Berdasarkan analisis terhadap sejumlah penelitian terdahulu, penelitian ini menunjukkan perbedaan yang signifikan. Nilai kebaruannya terletak pada fokus pembahasan yang menitikberatkan pada praktik pengembalian barang (*retur*) dalam transaksi *e-*

---

[15] M. Bilal Saputra; Ais Rifai; Anas Lutfi, "Tinjauan Hukum Terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) Dengan Alasan Berubah Pikiran Pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace *Shopee*," *Jurnal Ilmiah Muhammadiyah Buton X*, No. 3 (2024), 614.

[16] Adriandi Kasim, "Analisis *Iqalah* Pada *E-commerce* Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," *Journal of Islamic Economics Law II*, No. 1 (2022), 35.

commerce, yang dianalisis secara khusus melalui perspektif akad *iqalah*.

G. Metode Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini didasarkan pada kesesuaian objek dan tujuan penelitian, yaitu :

1. Jenis Penelitian

   Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan deskriptif untuk menelaah secara langsung praktik akad *iqalah* dalam pengembalian barang (*retur*) pada transaksi *e-commerce*. Adapun objek penelitian yang digunakan yaitu Wijaya Store yang beralamat di Perum Griya Serasi Jalan Sumanjaya Raya Utara 4 Pekuncen Wiradesa, Kabupaten Pekalongan.

2. Pendekatan Penelitian

   Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dimaksudkan guna mendeskripsikan penerapan dan tinjauan akad *iqalah* terhadap pengembalian barang (*retur*) pada transaksi *e-commerce*. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui pengumpulan, pengelolaan, dan analisis data yang diperoleh dari wawancara serta dokumen pendukung guna memperoleh pemahaman mengenai fenomena hukum yang menjadi fokus kajian.

3. Sumber Data Penelitian

   Data dalam penelitian ini terdiri atas sumber primer dan sumber sekunder.

   a. Sumber data primer

      Sumber data primer diperoleh secara langsung dari pihak yang berkaitan dengan objek penelitian melalui kegiatan observasi lapangan dan wawancara dengan narasumber yang memiliki keterkaitan serta pemahaman terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara secara langsung.

      Data primer diperoleh melalui proses wawancara secara langsung antara penulis dengan pemilik dan karyawan Wijaya Store selaku pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan transaksi dan pengelolaan pengembalian barang.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder dikumpulkan melalui penelusuran pustaka terhadap dokumen, bahan hukum, dan sumber informasi lainnya yang sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian.[17]

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengkaji berbagai literatur, seperti buku, hasil penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi, serta artikel jurnal ilmiah yang relevan dengan objek kajian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan objek dan tujuan penelitian untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhan kajian, meliputi :

a. Observasi

Observasi dalam penelitian hukum empiris merupakan teknik pengumpulan data primer guna memperoleh informasi secara langsung di lapangan. Observasi ini merupakan peninjauan awal di lokasi penelitian dengan mengamati, mencatat serta merekam situasi, kondisi, maupun peristiwa hukum yang sedang berlangsung.[18]

Observasi dilakukan secara langsung oleh penulis di gudang Wijaya Store guna melihat secara langsung mekanisme penerapan transaksi *e-commerce* yang dijalankan oleh pihak toko, khususnya terkait pengelolaan proses pengembalian barang (*retur*) oleh konsumen. Observasi ini merupakan bagian penting untuk mendukung validitas data yang mengkaji praktik *retur* pada transaksi *e-commerce* berdasarkan perspektif akad *iqalah*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dengan informan, responden, atau narasumber.

---

[17] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram : Mataram University Press, 2020), 89.

[18] Wiwik Sri Widiarty, *Metode Penelitian Hukum* (Yogyakarta : Publika Global Media, 2024), 140.

Pelaksanaannya dapat menggunakan wawancara terstruktur maupun tidak terstruktur sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus kajian melalui keterangan dari pihak-pihak yang terlibat maupun pihak lain yang memiliki relevansi dengan permasalahan penelitian.[19]

Wawancara dilakukan langsung oleh penulis dengan melibatkan pemilik serta karyawan Wijaya Store guna memperoleh informasi yang relevan terkait praktik pengembalian barang (*retur*) terhadap transaksi *e-commerce*.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi digunakan sebagai bukti telah dilaksanakannya suatu kegiatan, seperti catatan tertulis, foto, video, maupun materi lain yang dihasilkan selama proses penelitian. Selain itu, dokumentasi juga mencakup segala dokumen yang merekam peristiwa masa lalu serta berisi informasi untuk mendukung kebutuhan data penelitian.[20]

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan dengan cara mengumpulkan informasi yang berasal dari beragam sumber-sumber tertulis, termasuk buku, skripsi, jurnal, artikel, media sosial, serta referensi lain yang berkaitan dengan akad *iqalah* terhadap pengembalian barang (*retur*) pada transaksi *e-commerce*.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model analisis data interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, dalam karya mereka yang berjudul *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Model tersebut meliputi empat komponen, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Keempat tahapan tersebut saling berkaitan dan dilaksanakan secara interaktif selama proses

---

[19] Wiwik Sri Widiarty, *Metode Penelitian Hukum* (Yogyakarta : Publika Global Media, 2024), 145.

[20] Sapto Haryoko; Bahartiar; Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis)* (Makassar : Universitas Negeri Makassar, 2020), 177.

penelitian berlangsung. Adapun penjelasan setiap tahap adalah sebagai berikut.[21]

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara dengan pemilik toko dan konsumen, observasi terhadap praktik pengembalian barang di Wijaya Store, serta dokumentasi yang mendukung penelitian. Data yang diperoleh digunakan untuk mengetahui pelaksanaan *retur* barang dan kesesuaiannya dengan perspektif akad *iqalah*.

b. Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan proses menyeleksi, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang telah diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilah informasi yang relevan mengenai prosedur *retur*, alasan pengembalian barang, persetujuan para pihak, serta keridaan penjual dan pembeli. Proses tersebut bertujuan agar data yang dianalisis lebih terarah dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah melalui proses kondensasi ke dalam bentuk uraian deskriptif dan pengelompokan berdasarkan permasalahan penelitian. Data mengenai praktik *retur* di Wijaya Store disajikan berdasarkan kasus pengembalian barang, seperti kesalahan pengiriman, barang yang diterima dalam kondisi rusak, dan pembeli yang berubah pikiran. Penyajian ini memudahkan peneliti dalam memahami temuan lapangan serta menghubungkannya dengan ketentuan dan prinsip akad *iqalah*.

---

[21] Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014), 12.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap untuk merumuskan hasil analisis berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan disajikan. Pada tahap ini, peneliti menafsirkan temuan penelitian dengan menghubungkan praktik *retur* di Wijaya Store dengan rukun, syarat, dan prinsip akad *iqalah*, terutama mengenai kesepakatan serta keridaan para pihak. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diperiksa kembali dengan mencocokkannya terhadap data wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi agar dapat dipertanggungjawabkan.

H. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun secara sistematis guna memudahkan proses pembahasan dan mempermudah pemahaman isi penelitian. Adapun sistem penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan memuat uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, penelitian yang relevan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teoritis menjelaskan konsep *iqalah* dan bisnis *e-commerce* terhadap pengembalian barang dalam Islam.

BAB III Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* menjelaskan penerapan dan tinjauan akad *iqalah* terhadap pengembalian barang pada transamsi *e-commerce* di Wijaya Store.

BAB IV Pengembalian Barang Pada Transaksi *E-commerce* Shopee Dalam Perspektif Akad *Iqalah* menjelaskan tentang tinjauan akad *iqalah* terhadap praktik pengembalian barang dan identifikasi keridaan penjual dalam praktik *iqalah* di wijaya store.

BAB V Penutup menjelaskan kesimpulan dan saran.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengembalian barang (*retur*) pada transaksi *e-commerce* dalam perspektif akad *iqalah* di Toko *Online* Wijaya Store, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tinjauan akad *iqalah* terhadap praktik pengembalian barang (*retur*) pada transaksi *e-commerce* di Wijaya Store menunjukkan bahwa praktik *retur* pada dasarnya telah sesuai dengan prinsip akad *iqalah* dalam hukum Islam. Proses pengembalian barang dilakukan melalui mekanisme *retur* pada platform Shopee dengan adanya pengajuan dari pembeli, penyampaian alasan pengembalian, pemberian bukti pendukung, pemeriksaan kondisi barang, serta pengembalian barang dan dana kepada masing-masing pihak. Praktik tersebut memenuhi unsur utama akad *iqalah*, yaitu adanya pihak penjual dan pembeli, objek akad berupa barang dan harga, serta adanya kesepakatan untuk membatalkan akad jual beli. Pada kasus barang yang tidak sesuai dengan pesanan maupun barang yang tidak sesuai dengan barang yang dikirimkan, *retur* menjadi bentuk penyelesaian untuk menghilangkan kerugian dan memberikan perlindungan terhadap hak para pihak. Meskipun tidak secara formal disebut sebagai akad *iqalah*, substansi praktik *retur* di Wijaya Store telah mencerminkan prinsip *iqalah*, terutama prinsip kerelaan, keadilan, dan kemaslahatan.
2. Keridaan penjual dalam praktik *iqalah* di Wijaya Store dapat diidentifikasi melalui adanya persetujuan penjual terhadap pembatalan transaksi setelah mempertimbangkan alasan dan kondisi barang yang dikembalikan. Keridaan tersebut ditunjukkan melalui kesediaan pihak Wijaya Store menerima barang yang di*retur* dan mengembalikan dana pembeli apabila barang yang dikembalikan sesuai dengan kondisi awal dan memenuhi ketentuan *retur*. Dalam praktiknya, keridaan penjual tidak dapat dianggap sebagai kewajiban mutlak untuk menerima setiap

pengajuan *retur*, karena akad *iqalah* mensyaratkan adanya kesepakatan kedua belah pihak. Oleh karena itu, apabila penjual menyetujui pengembalian barang secara sukarela tanpa adanya paksaan, maka unsur tarāḍī dalam akad *iqalah* telah terpenuhi. Sebaliknya, apabila penjual tidak menyetujui pembatalan, maka unsur kesepakatan sebagai syarat utama akad *iqalah* belum terpenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keridaan penjual menjadi unsur penting dalam menentukan apakah suatu praktik *retur* dapat dikategorikan sebagai akad *iqalah*.

B. Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait. Bagi toko *online* Wijaya Store, diharapkan dapat meningkatkan ketelitian dalam proses pengecekan barang sebelum pengiriman agar kesalahan pengiriman maupun ketidaksesuaian barang dapat diminimalkan. Selain itu, penjual perlu memberikan informasi produk yang lengkap, jelas, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya sehingga pembeli memperoleh gambaran yang akurat mengenai barang yang akan dibeli. Dengan demikian, potensi terjadinya pengembalian barang (*retur*) akibat kesalahpahaman atau ketidaksesuaian barang dapat dikurangi.

Bagi konsumen, diharapkan untuk lebih cermat dalam membaca deskripsi produk, spesifikasi, ukuran, warna, serta ketentuan yang berlaku sebelum melakukan transaksi. Konsumen juga hendaknya mengajukan *retur* dengan alasan yang jelas dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya serta melengkapi bukti yang diperlukan agar proses penyelesaian dapat berjalan secara adil dan transparan.

Bagi platform *e-commerce*, khususnya Shopee, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas sistem pengembalian barang dengan menyediakan prosedur yang lebih mudah dipahami, transparan, dan memberikan perlindungan yang seimbang bagi penjual maupun pembeli. Selain itu, edukasi mengenai hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik perlu ditingkatkan agar dapat meminimalkan terjadinya sengketa dalam proses jual beli *online*.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai praktik pengembalian barang dalam transaksi *e-commerce* dari perspektif hukum ekonomi syariah. Dengan semakin berkembangnya perdagangan elektronik, kajian mengenai akad *iqalah* dan penyelesaian sengketa dalam transaksi *online* menjadi penting untuk terus dikembangkan guna memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum ekonomi syariah di Indonesia.