

**TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI NO:
05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP SISTEM PENGEMBALIAN
BARANG DAN DANA JUAL BELI *MARKETPLACE* SHOPEE**

SKRIPSI



Oleh :

RISMA AYU TIARA

102190041

Pembimbing :

RIZKI AMALIA SHOLIHAH, M.Pd.

NIP : 198806142020122013

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
TAHUN 2023**

ABSTRAK

Risma Ayu Tiara, 2023. *Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 05/DSN-MUI/IV/2000 Terhadap Sistem Pengembalian Barang Dan Dana Jual Beli Marketplace Shopee*. Skripsi. Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Ibu Rizki Amalia Sholihah, M.Pd,

Kata Kunci/keyword: *Pengembalian Barang dan Dana, As-Salām, Marketplace Shopee, Jual Beli.*

Shopee adalah situs jual beli yang menggunakan akad *as-salām* dengan pembeli melakukan pemesanan produk dengan spesifikasi yang telah ditentukan, melakukan pembayaran sebelum barang jadi atau di muka. Kemudahan dan kecanggihan yang diberikan teknologi memungkinkan konsumen mengembalikan barang dan dana yang dilakukan kepada penjual karena berbagai alasan. Alasannya seperti proses pengembalian yang dibebankan di konsumen, *customer service* lambat membalas pelayanan, dan kurang menguasai permasalahan. Problematika ini masih menjadi polemik di masyarakat yang tidak dapat terselesaikan secara tuntas. Ketentuan pengembalian barang dan dana yang tidak praktis atau menyulitkan pembeli.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian barang di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo dan yang kedua untuk menganalisis tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian dana di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo.

Studi penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan yaitu penelitian lapangan (*field research*) peneliti berbicara secara pribadi dan mengamati secara langsung orang-orang yang ditelitinya. Subjek penelitian yaitu pada Mahasiswa IAIN Ponorogo karena berasal dari pengamatan terhadap kasus pengembalian barang dan dana yang dialami responden. Untuk objek penelitian ini adalah *marketplace* Shopee, waktu penelitian skripsi selesai sekitar 4-5 bulan. Penelitian ini dilakukan di kampus 1 dan 2 IAIN Ponorogo.

Hasil dari penelitian terkait pengembalian barang dan dana dalam transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee, dalam praktiknya hak konsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak komplain dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka. Sesuai dengan ketentuan dari keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *sal* yang mana pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan waktu akibat dari *seller* menunda pengiriman barang yang melebihi kesepakatan awal dan adanya unsur penipuan karena dana yang dikembalikan tidak sepenuhnya melainkan hanya 90%.

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Risma Ayu Tiara
NIM : 102190041
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI
NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP SISTEM
PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI
MARKETPLACE SHOPEE**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

Ponorogo, 5 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Hukum Ekonomi Syariah



Menyetujui,
Pembimbing

Rizki Amalia Sholihah, M.Pd.
NIP. 198806142020122013





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Risma Ayu Tiara
NIM : 102190041
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Judul : **TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL
MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP SISTEM
PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI
MARKETPLACE SHOPEE**




Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqosah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Mei 2023

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu syariah pada:

Hari : Senin
Tanggal : 29 Mei 2023

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Dr. Hj. Khusniati Rofiah, M.S.I. ()
2. Penguji I : Niswatul Hidayati, M.H.I. ()
3. Penguji II : Rizki Amalia Sholihah, M.Pd. ()

Ponorogo, 29 Mei 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Syariah




P O N O R O G O

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Ayu Tiara
Nim : 102190041
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul : **TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH
NASIONAL MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000
TERHADAP SISTEM PENGEMBALIAN BARANG
DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE**

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 29 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,



Risma Ayu Tiara
102190041

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Risma Ayu Tiara
Nim : 102190041
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Judul : **TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI
NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP SISTEM
PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI
MARKETPLACE SHOPEE**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Ponorogo, 29 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow rectangular stamp. The stamp contains the text 'MUI' and 'TINJAUAN' and some numbers.

Risma Ayu Tiara
102190041

IAIN
PONOROGO

DAFTAR ISI

SAMPUL HALAMAN.....	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Pembahasan.....	21
BAB II KAJIAN TEORI	24
A. Teori <i>As-Salām</i>	24
1. Pengertian <i>As-Salām</i>	24
2. Rukun dan Syarat <i>As-Salām</i>	25
3. Dasar Hukum <i>As-Salām</i>	27
4. Batal dan Berakhirnya <i>As-Salām</i>	28
5. Keuntungan dan Manfaat Akad <i>Salām</i>	29

6. Kekurangan Transaksi <i>Salām</i>	30
B. Fatwa DSN MUI Tentang Jual Beli <i>As-Salām</i>	31
1. Majelis Ulama Indonesia.....	31
2. Dewan Syariah Nasional (DSN)	33
3. Dasar Hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN MUI/IV/2000 tentang Jual Beli <i>As-Salām</i>	34
BAB III PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE	38
A. Gambaran Umum <i>Marketplace</i> Shopee di Indonesia	38
B. Visi dan Misi Shopee	39
C. Syarat dan ketentuan Pengembalian Barang dan Pengembalian Dana di Shopee	39
D. Syarat Ketentuan Pembelian dan Pembayaran	41
E. Klaim Pengembalian Barang atau Dana.....	43
F. Review Responden Tentang Pengembalian Barang dan Dana <i>Marketplace</i> Shopee.....	44
BAB IV TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA IAIN PONOROGO).....	53
A. Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap Pengembalian Barang di <i>Marketplace</i> Shopee pada Mahasiswa IAIN Ponorogo	53
B. Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap Pengembalian Dana di <i>Marketplace</i> Shopee pada Mahasiswa IAIN Ponorogo	63

BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81



DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Nama Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Tabel Transliterasi Konsonan	X
Tabel 3.1	Review Kasus Konsumen Mahasiswa IAIN Ponorogo Terkait Pengembalian Barang dan Dana di <i>marketplace</i> Shopee	46

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar	Nama Gambar	Halaman
Gambar 3.1	Pusat Resolusi <i>Marketplace</i> Shopee	41
Gambar 4.1	Pusat Resolusi <i>Marketplace</i> Shopee	59
Gambar 4.2	Pusat Resolusi <i>Marketplace</i> Shopee	61
Gambar 4.3	Pusat Resolusi <i>Marketplace</i> Shopee	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era kemajuan zaman yang terlampau cepat dan pengaruh yang lebih kontemporer mendukung berbagai jenis modifikasi sistem untuk perdagangan, transaksi, dan pemasaran juga, baik secara langsung maupun tidak langsung. Di masa lalu, konsumen harus bertemu langsung dengan *seller* terlebih dahulu untuk membeli barang sampai tercapainya kesepakatan antara kedua belah pihak yaitu antara *seller* dan konsumen yang biasa disebut dengan transaksi maka antara *seller* dan konsumen harus bertemu secara langsung. Meskipun jarak antara *seller* dan konsumen cukup terbatas, namun saat ini kemajuan teknologi khususnya di bidang internet telah memungkinkan untuk dengan mudah mengatasi segala hambatan yang berkaitan dengan jarak, waktu, dan biaya. Kemajuan teknologi yang berkembang cepat ini merupakan strategi untuk memanfaatkan kemajuan teknologi internet dengan memperluas penggunaan jejaring sosial untuk membuka bisnis.

Teknologi internet ini telah banyak digunakan masyarakat Indonesia di buktikan dengan adanya data hasil riset menunjukkan bahwa pada tahun 2021-2022 diperkirakan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai kurang lebih 272,6 juta jiwa dan peningkatan persentase penetrasi internet Indonesia 2021-2022

sejumlah 77,02%.¹Serta data hasil survei APJII menempatkan Indonesia sebagai Negara dengan penetrasi penggunaan internet kelompok usia tertinggi diusia 13-18 tahun. Kelompok usia tersebut hampir seluruhnya 99,16% terkoneksi atau terhubung ke internet. Selanjutnya, selain itu, 98,64% orang berusia antara 19 dan 34 tahun yang menggunakan internet. Tahun lalu penetrasi internet pada kelompok usia 35-54 sebesar 87,3%. Penggunaan internet pada anak usia 5 sampai 12 tahun adalah 62,43%. Penetrasi terendah terdapat pada kelompok usia 55 tahun ke atas, yaitu sebesar 51,73%. Data ini menunjukkan pengguna internet paling besar didominasi oleh generasi milenial yang saat ini menjadi fokus utama pengembangan internet serta pelajar atau mahasiswa adalah segmen kunci dari banyaknya produk internet, maka dari itu kelompok milenial menempati urutan teratas.

Internet merupakan salah satu kebutuhan pokok setiap orang saat ini dari berbagai kalangan muda hingga kalangan tua yang menggunakannya. Saat ini, layanan internet saling berhubungan dengan hampir setiap bidang kehidupan. Siapa saja dapat menggunakan internet dan beberapa sistem internet yang bahkan menyediakannya sebagai layanan gratis untuk semua kalangan. Layanan-layanan yang disediakan sangat membantu seperti halnya layanan *Email*, *E-Banking*, *E-Learning*, *E-Government*, *IRC*, *VOIP*, dan masih banyak lagi. Salah satunya dari

¹ APJII Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Laporan Survei Profil Internet Indonesia”, <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>, diakses pada tanggal 7 November 2022, jam 08.33 Wib.

penggunaan teknologi internet digunakan sebagai *website* untuk menjual produk secara *online*. Dengan sistem penjualan yang berkembang dari tradisional ke digital, membawa banyak keuntungan bagi produsen dan konsumen yang telah bergelut di bidang penjualan secara elektronik atau *e-commerce*. Layanan tersebut menawarkan aplikasi *e-commerce* untuk menjual produk secara *online* melalui fungsi yang disesuaikan dengan kebutuhan toko *online* itu sendiri. Seperti yang terlihat dari berbagai program bisnis *online* yang ada di Indonesia, seperti Zalora, Berniaga.com, OLX, Blibli.com, Lazada, Elevania, Tokopedia, bukalapak.com, dan Blanja.com. Indonesia saat ini memiliki sektor *e-commerce* yang berkembang pesat dan salah satu *retailer online* paling awal berupaya menawarkan pengiriman gratis ke seluruh Indonesia yaitu salah satunya adalah *marketplace* Shopee. Shopee adalah situs belanja *online* yang beroperasi di bawah naungan PT Shopee International Indonesia, telah hadir di Indonesia sejak Desember 2015. Pencapaian Shopee terlihat dari promosi yang mampu menarik banyak pengguna dalam waktu singkat yang tak kalah dengan kompetitor *e-commerce* lainnya. Banyak konsumen yang tertarik dengan Shopee karena mempromosikan layanannya secara luas di Indonesia dan menawarkan ongkos kirim gratis. Data dari Similarweb menunjukkan, pada Agustus 2022, Indonesia menyumbang 190,7 juta pengunjung situs Shopee. Jumlah ini naik 11,37% dibandingkan bulan sebelumnya yang mencapai 171,2 juta kunjungan ke situs Shopee. Pada Agustus 2022, Shopee mencapai prestasi itu, menjadikannya situse-commerce mendapatkan peringkat teratas di Indonesia, menurut data Similarweb mayoritas responden pengguna

Shopee berusia antara 15 hingga 19 tahun yaitu dikalangan pelajar atau mahasiswa.² Tokopedia sebuah situs web di bawah Shopee total 147,7 juta pengunjung tahun lalu. Demikian juga situs Lazada sebanyak 64,1 juta pengunjung, Blibli.com 24,9 juta pengunjung, dan Bukalapak 24,1 juta pengunjung.³

Shopee sebagai salah satu situs jual beli yang dalam sistem transaksinya menggunakan akad *as-salām* dengan konsumen melakukan pemesanan produk sesuai dengan spesifikasi atau kriteria yang telah ditentukan untuk melakukan pembayaran sebelum barang jadi atau ada di muka, baik secara tunai atau cicilan, dan melakukan pengiriman barang di kemudian hari jika barang sudah tersedia.⁴ Pada *marketplace* Shopee inisecara perkembangan zaman telah melakukan banyak modifikasi untuk menarik minat dan mendorong pengguna untuk melakukan lebih banyak transaksi di situs web tersebut. Selain mudah dan praktis konsumen juga merasa lebih terbantu karena dengan adanya *marketplace* tersebut, kebutuhan yang kebanyakan di toko-toko *offline* tidak ada tetapi di *marketplace* Shopee tersedia dan bahkan harganya lebih terjangkau dibandingkan di toko-toko lain pada umumnya. Sebagai manusia tetap perlu berhati-hati dan selektif karena kemudahan

²Galih Ayu, “Shopee Masih Jadi E-Commerce Pilihan Utama Masyarakat Indonesia”, diakses dari <https://goodstats.id/article/jakpat-shopee-masih-rajai-e-commerce-pilihan-masyarakat-indonesia-tahun-2022-scYdn>, diakses pada tanggal 18 Desember 2022 pukul 07.11 Wib.

³ Cindmy, “Situs E-Commerce dengan Kunjungan Terbanyak di Indonesia (Agustus2022)”, diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/20/ini-situs-ecommerce-dengan-pengunjung-terbanyak-per-agustus-2022>, diakses pada tanggal 18 Desember 2022 pukul 06.09 Wib.

⁴ Ascarya, Akad & Produk Bank Syari’ah, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 90.

dan kecanggihan yang diberikan teknologi. Masyarakat sebagai konsumen harus ingat bahwa tidak semua penemuan manusia sempurna. Setiap penemuan pasti memiliki kelemahan. Seperti halnya belanja *online* atau *online shopping*, hal ini membawa perubahan pada pola pikir masyarakat. Membuat orang lebih impulsif, bergantung selalu mencari sesuatu yang instan dan ragu untuk terlibat dalam komunikasi langsung.

Dalam banyak kasus, terkadang masih banyak dilanggar oleh pihak *seller* dan hak konsumen dibatasi sebab adanya keterbatasan dari kekurangan tersebut yang mana sangat merugikan salah satu pihak. Meskipun terdapat adanya kebijakan pengembalian yang mengizinkan konsumen untuk mengembalikan barang dan dana, yang diajukan kepada pihak *seller* karena berbagai alasan, termasuk ketidaksesuaian warna, barang rusak, perbedaan produk, kualitas, dan lain-lain. Namun pada kenyataannya pada saat ingin mengembalikan, konsumenlah yang menanggung segala biaya ongkos pengiriman yang diperlukan termasuk pada saat pengembalian barang dan pada saat menerima barang dari pihak *seller* ke pihak konsumen. Pembeli juga akan memakan waktu lebih lama karena pengembalian barang dan dana tersebut.⁵ Konsumen akan merasa rugi karena ketika *seller* mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan atau tidak sesuai dengan yang diinginkan konsumen, misalnya kerugian fisik karena kualitas

⁵ 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 Negeri 2021), 7.

barang yang dipesan tidak sesuai dengan harga yang diperhitungkan. Ketika warna, model, atau ukuran yang dikirimkan salah, juga dapat merugikan ketepatan waktu konsumen karena membutuhkan waktu lebih lama untuk mengembalikan barang dan dana serta biaya lebih banyak serta ongkos kirim barang yang akan dikembalikan harus ditanggung oleh pihak konsumen jika pemelihan ekspedisi pengiriman di luar dari yang ditentukan oleh Shopee.⁶ Kasus *complain* terhadap *marketplace* Shopee yang sering terjadi ini, salah satunya pengembalian barang dan dana. Problematika ini masih menjadi polemik di masyarakat terutama mahasiswa IAIN Ponorogo yang tidak dapat terselesaikan secara tuntas.

Salah satu konsumen dari Shopee adalah mahasiswa IAIN Ponorogo juga pernah mengalami yang namanya kasus *complain*. Berdasarkan observasi awal terhadap enam orang mahasiswa, dijelaskan bahwa mereka sebagai konsumen mengeluh terhadap sistem pengembalian barang di Shopee. Faktornya antara lain; lamanya proses, ongkir pengembalian yang dibebankan kepada konsumen, *customer service* lambat membalas pelayanan juga sering berupa bahasa mesin atau chat otomatis, serta kurang menguasai permasalahan. Hal ini menyebabkan timbul ketidakadilan ketika ada barang yang kurang lengkap atau cacat padahal sudah menyertakan bukti tetapi oleh pihak Shopee tetap menolak pengajuan konsumen. Ketentuan pengembalian barang dan dana yang tidak praktis atau menyulitkan konsumen serta *seller* yang mungkin tidak jujur (menipu) yang dapat

⁶ Ibid.,8.

menyebabkan kerugian.

Berdasarkan observasi awal dan dapat dianalisis permasalahan, adanya ketidakseimbangan posisi antara Shopee dengan pengguna menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*. Yaitu adanya perbedaan praktik yang bertentangan dengan ketentuan dari Fatwa DSN MUI. Terdapat enam poin yang tercantum di dalam fatwa;

1. Ketentuan tentang pembayaran jual beli *as-salām*
2. Ketentuan tentang barang
3. Ketentuan tentang *as-salām* pararel
4. Penyerahan barang
5. Tentang pembatalan kontrak
6. Ketentuan jika terjadi perselisihan.

Dari Keenam Poin tersebut yang kemudian digunakan untuk menganalisis dan dijadikan pokok pembahasan dalam skripsi ini yang tentunya sinkron dengan permasalahan tentang pengembalian barang dan dana. Hal ini yang melatarbelakangi penulis mengkaji lebih dalam karena belum ada penelitian sebelumnya yang membahas mengenai Shopee, sehingga penulis akan mendalami topik ini lebih lanjut permasalahan pengembalian barang dan dana pada aplikasi ini, yang dipertanyakan adalah **“Sistem pengembalian barang dan dana marketplace Shopee, apakah sudah sesuai mekanisme transaksi jual beli *salam* pada Shopee dengan fatwa DSN MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk membuat masalah sejalan dengan fokus penelitian, diperlukan formula untuk merumuskan fokus yang sebenarnya. Hal ini dimaksudkan agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melenceng dari yang dimaksudkan. Selain uraian umum yang telah diberikan di atas, penulis akan memfokuskan pada beberapa pokok permasalahan, antara lain, antara lain:

1. Bagaimana tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian barang di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo?
2. Bagaimana tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian dana di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan kajian adalah untuk mencari solusi atas permasalahan tersebut di atas, yaitu:

1. Untuk menganalisis tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian barang di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo.
2. Untuk menganalisis tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap pengembalian dana di *marketplace* Shopee pada mahasiswa IAIN Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat dari peneliti yang diharapkan adalah:

1. Secara teoritik: diharapkan bermanfaat untuk menambah wawasan perkembangan Ekonomi Islam diantisipasi akan diuntungkan dengan memperluas cara pandang terhadap jual beli online yang sudah menjadi praktik umum di masyarakat, khususnya di lingkungan IAIN Ponorogo.
2. Secara Praktis: Sebagai sumber informasi saat menyelesaikan transaksi jual beli *online* terutama pada *marketplace* Shopee bagi pembaca agar lebih tanggap dan peka akan risiko yang terjadi baik plus dan minusnya khususnya mahasiswa IAIN Ponorogo. Serta bagi penelitian berikutnya untuk menjadi bahan pijakan dalam penelitian selanjutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini, penulis memaparkan temuan-temuan penelitian yang penulis yakini relevan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, antara lain:

Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting (2021), skripsi “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi *E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen” Bentuk penelitian ini digunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan kualitatif. Rumusan masalah: Bagaimana mekanisme ganti rugi pengembalian dana pada transaksi *e-*

commerce ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia? Hasil dari penelitian menyimpulkan ada dua kemungkinan sistem kompensasi *refund* dalam transaksi *e-commerce* di *market place* *refund* dikeluarkan tanpa keharusan mengembalikan produk dan *refund* hanya bisa dilakukan jika barang sudah dikembalikan ke pelaku usaha. Menurut undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, teknik ini pada hakekatnya legal, sepanjang kontraknya sah dan tidak melanggar peraturan atau undang-undang yang sudah ada.⁷

Penelitian skripsi ini memiliki persamaan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adis Nur Hayati, yaitu sama-sama meneliti mengenai transaksi di *e-commerce*. Perbedaan dalam kedua penelitian ini yaitu terletak pada tinjauannya, peneliti Adis Nur Hayati menggunakan tinjauan dari hukum perlindungan konsumen sedangkan penelitian ini menggunakan ketetapan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000.

Silvi Melinda (2021), skripsi “Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia) Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian *observasional research*, yaitu penelitian lapangan dan untuk melihat efektivitas hukum. Rumusan masalah: Bagaimanakah tanggung jawab dari *marketplace* dalam penyelesaian pengembalian dana belanja *online*?

⁷Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting, “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen” Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum Volume 15, Nomor 3, November 2021: 509-526.

Bagaimanakah penyelesaian *marketplace* dalam pengembalian dana (Analisis PT. Shopee Internasional Indonesia)?. Hasil penelitian ini menyimpulkan Shopee sepenuhnya diatur oleh syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses di situs belanja Shopee, serta bertanggung jawab atas pelanggan yang mengalami kerugian. Namun tidak ada penjelasan khusus mengenai pengembalian dana atau barang yang pasti dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ataupun dalam UU ITE. Pada peraturan hanya menyatakan itikad baik, sehingga tidak ditentukannya secara pasti ini membuat konsumen dapat dirugikan.⁸

Penelitian skripsi ini memiliki persamaan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Silvi Melinda, karena sama-sama berfokus pada toko *online* Shopee. Perbedaan dalam kedua penelitian ini yaitu terletak pada tinjauannya, peneliti Silvia Melinda menggunakan tinjauan hukum terhadap tanggung jawab konsumen sedangkan penelitian ini menggunakan ketentuan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000.

Zuhrotul Mahfudhoh (2020), skripsi “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli *Online* Di Kalangan Mahasiswa Iain Ponorogo” teknis yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*). Rumusan masalah: Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap akad jual beli *online* di kalangan mahasiswa IAIN Ponorogo? Bagaimana tinjauan hukum

⁸ Silvi Melinda, “*Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia)*”,*Skripsi*, (Riau: Universitas Islam Baru Riau 2021)

Islam terhadap objek jual beli *online* di kalangan mahasiswa IAIN Ponorogo?. Hasil penelitian menyimpulkan penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa IAIN Ponorogo memanfaatkan akad jual beli *online* dalam transaksinya secara khusus ada yang menggunakan akad *salām* dan ada yang menggunakan akad secara umum kedua kelompok berbeda hanya dalam cara mereka memperoleh persetujuan keduabelah pihak. Sistem kontrak dan jual beli mahasiswa secara *online* telah memenuhi semua persyaratan dan kriteria hukum Islam yang berlaku. Jual beli jenis ini diperbolehkan dalam Islam berdasarkan metode dan struktur pasar *online* yang memanfaatkan media sosial. Dengan memanfaatkan media, yang mempelajari cara kerja sistem jual beli *online*. Pertukaran sosial ini merupakan contoh hukum jual beli dalam Islam. Selain itu, objek yang digunakan memenuhi persyaratan kontrak, tepat waktu, praktis, jelas, dan diketahui, dan dapat disampaikan pada waktu yang telah disepakati.⁹

Penelitian skripsi ini memiliki persamaan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zuhrotul Mahfudhoh, yaitu sama-sama meneliti mengenai transaksi *online* mahasiswa IAIN Ponorogo. Perbedaan dalam kedua penelitian ini yaitu terletak pada tinjauannya, peneliti Zuhrotul Mahfudhoh, menggunakan tinjauan hukum Islam terhadap praktik jual beli sedangkan penelitian ini menggunakan ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000.

⁹ Zuhrotul Mahfudhoh, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Online Di Kalangan Mahasiswa Lain Ponorogo", Skripsi, (Ponorogo: IAIN Ponorogo 2020).

Hasya Fazni Pratiwi (2022), judul artikel “Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli *Online* melalui *Platform* Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik” Metode penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis normatif. Rumusan masalah: Bagaimana hubungan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan produk pada saat jual beli barang secara *online* melalui *platform* Shopee? Tindakan hukum apa yang dapat dilakukan pelanggan untuk menerima ganti rugi atas barang yang rusak sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik? Hasil dari penelitian ini yaitu Berdasarkan peraturan perundang-undangan terkait, khususnya Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kewajiban kepada pihak *seller* selaku pelaku usaha *online* untuk mengganti kerugian konsumen akibat ketidaksesuaian produknya yang belum terlaksana dengan baik maupun efektif serta konsumen memiliki dua pilihan ganti rugi. Secara hukum ketika konsumen mengalami kerugian dari pembelian atau penjualan *online* mereka dapat mengajukan gugatan di pengadilan atau mencari ganti rugi di luar pengadilan (non litigasi).¹⁰

Penelitian skripsi ini memiliki persamaan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hasya Fazni Pratiwi, yaitu sama-sama meneliti mengenai

¹⁰ Hasya Fazni Pratiwi, “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli Online melalui Platform Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*” Volume 2, No. 1, Tahun 2022, 260-265.

platform Shopee. Perbedaan dalam kedua penelitian ini yaitu terletak pada tinjauannya, peneliti Hasya Fazni Pratiwi menggunakan tinjauan yang dihubungkan dengan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik sedangkan penelitian ini menggunakan ketetapan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000.

Ilham Edi Pratama (2022), skripsi “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Transaksi Dan Penayangan Iklan Pada Aplikasi Shopee” teknis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan (*library research*). Rumusan masalah: Bagaimana padangan hukum Islam dengan pembatalan transaksi aplikasi Shopee? Bagaimana dengan penilaian hukum Islam terkait publikasi iklan promosi di aplikasi Shopee? Hasil dari penelitian ini mengkaji implikasi hukum dari transaksi yang dibatalkan melalui aplikasi Shopee. Hukum Islam dapat dinyatakan sah jika tidak bertentangan dengan syariat dan ada kesepakatan tertulis antara penjual dan pembeli yang dapat dilaksanakan jika terjadi pembatalan (*fasakh*) atau kejadian yang tidak menguntungkan (*alimdhah*). Hukum Islam diakui secara luas, karenanya tidak ada masalah yang tidak dapat diselesaikan melalui penerapan hukum Islam.¹¹

Penelitian skripsi ini memiliki persamaan antara penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ilham Edi Pratama, yaitu sama-sama meneliti mengenai aplikasi Shopee. Perbedaan dalam kedua penelitian ini yaitu terletak pada

¹¹ Ilham Edi Pratama, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Transaksi Dan Penayangan Iklan Pada Aplikasi Shopee”, Skripsi (Ponorogo: IAIN Ponorogo 2022).

tinjauannya, peneliti sebelumnya menggunakan tinjauan hukum Islam sedangkan penelitian ini menggunakan ketetapan dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Dalam kerja lapangan, peneliti berbicara secara pribadi dan mengamati secara langsung orang-orang yang ditelitinya. Kerja lapangan adalah dimana peneliti berpartisipasi dan mengamati langsung, melakukan penelitian sosial skala kecil, serta memperhatikan kondisi budaya setempat. Sebagai hasil dari kerja lapangan, penulis terlibat langsung dengan sekelompok orang dengan daya tarik yang berbeda dan kontak sosial atau fisik dengan orang-orang nyata dalam lingkup tertentu, yang dapat memberikan data sesuai dengan yang peneliti perlukan.¹²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam pendekatan ini dimaksudkan untuk mendalami, menggali, memahami, mengungkap fenomena tertentu dari beberapa responden dalam penelitiannya.¹³

¹² Fadlun Maros, dkk., *Penelitian Lapangan (Field Research)*, (Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2016), 7.

¹³ David Hikia Tobing, dkk., *Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif* (Bali: Universitas Udayana, 2017), 8.

2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif tidak akan lepas dan sangat diperlukan, sebab peneliti bertindak sebagai pelaku instrumen utama sebagai penganalisa data, perencana tindakan, pengumpulan data serta pelopor penemuan penelitian. Dalam kehadiran peneliti dalam penelitian ini, khususnya partisipasi mereka sebagai pengamat kegiatan kelompok tertentu.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kampus 1 dan 2 IAIN Ponorogo yang terletak di Jl. Pramuka No. 156, Ronowijayan, Kec. Siman, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471 dan Jl. Puspita Jaya, Krajan, Pintu, Kec. Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63492.

Alasan penulis melakukan penelitian di lokasi ini karena perkembangan transaksi jual beli yang dilakukan melalui media *online* salah satunya di lingkungan mahasiswa IAIN Ponorogo menjadi pendorong penulis untuk melakukan penelitian di lingkungan IAIN Ponorogo. Serta lokasi tersebut dimana instansi peneliti tidak asing lagi, oleh karena itu peneliti mengetahui perihal fenomena terkait permasalahan pengembalian barang dan dana di *marketplace* Shopee. Terlebih lagi data-data yang peneliti butuhkan untuk analisis penelitian lebih mudah untuk dikumpulkan. Selain itu juga, bahwa responden penelitian yang tidak lain adalah mahasiswa IAIN Ponorogo akan dapat membantu peneliti jauh lebih banyak sehingga waktu akan jauh lebih efektif untuk pengambilan data.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Informasi dalam penelitian ini adalah semua yang berkaitan dengan pembahasan utama dari penelitian yang dilakukan. Dalam penyusunan penelitian ini peneliti membutuhkan data-data tentang kegiatan pengembalian barang dan dana di *marketplace* Shopee oleh mahasiswa IAIN Ponorogo. Jumlah responden yaitu ada enam mahasiswa dari seluruh Fakultas IAIN Ponorogo.

b. Sumber Data

1) Sumber data primer

Data primer ini didapat melalui wawancara langsung dengan mahasiswa IAIN Ponorogo. Kriteria responden yaitu:

- a) Mahasiswa IAIN Ponorogo, berdasarkan fenomena yang terjadi bahwa peneliti ingin meneliti mahasiswa IAIN Ponorogo tersebut karena berasal dari pengamatan terhadap kasus pengembalian barang dan dana yang dialami responden.
- b) Pengguna aplikasi Shopee.
- c) Pernah berbelanja dan mengalami kasus pengembalian barang dan dana.
- d) Berjenis kelamin perempuan, peneliti mengambil responden perempuan karena persentase konsumen belanja *online* telah didominasi oleh perempuan dibandingkan laki-laki.

2) Sumber data sekunder

Diperoleh dari literatur yang berhubungan dengan objek penelitian, yaitu Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000. serta Fiqh Muamalah.

5. Teknis Pengumpulan Data

Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Wawancara

Suatu bentuk pengumpulan data yang menggunakan teknik berkomunikasi dengan sumber untuk memperoleh informasi penting.¹⁴Menanyakan langsung kepada mahasiswa sebagai sumber pelaku atau pembeli jual beli di *marketplace* Shopee.

b. Dokumentasi

Dokumentasi ini guna mendukung analisa terhadap persoalan yang menjadi tema penelitian.

6. Analisis Data

Analisis data menurut Sugiono merupakan proses menemukan dan menyusun secara urut, dari data diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara membedakan data ke dalam beberapa kategori, memecahnya menjadi unit-unit tertentu, mensintesiskannya dengan baik,

¹⁴ Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara", Jurnal Keperawatan Indonesia, Vol 11, No. 1. Maret 2007, 1.

menyusunnya menjadi suatu pola, dan memilih mana yang penting dan apa yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang jelas sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain yang membacanya.¹⁵ Untuk meningkatkan pemahaman tersebut, diperlukan analisis lebih lanjut untuk menemukan maknanya.”¹⁶ Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deduktif, yaitu dimulai dengan data yang luas dan diakhiri dengan kesimpulan yang bersifat khusus. Langkah-langkah berikut diambil untuk menganalisis data untuk penelitian ini adalah:

- a. Reduksi data yaitu proses seleksi, dengan fokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah dari literatur yang ditulis di lapangan.¹⁷ Dalam tahap ini, penulis merangkum dan memilah serta memilih data-data tentang proses permasalahan pengembalian barang dan dana jual beli melalui *marketplace* Shopee yang dilakukan oleh mahasiswa IAIN Ponorogo.
- b. Penyajian data yaitu suatu kegiatan ketika kumpulan informasi disusun, sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Kemudian, terkait dengan langkah ini, penulis menyajikan data dalam teks naratif. Tujuannya adalah untuk memudahkan

¹⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 245.

¹⁶ Ahmad Rijali, “Analisis Data Kualitatif”, *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No. 33 Januari – Juni 2018, 84.

¹⁷ *Ibid.*, 91.

memahami masalah penelitian. Penulis memberikan informasi tentang Hukum Ekonomi Syariah dan jual beli sebagai ide yang mendasarinya, dan kemudian penulis bekerja dengan informasi tersebut. Tentang pendapat para mahasiswa tentang pengembalian barang dan dana jual beli melalui *marketplace* Shopee.

- c. Penarikan kesimpulan merupakan upaya penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus oleh peneliti di lapangan. Dalam hal ini, berkaitan dengan pengembalian barang dan dana jual beli melalui media *online* Shopee, penulis memaparkan pandangan dan interpretasi mahasiswa terhadap Hukum Ekonomi Syariah. Kemudian menarik kesimpulan yang kredibel berdasarkan temuan yang didukung oleh bukti yang relevan.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Triangulasi metode digunakan untuk memverifikasi keakuratan hasil penelitian. Triangulasi, bila digunakan sebagai metode pengumpulan data, menggabungkan sejumlah teknik pengumpulan konvensional. Peneliti benar-benar mengumpulkan data dan menggunakan teknik pengumpulan data untuk menilai validitasnya sebagai sumber informasi. Secara umum, triangulasi ini sama dengan pengecekan dan pengecekan ulang data, yaitu bagaimana triangulasi data dilakukan.¹⁸

¹⁸ Helaluddin, Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*, (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray: 2019), 22.

Dalam penelitian kualitatif, metode triangulasi digunakan untuk memeriksa keabsahan data yang ditemukan peneliti dalam hasil wawancara dengan sumber-sumber kunci lainnya. Setelah itu peneliti dengan studi dokumentasi berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin.

Dalam pelaksanaan peneliti melakukan keabsahan data yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian mengecek hasil observasi yang dilakukan peneliti untuk mengetahui pendapat mahasiswa terkait pengembalian barang dan dana jual beli di *marketplace* Shopee. Setelah pengumpulan data, penulis mengantisipasi bahwa data akan direduksi dan sedemikian rupa sehingga memungkinkan lebih banyak penyaringan, pengklasifikasian, pengurangan, dan pembuangan bagian-bagian data yang tidak perlu, dan memudahkan penarikan kesimpulan melalui proses verifikasi.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih memahami uraian kepustakaan dalam metode penelitian ini, peneliti telah menyusunnya menjadi beberapa sub bab dengan distribusi yang sistematis yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika

pembahasan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab ini berisi teori sebagai landasan teoritis untuk pengkajian dan analisis masalah yang mengambil dari konsep-konsep yuridis. Setiap masalah penelitian akan dianalisis dengan menggunakan kerangka teori dan konsep.

BAB III : PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE

Di bab ini peneliti memaparkan data-data yang diperoleh berdasarkan instrumen yang telah ditentukan sebelumnya. Data diklasifikasi sesuai dengan masalah, sehingga tampak jelas dan rinci.

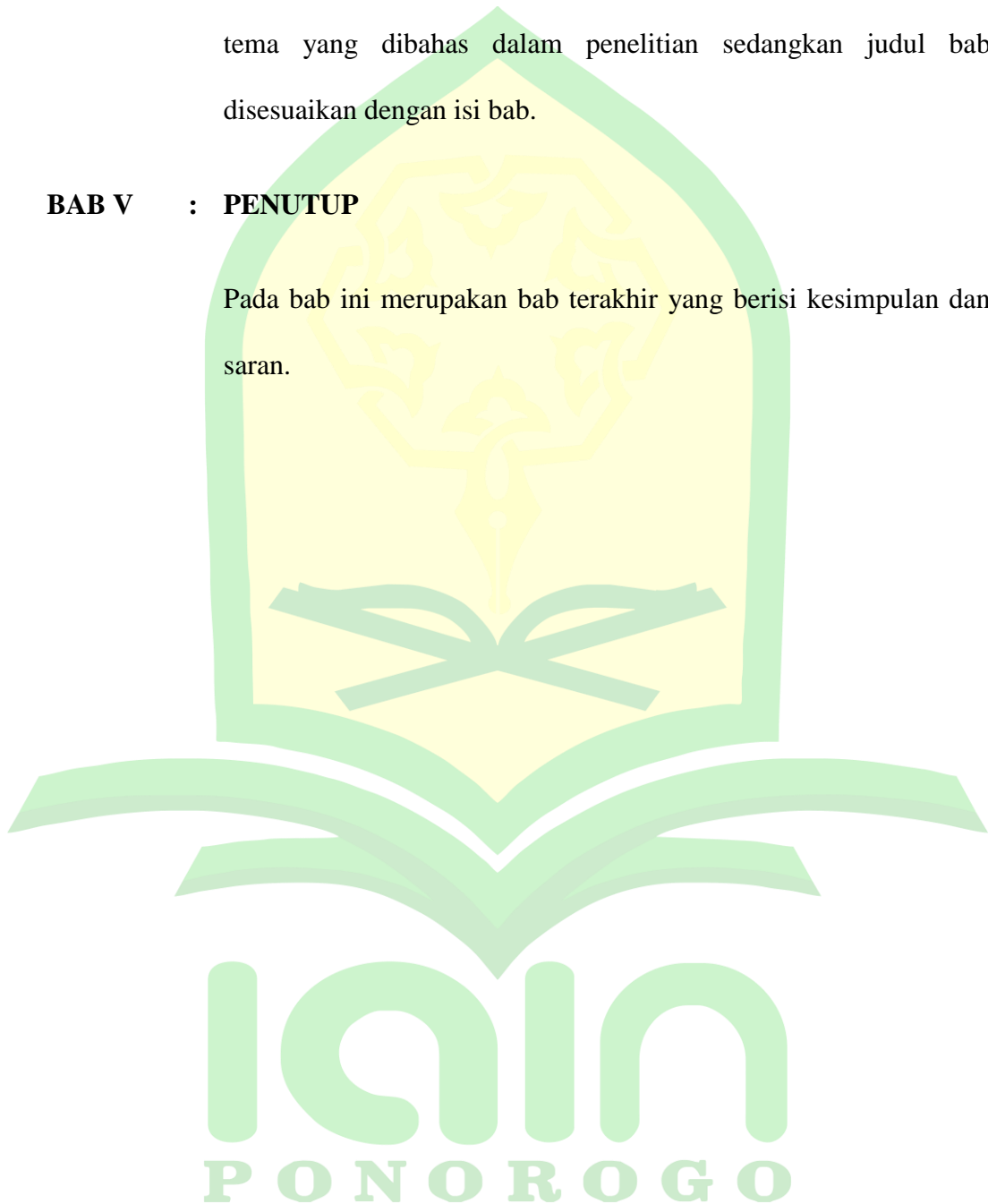
BAB IV : TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE (STUDI KASUS MAHASISWA IAIN PONOROGO)

Pada bab ini, data primer ataupun sekunder akan dianalisis

menggunakan teori yang ada pada bab II untuk menjawab rumusan masalah. Penulisan subbabnya disesuaikan dengan tema-tema yang dibahas dalam penelitian sedangkan judul bab disesuaikan dengan isi bab.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II KAJIAN TEORI

A. Teori *As-Salām*

1. Pengertian *As-Salām*

Secara bahasa, kata *as-salām* memiliki arti yang serupa dengan kata *salaf* (pendahuluan). Secara istilah, *as-salām* bermakna jual beli sesuatu yang disifatkan dalam perjanjian dengan *ra's al-maal* yang didahulukan dan penyerahan barang diakhirkan untuk ditangguhkan. Dengan kata lain, *as-salām* berarti jual beli barang yang ditangguhkan dengan menentukan sifatnya ketika akad dan harganya dibayar di muka. Secara terminologi, *as-salām* kontrak jual beli berdasarkan pesanan dengan spesifikasi tertentu yang dibayar di muka dan penjual akan menyediakan barang dan menyerahkan barang kepada pembeli di tempat dan waktu penyerahan yang telah ditentukan.¹

Kata *salām* berasal dari kata *at-taslīm*. Kata ini bermakna dengan *as-salaf* yang bermakna memberikan sesuatu dengan mengharapkan hasil dikemudian hari. *As-salām* berarti pesanan.²

Pengertian ini terkandung dalam firman Allah swt. Dalam Surah Al-Haqqah ayat 24:

¹ Pri Fahrum Hani, “Pelaksanaan Pembiayaan *As-Salām* Dalam Perspektif Fatwa Dsn-Mui No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli *As-Salām* (Studi Kasus Di BMT Syariah Islam Mandiri Ngemplak Boyolali)”, Skripsi, (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Surakarta 2020). 91.

² Nurul Izzah, “Praktek Ba’i *As-Salām* Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Konsumen Makassar Dagang)”, Skripsi, (Makassar: Univesitas Islam Negeri Alauddin 2019). 38.

كُلُوا وَاشْرَبُوا هَنِيئًا بِمَا آسَفْتُمْ فِي الْأَيَّامِ الْخَالِيَةِ

Artinya:“Makan dan minumlah dengan sedap disebabkan amal yang telah kamu kerjakan pada hari-hari yang telah lalu”³

Ulama Syafi'iyah dan Hanabilah mendefinisikan bahwa *as-salām* sebagai akad yang disepakati dengan cara tertentu dan membayar terlebih dahulu, sedangkan barangnya diserahkan dikemudian hari. Imam Maliki mendefinisikan *as-salām* dengan jual beli yang modalnya dibayar dahulu, sedangkan barangnya diserahkan sesuai waktu yang disepakati. Para ahli fikih di atas berbeda pendapat dalam mendefinisikan transaksi *as-salām*.⁴

2. Rukun dan Syarat *As-Salām*

Pelaksanaan jual beli *as-salām* memuat rukun sebagai berikut:

- a. Pembeli (*musalam*) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang. Harus memenuhi kriteria cakap bertindak hukum (balig dan berakal sehat) serta mukhtar (tidak dalam tekanan/paksaan).
- b. Penjual (*musala ilaih*) adalah pihak yang memasok barang pesanan. Harus memenuhi kriteria cakap bertindak hukum (balig dan berakal sehat) serta mukhtar (tidak dalam tekanan/paksaan).
- c. Akad (*sighah*) harus diungkapkan dengan jelas, sejalan, dan tidak terpisah oleh hal-hal yang dapat memalingkan keduanya dari maksud akad.

³ Surah Al-Haqqah ayat 24

⁴ Ibid., 39.

d. Barang yang dipesan (*muslam ilaih*). Dalam hal ini harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Dinyatakan jelas jenisnya.
- 2) Jelas sifat-sifatnya.
- 3) Jelas ukurannya.
- 4) Jelas batas waktunya.
- 5) Tempat penyerahan dinyatakan secara jelas.

Sementara syarat jual beli *as-salām* adalah sebagai berikut:

- a. Pembayarannya dilakukan dengan kontan baik dengan emas, perak, logam atau alat tukar yang telah disepakati agar hal-hal ribawi (emas, perak, makanan pokok dan lain-lain) tidak diperjualbelikan dengan sejenisnya secara tunda.
- b. Komoditinya harus dengan spesifikasi yang jelas, misalnya, dengan menyebut jenisnya dan ukurannya agar tidak terjadi konflik antara seorang muslim dengan saudaranya yang menyebabkan dendam dan permusuhan diantara keduanya.
- c. Waktu penyerahan komoditi harus ditentukan, misalnya setengah bulan yang akan datang atau lebih. Penyerahan uang dilakukan di dalam satu majelis.⁵

⁵ H. Syaikh, Ariyadi, M.H. Norwili, *Fikih Muamalah Memahami Konsep Dan Dialektika Kontemporer*, (Yogyakarta: K-Media 2018), 122.

3. Dasar Hukum *As-Salām*

Dalam hal yang berkaitan dengan ibadah, Al-Qur'an mengatur dan memberikan rinciannya. Al-Qur'an sekaligus juga memberikan gambaran secara umum dalam masalah muamalah, termasuk masalah jual beli *salām*. Jual beli *salām* ini dibenarkan dalam Islam, sebagaimana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايْتُمْ بَدِينِ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمًى فَآكْتُبُوهُ ۗ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah, tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya. (Al-Baqarah: 282)⁶

Dari ayat di atas telah jelas dikemukakan dalam Islam pelaksanaan jual beli *salām* bahwa pembeli membayar dahulu sesuai dengan harga yang disepakati berdasarkan ciri-ciri tertentu yang mana barangnya diserahkan (kepada pembeli) kemudian hari. Maka diharuskan menuliskannya dan adanya kesaksian dari kesepakatan yang dilakukan kedua belah pihak, maka jika memungkinkan harus disaksikan oleh dua orang saksi. Hal ini dikarenakan jika kedua belah pihak dapat dipercaya atau terkadang salah satunya meninggal dunia, sehingga tidak dapat diketahui lagi pihak penjual atas pembeli dan sebaliknya.

⁶ Surat Al-Baqarah ayat 282

Kemudian dalam Al-Qur'an juga dijelaskan bahwa dalam jual beli harus bebas memilih jika ada unsur pemaksaan tanpa hukum jual beli tidak sah berdasarkan firman Allah Swt surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً
عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”⁷

4. Batal dan Berakhirnya *As-Salām*

Pada dasarnya jual beli *salām* dapat dibatalkan jika salah satu rukun dan syaratnya tidak terpenuhi. Karena jika objek tidak sesuai, pembeli dapat membatalkannya. Namun, jika rukun dan syarat terpenuhi, maka penjualan akan berlangsung sah dan dapat berlangsung sampai saat penyerahan barang atau kesepakatan antara para pihak. Selain itu, ada hal lain yang muncul dalam *salām* jual beli yaitu berakhirnya oleh salah satu pihak dalam kontrak yang dirugikan oleh pihak lainnya, ditambah periode yang belum jatuh tempo.

Umumnya membatalkan *as-salām* diperbolehkan selama tidak merugikan kedua belah pihak. Hal ini disebutkan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI bagian kelima tentang *salām*. Apabila terjadi

⁷surat An-Nisa ayat 29

perselisihan antara kedua belah pihak maka persoalannya diselesaikan melalui pengadilan agama sesuai dengan UU No.3/2006 setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah. Para pihak dapat juga memilih BASYARNAS dalam penyelesaian sengketa.

Sesuai pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa pembatalan dalam jual beli *salām* itu boleh dilakukan atas dasar keadilan, suka sama suka, rela sama rela, saling menguntungkan dan tidak merugikan yang lain. Pembatalan yang dapat merugikan pihak lain dan tidak adanya keridhaan dari salah satu pihak yang berakad tidak sesuai dalam pandangan hukum Islam.⁸

5. Keuntungan dan Manfaat Akad *Salām*

Akad *salām* ini dibolehkan dalam syariah Islam karena punya hikmah dan manfaat yang besar, dimana kebutuhan manusia dalam bermuamalat seringkali tidak bisa dipisahkan dari kebutuhan atas akad ini. Kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli bisa sama-sama mendapatkan keuntungan dan manfaat dengan menggunakan akad *salām*.

Pembeli biasanya mendapatkan keuntungan berupa:

⁸ Nursafitri, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (Do) Oleh Pembeli Di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Konsep Jual Beli Salam)*”, *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry 2016). 43-44.

- a. Jaminan untuk mendapatkan barang sesuai dengan yang ia butuhkan dan pada waktu yang ia inginkan. Sebagaimana ia juga mendapatkan barang dengan harga yang lebih murah bila dibandingkan dengan pembelian pada saat ia membutuhkan kepada barang tersebut, sedangkan penjual juga mendapatkan keuntungan yang tidak kalah besar dibanding pembeli.
- b. Penjual mendapatkan modal untuk menjalankan usahanya dengan cara-cara yang halal, sehingga ia dapat menjalankan dan mengembangkan usahanya tanpa harus membayar bunga. Dengan demikian selama belum jatuh tempo, penjual dapat menggunakan uang pembayaran tersebut untuk menjalankan usahanya dan mencari keuntungan sebanyak-banyaknya tanpa ada kewajiban apapun.
- c. Penjual memiliki keleluasaan dalam memenuhi permintaan pembeli, karena biasanya tenggang waktu antara transaksi dan penyerahan barang pesanan berjarak cukup lama.⁹

6. Kekurangan Transaksi *Salām*

- a. Dalam transaksi salam dibayar di muka, pembeli dapat lalai setelah menerima pembayaran.
- b. Dalam kasus barang, mungkin terdapat perselisihan mengenai harga, kuantitas, dan kualitas.

⁹ Saprida, “Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli (Akad Salam In The Sale And Purchase Transactions)”, Jurnal Ilmu Syariah, Volume 4, Nomor 1, 2016. 129.

- c. Adanya kemungkinan penyerahan barang yang cacat.
- d. Barang yang diserahkan dapat mengalami keterlambatan.
- e. Karena sifat dasar kontrak akad salam adalah pembelian atas barang di muka, harga komoditas bisa lebih rendah dari harga pasar atau dari harga yang tadinya diharapkan atau dianggap sesuai dengan harga pasar pada saat penyerahan.
- f. Pembeli mungkin akan mengembalikan uang dan menolak atas barang yang dipesan.¹⁰

B. Fatwa DSN MUI Tentang Jual Beli *As-Salām*

1. Majelis Ulama Indonesia

Majelis Ulama Indonesia adalah wadah musyawarah para ulama, *zu'ama*, dan cendekiawan muslim di Indonesia untuk membimbing, membina dan mengayomi kaum muslimin di seluruh Indonesia. Majelis Ulama Indonesia berdiri pada tanggal, 7 Rajab 1395 Hijriah, bertepatan dengan tanggal 26 Juli 1975 di Jakarta, Indonesia.

MUI berdiri sebagai hasil dari pertemuan atau musyawarah para ulama, cendekiawan dan *zu'ama* yang datang dari berbagai penjuru tanah air, antara lain meliputi dua puluh enam orang ulama yang mewakili 26 Provinsi di Indonesia pada masa itu, 10 orang ulama yang merupakan unsur dari ormas-ormas Islam tingkat pusat, yaitu, NU, Muhammadiyah,

¹⁰ Aulia Isfahani, "Analisis Kelebihan Dan Kekurangan Transaksi Jual Beli Salam", <https://id.scribd.com/document/478501845/Analisis-Kelebihan-dan-Kekurangan-Transaksi-Jual-Beli-Salam-docx> diakses pada tanggal 26 mei 2023 pukul 05.44 WIB.

Syarikat Islam, Perti, Al Washliyah, Math'laul Anwar, GUPPI, PTDI, DMI dan Al Ittihadiyyah, 4 orang ulama dari Dinas Rohani Islam, Angkatan Darat, Angkatan Udara, Angkatan Laut dan POLRI serta 13 orang tokoh atau cendekiawan yang merupakan tokoh perorangan.

Dari musyawarah tersebut, dihasilkan adalah sebuah kesepakatan untuk membentuk wadah tempat bermusyawarahnya para ulama, cendekiawan dan zu'ama muslim, yang tertuang dalam sebuah "Piagam Berdirinya MUI" ditandatangani oleh semua orang yang terlibat dalam musyawarah kemudian disebut Musyawarah Nasional Ulama. Momentum berdirinya MUI bertepatan ketika bangsa Indonesia tengah berada pada fase kebangkitan kembali, setelah 30 tahun merdeka. Sebagian besar energi nasional terserap oleh perjuangan politik kelompok tersebut, dengan sedikit kepedulian terhadap kesejahteraan spiritual rakyat. Dalam perjalanan 25 tahun, MUI telah menjadi wadah diskusi para ulama, zu'ama dan cendekiawan muslim berusaha untuk:

- a. Memberikan bimbingan dan tuntunan kepada umat Islam Indonesia dalam mewujudkan kehidupan beragama dan bermasyarakat yang diridhoi Allah *Subhanahu wa Ta'ala*.
- b. Memberikan nasihat dan fatwa mengenai masalah keagamaan dan kemasyarakatan kepada Pemerintah dan masyarakat, meningkatkan kegiatan bagi terwujudnya ukhwah Islamiyah dan kerukunan antar-

umat beragama dalam memantapkan persatuan dan kesatuan bangsa serta.

- c. Menjadi penghubung antara ulama dan umaro (pemerintah) dan penterjemah timbal balik antara umat dan pemerintah guna mensukseskan pembangunan nasional.
- d. Meningkatkan hubungan serta kerjasama antar organisasi, lembaga Islam dan cendekiawan muslimin dalam memberikan bimbingan dan tuntunan kepada masyarakat khususnya umat Islam dengan mengadakan konsultasi dan informasi secara timbal balik.¹¹

2. Dewan Syariah Nasional (DSN)

Dewan Syariah Nasional adalah badan yang dibentuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) untuk menangani hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan lembaga keuangan syariah. Dewan Syariah Nasional merupakan bagian dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang memiliki misi mengembangkan penerapan nilai-nilai syariah dalam kegiatan ekonomi pada umumnya dan di bidang keuangan pada khususnya, termasuk transaksi perbankan, asuransi, dan reksa dana. DSN adalah satu-satunya lembaga yang berwenang mengeluarkan Fatwa tentang jenis kegiatan, produk dan layanan keuangan syariah dan memantau implementasi fatwa tersebut oleh lembaga keuangan syariah di Indonesia.

¹¹ Infokom MUI - Komisi Informasi dan Komunikasi, <https://mui.or.id/sejarah-mui/> diakses pada tanggal 02 Desember 2022 pukul 20.04 WIB.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) didirikan untuk mewujudkan aspirasi umat Islam terkait masalah ekonomi dan mendorong penerapan ajaran Islam di bidang ekonomi atau keuangan, sesuai dengan tuntunan Syariat Islam. Pembentukan DSN-MUI merupakan ukuran efisiensi dan koordinasi ulama dalam menjawab pertanyaan terkait masalah ekonomi atau keuangan. Berbagai hal atau kasus yang membutuhkan fatwa akan dipertimbangkan dan didiskusikan dengan untuk mendapatkan kesamaan pandangan tentang bagaimana penanganannya oleh masing-masing Dewan Direksi Syariah (DPS) di Lembaga Keuangan Syariah.

Untuk mendorong penerapan ajaran Islam di bidang bisnis dan keuangan, DSN-MUI akan selalu berperan proaktif dengan merespon dinamika perkembangan masyarakat Indonesia di bidang bisnis dan keuangan. Misi Dewan Syariah Nasional adalah memperluas dan mengembangkan ekonomi Islam dan lembaga keuangan dan bisnis Islam untuk kemaslahatan umat dan bangsa.¹²

3. Dasar Hukum Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN MUI/IV/2000 tentang Jual Beli *As-Salām*.

Fatwa berasal dari bahasa Arab yang berarti nasihat, jawaban, atau pendapat. Secara terminology, fatwa adalah keputusan atau nasihat resmi

¹²Masduki Baidlowi, "*Majelis Ulama Indonesia*", <https://dsnemui.or.id/> diakses pada tanggal 2 November 2022, pukul 11:06 WIB.

yang dibuat oleh suatu lembaga atau orang yang diakui kewenangannya, yang diberikan oleh seorang mufti atau ulama sebagai jawaban atas pertanyaan dari seorang pemohon fatwa (*mustafti*) yang tidak memiliki hubungan apapun. Dengan demikian peminta fatwa tidak harus mengikuti isi atau hukum fatwa yang diberikan kepadanya. Penggunaan fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia sebagai suatu keputusan tentang persoalan ijthadiyah yang terjadi di Indonesia guna dijadikan pegangan pelaksanaan ibadah umat Islam di Indonesia.¹³

Produk hukum yang berbicara tentang *as-salām* adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *as-salām*. Dalam fatwa tersebut disebutkan bahwa yang dimaksud dengan jual beli *as-salām* adalah jual beli barang dengan cara pemesanan dan pembayaran harga lebih dahulu dengan syarat-syarat tertentu. Ada 6 (enam) aspek yang diatur dalam fatwa DSN MUI ini, yaitu:

- a. Ketentuan tentang pembayaran
 - 1) Alat bayar harus diketahui jumlah dan bentuknya, baik berupa uang, barang atau manfaat,
 - 2) Pembayaran harus dilakukan pada saat kontrak disepakati, dan
 - 3) Pembayaran tidak boleh dalam bentuk pembebasan hutang.
- b. Ketentuan tentang barang:

¹³ Wikipedia, “*Fatwa*”, <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Fatwa> diakses pada tanggal 20 Desember 2022 pukul 23.16 WIB.

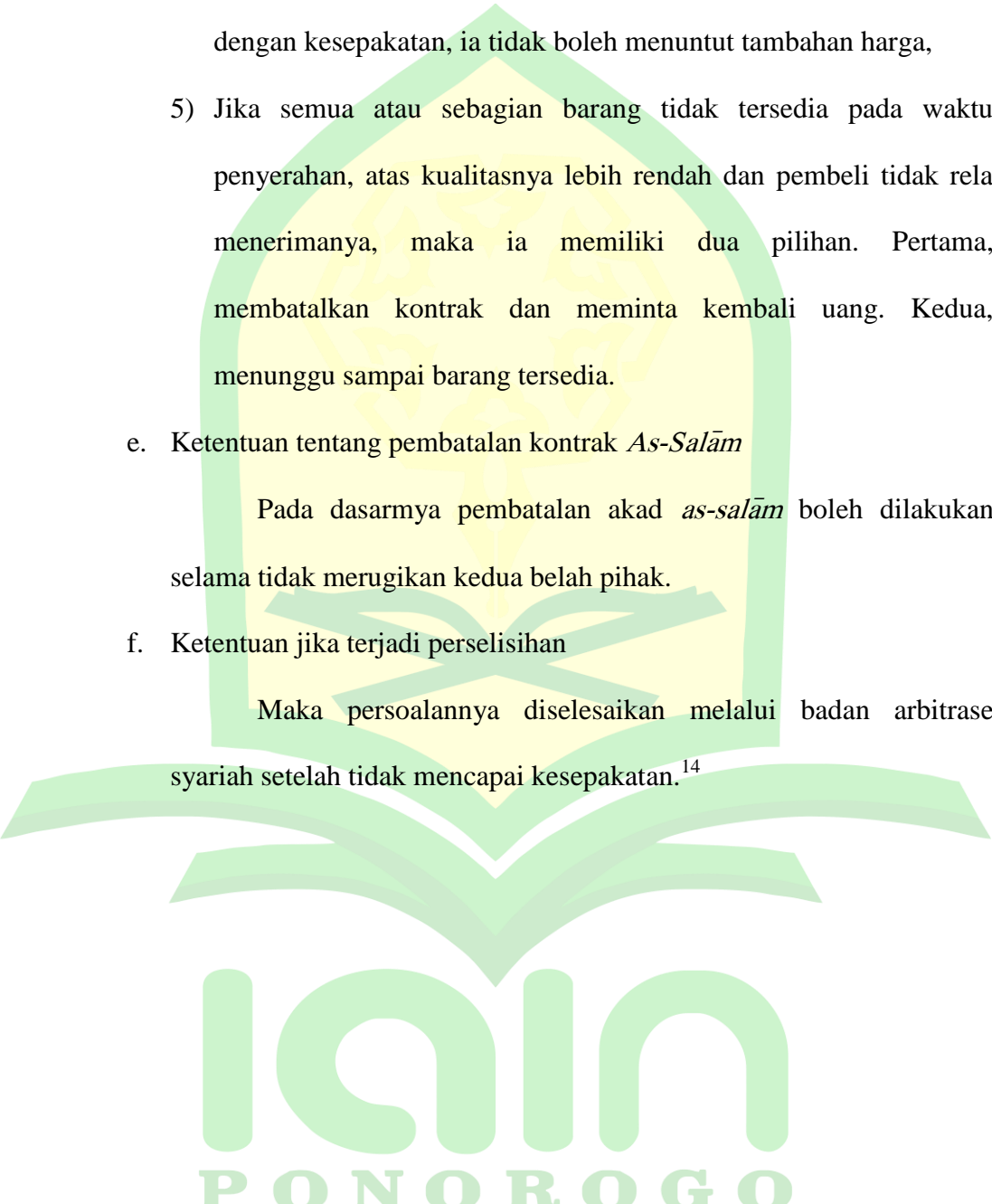
- 1) Harus jelas ciri-cirinya dan dapat diakui sebagai utang,
- 2) Harus dapat dijelaskan spesifikasinya,
- 3) Penyerahannya dilakukan kemudian,
- 4) Waktu dan tempat penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan,
- 5) Pembeli tidak boleh menjual barang sebelum menerimanya,
- 6) Tidak boleh menukar barang, kecuali dengan barang sejenis sesuai kesepakatan.

c. Ketentuan tentang *As-Salām* Pararel

As-salām pararel ini dibolehkan dengan syarat akad kedua terpisah dan tidak berkaitan dengan akad pertama.

d. Penyerahan barang, baik sebelum maupun pada waktunya:

- 1) Penjual harus menyerahkan barang tepat pada waktunya dengan kualitas dan jumlah yang telah disepakati,
- 2) Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih tinggi, penjual tidak boleh meminta tambahan harga,
- 3) Jika penjual menyerahkan barang dengan kualitas yang lebih rendah, dan pembeli rela menerimanya, maka ia tidak boleh menuntut pengurangan harga (diskon),

- 
- 4) Penjual dapat menyerahkan barang lebih cepat dari waktu yang disepakati dengan syarat kualitas dan jumlah barang, sesuai dengan kesepakatan, ia tidak boleh menuntut tambahan harga,
- 5) Jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atas kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka ia memiliki dua pilihan. Pertama, membatalkan kontrak dan meminta kembali uang. Kedua, menunggu sampai barang tersedia.
- e. Ketentuan tentang pembatalan kontrak *As-Salām*
- Pada dasarnya pembatalan akad *as-salām* boleh dilakukan selama tidak merugikan kedua belah pihak.
- f. Ketentuan jika terjadi perselisihan
- Maka persoalannya diselesaikan melalui badan arbitrase syariah setelah tidak mencapai kesepakatan.¹⁴

¹⁴ Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli *As-Salam*, Jakarta, 4 April 2000.

BAB III

PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE

A. Gambaran Umum *Marketplace* Shopee di Indonesia

Shopee adalah sebuah *marketplace* yang dirancang khusus untuk memberikan pengalaman bagi masyarakat dalam berbelanja *online* secara mudah, cepat dan aman dengan sistem pembayaran dan dukungan logistik yang kuat. Shopee memiliki tujuan untuk terus berkembang menjadi *marketplace* pertama pilihan masyarakat Indonesia. Shopee memiliki banyak pilihan produk, mulai dari elektronik, pakaian, kesehatan, kecantikan, peralatan rumah tangga hingga olahraga.¹

Tokoh penting dibalik berdirinya Shopee adalah Chris Feng yang saat ini juga menjabat sebagai CEO Shopee. Chris Feng merupakan lulusan terbaik dari Universitas Singapura selain itu dia adalah salah satu mantan pegiat Rocket Internet yang pernah mengepalai Zalora dan Lazada. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Shopee di Indonesia dimulai pada bulan Desember tahun 2015 berkantor pusat di Jakarta Barat. Shopee berdiri di bawah naungan SEA Group sebelumnya dikenal sebagai Garena, yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li.

¹ Nur Laili Niswa, “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Fashion Muslim Pada Toko Antaradinhijabs Di Shopee”, *Skripsi*, (Surabaya: UIN Sunan Surabaya, 2020), 24.

B. Visi dan Misi Shopee

Setiap perusahaan tentunya memiliki tujuan ataupun cita-cita yang ingin dicapai agar eksistensi perusahaan terus terjaga di dalam dunia usaha. Terutama pentingnya visi dan misi bagi suatu organisasi adalah supaya terarah sehingga diharapkan dapat bertahan dalam jangka waktu yang panjang, mengalami kemajuan serta terus berkembang. Shopee merupakan perusahaan besar, dan memiliki visi dan misi. Visi dari Shopee yaitu: “Menjadi mobile *marketplace* nomor 1 di Indonesia”.

Kemudian untuk mewujudkan visi tersebut, Shopee menetapkan misi sebagai tahapan yang dilakukan untuk mencapai visi perusahaan. Misi Shopee yaitu sebagai berikut: “Mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia”.

C. Syarat dan ketentuan Pengembalian Barang dan Pengembalian Dana di Shopee

Jika konsumen mengajukan pengembalian barang atau dana, konsumen akan diminta untuk memberikan bukti. Jika *seller* setuju dengan pengajuan pengembalian produk, tetapi tidak menerima produk yang dikembalikan, konsumen harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut: Bukti resmi pengiriman (Contoh: Nomor resi yang sah) dan foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama pembeli dan penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman. Jika *seller* telah menyetujui pengajuan pengembalian produk, tetapi menerima

produk yang salah atau rusak dari konsumen, *seller* harus mengajukan banding selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak konsumen mendaftarkan resi pengembalian di aplikasi *marketplace* Shopee. *Seller* harus mempersiapkan dokumen pendukung berupa foto atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk.

Sebuah catatan untuk menghindari paket yang hilang dalam pengiriman, Shopee merekomendasikan untuk menggunakan jasa kirim yang didukung Shopee. Namun, jika *seller* dan konsumen telah bersepakat untuk menggunakan jasa kirim lain, simpan resi pengiriman sebagai bukti jika terjadi klaim tidak menerima produk. Jika *seller* menggunakan jasa kirim lain tanpa persetujuan konsumen, *seller* akan bertanggung jawab jika terjadi kehilangan. Konsumen akan menerima pengembalian dana penuh meski *seller* menyediakan bukti resmi pengiriman. Konsumen memiliki waktu 1 (satu) hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana atau dana akan dilepaskan kepada *seller*. Jika bukti yang terkumpul tidak menjelaskan klaim atau masalah, bukti tersebut tidak dapat diterima.

Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan

jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak konsumen.²

- Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak Pembeli.

Apakah artikel ini berguna?



Gambar 3.1
Pusat Resolusi *Marketplace* Shopee

D. Syarat Ketentuan Pembelian dan Pembayaran

Shopee mendukung satu atau lebih metode pembayaran berikut:

1. Kartu kredit

Pembayaran dengan kartu diproses melalui saluran pembayaran pihak ketiga dan jenis kartu kredit yang diterima oleh saluran pembayaran ini mungkin bervariasi tergantung pada yurisdiksi tempat anda berada.

2. *Cash on Delivery* (COD)

Shopee menyediakan layanan COD di beberapa negara tertentu. Konsumen dapat membayar tunai langsung kepada pihak ekspedisi pengiriman setelah menerima barang yang beli.

²Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada: 1 Desember 2022.

3. Transfer Bank

Pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau transfer bank via internet (Transfer Bank) ke rekening garansi Shopee. *Seller* harus memberikan bukti transfer atau referensi transaksi pembayaran kepada Shopee untuk tujuan verifikasi melalui fungsi unggah bukti pembayaran yang dapat ditemukan di aplikasi *marketplace* Shopee sebagai konfirmasi pembayaran. Apabila konfirmasi pembayaran tidak diterima Shopee dalam tiga (3) hari, pesanan konsumen akan dibatalkan.

4. ShopeePay

Layanan ShopeePay disediakan oleh PT *AirPay* International Indonesia (“*AirPay*”) sesuai dengan persyaratan, ketentuan dan kebijakan penggunaan layanan yang ditentukan oleh *AirPay*. Dengan mengaktifkan akun ShopeePay dan menggunakan layanan Shopee, konsumen dianggap telah menyetujui persyaratan, ketentuan, dan kebijakan yang ditentukan oleh *AirPay* dan memberikan persetujuan konsumen kepada Shopee untuk mentransfer data atau informasi pribadi konsumen yang berada dalam kepemilikan atau penguasaan Shopee kepada *AirPay* untuk tujuan mengaktifkan akun ShopeePay, mengelola, mengoperasikan, mengatur, dan menyediakan layanan ShopeePay kepada konsumen, dan semua tujuan terkait dan insidental.

5. Metode pembayaran lainnya sebagaimana ditampilkan di situs.³

E. Klaim Pengembalian Barang atau Dana

Klaim Pengembalian merupakan suatu garansi yang diberikan Shopee kepada pihak pembeli. Klaim ini sangat berguna bagi pembeli dikarenakan konsumen dapat merasa aman apabila ada penjual yang mengirimkan produk tidak sesuai dengan yang tercantum dalam deskripsi. Konsumen dapat mengajukan pengembalian produk dan dana karena berbagai alasan. Konsumen dapat memilih untuk menerima alasan yang dikomplainkan seperti pembeli tidak mengirimkan barang dalam 5 hari, ada kesalahan produk, atau yang lain sebagainya beserta buktinya, kemudian pembeli apabila menyetujui akan dikirimkan kembali atau segera mengembalikan dana ke pembeli tanpa pengembalian barang.

Klaim Pengembalian terdapat proses yang cukup panjang. Pertama kali membuat atau memvideo *unboxing* dan juga foto barang yang telah terima untuk digunakan sebagai bukti. Kemudian klik tombol Rincian Pesanan dan setelah itu mengklik ajukan pengembalian yang ada di pojok kiri bawah. Kemudian memilih alasan kenapa mengajukan pengembalian disertai bukti juga. Kemudian klik kirimkan. Pengajuan pengembalian barang atau dana tidak langsung disetujui karena harus menunggu persetujuan dari *seller*. Jika

³ Tim Shopee, “[Pembayaran] Apa syarat & ketentuan pembelian dan pembayaran di Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada: 1 Desember 2022

seller atau penjual tidak setuju atau tidak merespon maka ajuan tersebut dapat diajukan ke pihak Shopee. Di sini Shopee sebagai penengah antara penjual dan pembeli. Masing-masing antara mereka mengirimkan bukti. Kemudian akan diambil solusi yang tidak merugikan salah satu pihak.⁴

F. Review Responden Tentang Pengembalian Barang dan Dana *Marketplace* Shopee

Pada pembahasan ini disajikan beberapa tanggapan responden sebagai sampel yang pernah mengalami kasus pengembalian barang dan dana *marketplace* Shopee. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 6 orang yang berjenis kelamin perempuan merupakan mahasiswa IAIN Ponorogo yang pernah membeli di *marketplace* Shopee. Penelitian dilakukan melalui wawancara langsung saat bertemu dengan responden.

⁴ Tim Shopee, “[Pengembalian Barang dan Dana] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana di Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id, diakses pada: 1 Desember 2022

Tabel 3.1

**Review Kasus Konsumen Mahasiswa IAIN Ponorogo Terkait
Pengembalian Barang dan Dana di *Marketplace* Shopee**

Responden	Usia	Prodi	Kasus
Konsumen 1	22	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	<p>Pernah memesan sebuah baju muslim ke salah satu toko di Shopee dengan bahan rayon dan model dress. Namun ternyata yang datang berbeda dengan yang dipesan yaitu sebuah kemeja dengan bahan flanel.</p> <p>Akibat kesalahan tersebut pihak konsumen ini mengajukan pengembalian barang dan dana yang mana barang dikembalikan ke pihak <i>Seller</i> dan dana pengembalian ditransfer ke Shopeepay. Tetapi proses dalam pengembalian barang dan dana tersebut tidak mudah prosesnya. Pihak konsumen harus mengajukan banding kepada pihak Shopee karena <i>Seller</i>.</p>

Responden	Usia	Prodi	Kasus
			<p>menolak pengembalian tersebut faktor ini karena pihak konsumen tidak mempunyai bukti unboxing pada awal paket diterima. Ketika pengembalian barang dan dana sudah disetujui oleh pihak Shopee dana akan masuk ke rekening diproses dalam 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di Gudang Shopee. Tetapi kenyataannya dana tersebut baru masuk 7 (tujuh) hari setelah pesanan sudah berhasil dikembalikan.⁵</p>

⁵ Septin Kurnia, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2023

Responden	Usia	Prodi	Kasus
Konsumen 2	21	Hukum Ekonomi Syariah	Pernah memesan berupa sepatu <i>convers</i> ukuran 39 namun yang datang ukuran yang berbeda yaitu di ukuran 40. Akibat kesalahan tersebut, konsumen ini mengajukan pengembalian barang dan dana tetapi <i>seller</i> menyarankan untuk tidak melakukan pengembalian barang dan dana. Melaikan <i>seller</i> menyarankan untuk pengembalian barang saja untuk ditukar ke ukuran 39. Tetapi ketika penukaran tersebut ongkos kirim pengiriman penukaran dibebankan kepada pembeli dan penukaran tersebut memakan waktu yang cukup lama. ⁶

⁶ Zahra Rahimatul, *Hasil Wawancara*, Magetan, 20 Februari 2023

Responden	Usia	Prodi	Kasus
Konsumen 3	22	Hukum Ekonomi Syariah	<p>Pernah memesan barang <i>casings</i> hp sejumlah 5 <i>casings</i> tetapi yang dikirim oleh pihak <i>seller</i> hanya 4 <i>casings</i> hp saja. Akibat kesalahan tersebut mengajukan pengembalian dana saja tanpa pengembalian barang ke pihak <i>seller</i> melalui <i>room chat</i> Shopee. <i>Seller</i> meminta untuk tidak mengajukan pengembalian lewat fasilitas pengajuan yang disediakan oleh Shopee. Melainkan <i>seller</i> mengirim dana tersebut dengan mentransfer langsung rekening pribadi rekening konsumen melalui bank BRI. Kenyataan <i>seller</i> hanya mentransfer dana tersebut tidak sesuai dengan</p>

Responden	Usia	Prodi	Kasus
			<p>harga <i>casing</i> yang belum dikirimkan hanya mentransfer 90% dari harga yang dipesan. Maka dari itu konsumen ini merasa rugi terhadap pengembalian dana tersebut yang tidak sesuai, memang proses tanggapan <i>seller</i> cepat tetapi dana yang dikembalikan tidak sesuai.⁷</p>
Konsumen 4	22	Bimbingan Penyuluhan Islam	<p>Pernah mengalami kasus pengembalian barang dan dana yang pernah memesan <i>lip cream</i> Hanasui Boba varian terbaru <i>shade 01 forest berry</i> namun yang dikirim oleh pihak <i>seller</i> dengan varian <i>lip cream</i> Hanasui varian lama <i>shade 01 kiss</i> berbeda dengan yang dipesan. Akibat ketidaksesuaian tersebut, konsumen mengajukan</p>

⁷ Nanda Fitra, *Hasil Wawancara*, Magetan, 5 Februari 2023.

Responden	Usia	Prodi	Kasus
			<p>pengembalian barang untuk menukar <i>shade lip creamnya</i>. Ketika sudah berdiskusi kedua belah pihak menyetujui penukaran tersebut tetapi pihak <i>seller</i> mengirimkan barangnya sangat lama lebih dari 5 hari padahal perjanjian di awal langsung dikirimkan hari itu juga.⁸</p>
Konsumen 5	22	Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah	<p>Pernah mengalami kasus pengembalian dana karena barang yang dipesan tidak sampai. Produk yang dipesan kosmetik sejumlah 4 barang yang mana produk tersebut tidak sampai sesuai tanggal estimasi dan status resi tidak ada pergerakan maka produk dinyatakan hilang.</p>

⁸ Eva Halimah, *Hasil Wawancara*, Madiun 7 Februari 2023

Responden	Usia	Prodi	Kasus
			<p>Akibat dari permasalahan tersebut mengajukan pengembalian dana penuh tanpa pengembalian barang karena memang dari pihak ekspedisi maupun <i>seller</i> tidak bertanggungjawab atas keberadaan barang tersebut, sehingga pembeli harus menunggu lama paket dan merasa dirugikan terhadap kendala tersebut. Serta dana pengembalian tersebut masuk ke Shopeepay hingga 14 hari sampai sampai pengembalian dana muncul pada akun bank kartu kredit yang konsumen gunakan.⁹</p>

⁹ Dita Ria, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 12 Februari 2023.

Responden	Usia	Prodi	Kasus
Konsumen 6	22	Hukum Ekonomi Syariah	Pernah mengalami pengembalian dana yang pernah memesan produk masker <i>duckbill</i> sejumlah 3 <i>box</i> masker hanya dikirim 1 <i>box</i> masker saja. Akibat dari permasalahan tersebut mengajukan pengembalian dana terhadap 2 <i>box</i> masker yang tidak dikirimkan tersebut. Pengembalian dana itu yang dikatakan sistem akan diproses ke ShopeePay dalam 1 hari kerja. Tetapi pada kenyataannya baru masuk setelah 3 hari kerja ke ShopeePay. ¹⁰



¹⁰ Rindang Berti, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 1 Februari 2023.

BAB IV
TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NASIONAL MUI NO:
05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG
DAN DANA JUAL BELI MARKETPLACE SHOPEE (STUDI
KASUS MAHASISWA IAIN PONOROGO)

A. Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap Pengembalian Barang di *Marketplace* Shopee pada Mahasiswa IAIN Ponorogo

Pengembalian barang (*retur*) yaitu suatu proses dimana konsumen atau pembeli yang telah menerima barang pesanan dan melakukan pengembalian kepada pihak penjual karena suatu alasan, seperti halnya adanya kerusakan pada barang, kekeliruan dalam pengiriman baik itu model, warna, ukuran maupun kekurangan kelengkapan barang yang diterima pihak konsumen.¹ Pengembalian barang ini terjadi jika penjual kurang bertanggung jawab dengan spesifikasi yang dijelaskan dengan barang yang tidak sesuai, baik jenis atau kualitasnya, mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar yang dipesan sudah *sold* terjual namun pihak penjual tidak memberikan konfirmasi dan asal mengirimkan barang yang mirip, barang cacat, dan kurangnya kelengkapan barang karena kurangnya ketelitian dalam mengirimkan barang pesanan konsumen. Terkadang penjual tidak mencantumkan spesifikasi barang yang sama terhadap barang yang berbeda.

¹ Fery Bernando Sebayang, “Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Retur Penjualan Dalam Aspek-Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli”, Artikel, (Bali: Universitas Udayana), 1.

Praktik jual beli online di *marketplace* Shopee sudah jelaskan didalam aplikasinya, dengan cara yang pertama membuka aplikasi Shopee kemudian mencari barang yang ingin dibeli berdasarkan spesifikasi yang telah dijelaskan oleh *seller* atau penjual. Sebenarnya semua telah diatur sedemikian rupa baik oleh agama seperti halnya didalam keenam poin fatwa Dewan Syariah MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām*. Namun di dalam praktiknya hak tentang konsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak komplain dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka. Pada pembahasan awal dari sebuah penelitian ini dimana dapat peneliti uraikan dalam sebuah penelitian yang peneliti peroleh yaitu dari hasil dari wawancara terhadap informan penelitian. Proses wawancara ini sebagaimana peneliti melakukan wawancara langsung untuk memperoleh data tentang kasus pengembalian barang dalam hal transaksi yang dilakukan konsumen dalam melakukan pembelian secara *online*. Temuan data hasil wawancara tersebut dapat dikategorikan dalam sebuah fokus permasalahan penelitian.

Dalam tahap wawancara penelitian ini juga dilaksanakan dengan mewawancarai beberapa informan yang telah terpilih sebelumnya sesuai dengan kriteria dan pertimbangan dari beberapa aspek tertentu baik sebagai pengguna akun *marketplace* Shopee yang pernah mengalami pengembalian barang. Berikut diuraikan hasil penelitian tentang beberapa aspek yang terkait mengenai praktik *as-salām* yang sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-

MUI/IV/2000 dalam transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee (studi kasus mahasiswa IAIN Ponorogo).

Yang pertama, hal pengembalian barang pernah dialami oleh konsumen Shopee yaitu Zahro Rohimatul dalam wawancaranya kepada peneliti, yaitu mengenai pembelian sepatu yang salah *size*. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* yang mana ditinjau dari keenam aspek. Yang pertama ketentuan tentang pembayaran pembeli ke penjual sudah sesuai pada saat kontrak disepakati, kedua ketentuan tentang barang tidak sesuai karena spesifikasi barang tidak dicantumkan dengan jelas terkait *size chart* sepatu yang dipajangkan, ketiga ketentuan tentang *as-salām* pararel yang mana akad pemesanannya sudah sesuai ketentuan, karena pembeli memesan produk kepada pihak Shopee dan Shopee meneruskan ke penjual sebagai penyedia produk sebagai produsennya, keempat terkait penyerahan barang, baik sebelum maupun pada waktunya, penjual pada *marketplace* shopee ini tidak menyerahkan barang pengembalian tidak tepat pada waktunya yang telah disepakati diawal saat pengembalian barang, kelima ketentuan tentang pembatalan kontrak *as-salām*, pada poin ini tidak sesuai ketentuan, yaitu merugikan salah satu pihak terutama pada pembeli yang harus menanggung biaya pengiriman pengembalian yang seharusnya biaya tersebut ditanggung pihak penjual. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase, tetapi terkait

permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya ketidakrealaan konsumen akibat ongkos kirim dan penundaan pengiriman akibat *seller* yang sangat lama.

Jadi dalam praktik yang terjadi dilapangan bahwa pengembalian barang jika ditinjau dari keenam aspek yang ada dalam ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 05/DSN-MUI/IV/2000 tersebut tidak sesuai dengan ketentuan poin kedua terkait ketentuan barang, keempat terkait penyerahan barang dan kelima terkait pembatalan kontrak. Hal ini tentu sangat merugikan pada pihak konsumen yang seharusnya segala kekeliruan atas pesanan tersebut ditanggung oleh pihak *seller*, dalam praktiknya terdapat unsur merugikan salah satu pihak, seperti yang diterangkan konsumen Shopee yang menjadi korban:

“Pernah memesan berupa sepatu convers ukuran 39 namun yang datang ukuran yang berbeda yaitu di ukuran 40. Akibat kesalahan tersebut, konsumen ini mengajukan pengembalian barang dan dana tetapi *seller* menyarankan untuk tidak melakukan pengembalian barang dan dana. Melainkan *seller* menyarankan untuk pengembalian barang saja untuk ditukar ke ukuran 39. Tetapi ketika penukaran tersebut, ongkos kirim pengiriman penukaran dibebankan kepada pembeli dan penukaran tersebut memakan waktu yang cukup lama.”²

Yang kedua, praktik yang terjadi di lapangan dengan melakukan wawancara pada konsumen Shopee, bahwa konsep ketentuan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* tidak sesuai dengan yang ada di lapangan yaitu, terdapat unsur ketidaktepatan waktu pengiriman terhadap penukaran produk yang akan *diretur* ke pihak konsumen. Ela

² Zahro Rohimatul, *Hasil Wawancara*, Magetan, 20 Februari 2023.

Halimah selaku konsumen yang pernah melakukan pengembalian barang di *marketplace* Shopee:

“Pernah mengalami kasus pengembalian barang dan dana yang pernah memesan *lip cream* Hanasui Boba varian terbaru *shade 01 forest berry* namun yang dikirim oleh pihak *seller* dengan varian *lip cream* Hanasui varian lama *shade 01 kiss* berbeda dengan yang dipesan. Akibat ketidaksesuaian tersebut, konsumen mengajukan pengembalian barang untuk menukar *shade lip creamnya*. Ketika sudah berdiskusi kedua belah pihak menyetujui penukaran tersebut tetapi pihak *seller* mengirimkan barangnya sangat lama lebih dari 5 hari padahal perjanjian diawal langsung dikirimkan hari itu juga.”³

Secara konsep jika ditinjau dari isi keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*. Pada poin pertama terkait ketentuan tentang pembayaran yang sudah sesuai karena pembayaran sudah dilakukan saat kontrak disepakati pembeli ke penjual. Poin kedua, terkait ketentuan barang, spesifikasi tidak dijelaskan dan penyerahan barang pengembalian yang tidak sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan. Poin ketiga, tentang ketentuan *as-salām* paralel bahwa akad pemesanannya sudah sesuai ketentuan, karena pembeli memesan produk kepada pihak Shopee dan Shopee meneruskan ke penjual sebagai penyedia produk sebagai produsennya. Poin empat, tentang ketentuan penyerahan barang, baik sebelum maupun sesudah pada waktunya, penjual yang tidak menyerahkan barang tepat pada waktunya yang telah disepakati keduanya. Poin kelima, ketentuan tentang pembatalan kontrak yang mana merugikan salah satu pihak

³ Ela Halimah, *Hasil Wawancara*, Madiun, 7 Februari 2023

terutama pihak pembeli dari segi waktu pengiriman dan pembeli merasa adanya ketidaktelitian penjual terhadap pengemasan barang yang dikirimkan. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase syariah, tetapi terkait permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya penundaan pengiriman akibat *seller* yang sangat lama dalam penukaran barang tersebut.

Jadi dalam praktik yang terjadi dilapangan bahwa pengembalian barang jika ditinjau dari keenam aspek yang ada dalam ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No: 05/DSN-MUI/IV/2000 tersebut tidak sesuai dengan ketentuan poin kedua terkait ketentuan barang, keempat terkait penyerahan barang dan kelima terkait pembatalan kontrak. Pihak konsumen ini dirugikan dalam segi waktu yang tidak sesuai dengan estimasi waktu pengembalian barang yang sudah disepakati di awal perjanjian yaitu dalam proses pengirimannya tersebut akan diproses di hari yang sama dikirimkan kepada pihak konsumen, tetapi barang tersebut baru diproses 5 hari setelah pengajuan penukaran barang yang salah.

Dalam penerapan prosedur pengembalian barang di *marketplace* Shopee terutama pada pihak penjual selaku *seller*, bagi peneliti kurang diterapkan dengan baik. Masih banyak kekurangan dalam prosedur pengembalian yang membuat konsumen ini dirugikan dalam hal dari segi ketidaktepatan atau ketidakjelasan waktu pengembalian barang. Jadi, jika dilihat dari prosedur solusi yang ditawarkan oleh Shopee terkait proses pengembalian barang seperti pada gambar

4.1 dibawah ini:



Gambar 4.1
Pusat Resolusi *Marketplace* Shopee

Dari keterangan gambar 4.1 tersebut, proses pengembalian yang dipesan melalui produk Shopee Mall, pembeli diminta langsung melakukan pengembalian barang kepada penjual dan pengembalian barang atau dana akan diproses dalam waktu 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di alamat penjual. Untuk produk Non-Shopee Mall pembeli harus menunggu tanggapan dari penjual dalam 3 hari setelah pengajuan pengembalian, maka pembeli dapat melakukan pengembalian barang jika disetujui oleh pihak penjual. Jika pengajuan tersebut ditolak oleh penjual, permasalahan tersebut akan ditindaklanjuti oleh pihak Shopee.

Konsumen diharuskan mengirim dan mengembalikan barang untuk produk yang ingin *retur*. Setelah pengajuan pengembalian disetujui, konsumen memiliki waktu lima hari untuk mengirimkan barang yang dikembalikan menggunakan layanan pengiriman yang didukung oleh Shopee. Mengenai

layanan pengiriman yang disediakan oleh Shopee, J&T dan Alfatrex, dimensi barang yang dibutuhkan oleh J&T adalah sebagai berikut: Panjang 50 cm, Lebar 50 cm, dan Tinggi 50 cm, dengan berat maksimal 50 kg. Berat produk Alfatrex yang memiliki dimensi sebagai berikut: panjang 100 cm, lebar 100 cm, dan tinggi 100 cm, tidak lebih dari 20 kg. Jika konsumen memilih untuk menggunakan jasa pengiriman yang berbeda di luar yang ditentukan Shopee, konsumen harus memastikan bahwa itu resmi sehingga kondisi barang dapat dipantau atau dilacak. Kemudian, dengan mengklik tombol di halaman "Rincian Pengembalian" pada aplikasi Shopee, konsumen dapat mengunggah data pengiriman seperti nomor pelacakan, dokumen pengiriman, dan kuitansi.

Jika ukuran barang melebihi batas maksimal, Shopee akan memberikan *voucher* kompensasi sebesar Rp. 25.000 dengan peringatan bahwa dalam waktu tujuh hari kerja sejak paket dikirim, dan pemrosesan permintaan pengembalian akan selesai. Hasil pengajuan akan dikomunikasikan kepada konsumen melalui Email yang terdaftar atau notifikasi di aplikasi Shopee yang konsumen gunakan.

Konsumen harus mengirimkan paket untuk dikembalikan langsung ke alamat pengembalian *seller* atau gudang Shopee untuk barang domestik yang dibeli melalui Shopee Mall. Konsumen dapat mengembalikan paket untuk pesanan yang dilakukan di luar negeri ke alamat lokal bukan ke alamat internasional. Untuk mendapatkan alamat pengiriman lokal *seller*, konsumen harus menghubungi dengan pihak *seller* melalui fungsi obrolan. Paket yang

dikembalikan akan diproses oleh Shopee setelah mendapat persetujuan.⁴ Jika konsumen menggunakan layanan pengiriman yang didukung oleh Shopee, Shopee akan menanggung biaya pengiriman untuk pengembalian barang yang diserahkan oleh konsumen yang akan di *retur* kepada *seller*. Jika menggunakan jasa kirim yang berbeda maka ongkos kirim sepenuhnya ditanggung oleh pihak konsumen selaku pembeli. Seperti halnya ketentuan pada gambar 4.2 ini:

- Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak Pembeli.

Apakah artikel ini berguna?

Ya

Tidak

Gambar 4.2
Pusat Resolusi *Marketplace* Shopee

Dari ketentuan gambar 4.2 sudah jelas bahwa pihak Shopee sudah mengatur sedemikian rupa terkait pengembalian barang, namun banyak seller atau penjual yang menyepelekan ketentuan pengembalian barang tersebut sehingga merugikan konsumen selaku pembeli yang mana dari data hasil wawancara yang penulis paparkan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pihak Shopee dan *seller* akan bertanggung jawab atas segala bentuk pengembalian barang.

⁴ Pusat resolusi Shopee, diakses pada tanggal 1 April 2023 pukul 21:40 WIB dari *marketplace* Shopee.

Hal tersebut merujuk langsung kepada syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh pihak Shopee, serta ketentuan dari fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām* juga menekankan pada isi keenam point. Bahwa penyerahan barang harus ditetapkan berdasarkan kesepakatan dan penjual harus menyerahkan tepat pada waktunya. Pembeli diperbolehkan membatalkan kontrak dan meminta kembali uangnya. Dalam biaya pengiriman pengembalian barang akan dibebankan atau ditanggung oleh pihak *seller* dengan nilai *retur* sesuai dengan standar jasa pengiriman yang dipilih oleh konsumen sesuai dengan SOP dari pihak jasa pengiriman. Akan tetapi praktik syarat dan ketentuan pengembalian barang dalam aplikasi *marketplace* Shopee tidak terealisasi dengan baik, hal ini dibuktikan dengan pengalaman dua konsumen *marketplace* Shopee yang kasusnya pernah mengalami pengembalian barang dan akan dianalisis di bab ini yaitu terkait praktik atas permasalahan pengembalian barang konsumen mahasiswa IAIN Ponorogo yang dirugikan oleh *seller* pada aplikasi *marketplace* Shopee ini, yang mana proses pengembalian barang dan dana terhitung lama melebihi estimasi yang ditentukan pihak Shopee dan ongkos kirim pengembalian yang sepenuhnya ditanggung oleh pihak konsumen, jika pemilihan ekspedisi diluar apa yang ditentukan pihak Shopee. Serta pemilihan ekspedisi yang sangat terbatas sehingga tidak semua daerah tersedia terhadap jasa kirim apa yang di tentukan oleh pihak Shopee.

Maka dapat dianalisis bahwa pengembalian barang dari hasil wawancara terhadap kedua konsumen *marketplace* shopee ini tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrekaan salah satu pihak sesuai dengan isi dari ketentuan dari aspek keenam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām* yang mana pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan akibat seller menunda pengiriman barang yang melebihi kesepakatan awal dan dalam sistem Shopee sebagaimana ketentuan tentang jasa kirim yang seharusnya semua jasa kirim diberlakukan penanggungungan ongkir ketika kesalahan atas barang pesanan pembeli itu murni dari kesalahan penjual.

B. Tinjauan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terhadap Pengembalian Dana di *Marketplace* Shopee pada Mahasiswa IAIN Ponorogo

Pengembalian dana (*refund*) yaitu suatu proses dimana pihak pembeli dapat mengajukan pengembalian dana jika barang atau pesanan yang diterima tidak sesuai, atau tidak lengkap seperti barang tidak sampai ataupun yang dikirimkan barang rusak tidak sesuai spesifikasi.⁵ Ketentuan *marketplace* Shopee pembeli dapat melakukan "Klik" pada tombol "Ajukan Pengembalian Dana/Barang" maka yang terjadi adalah Shopee akan membuat *Group Chat*

⁵ Dwi Latifatul Fajri, "Refund Adalah Pengembalian Dana, Ini Perbedaannya Dengan Return", <https://katadata.co.id/amp/intan/ekonopedia/62f0d488e207b/refund-adalah-pengembalian-dana-ini-perbedaannya-dengan-return>, diakses pada tanggal 27 Mei 2023, jam 06.30 Wib.

Dispute Resolution Center yang berisi penjual dan pembeli dan memantau percakapan para pihak. Di dalam proses ini Shopee akan membiarkan *seller* dan konsumen untuk menyelesaikan masalah secara personal.

Jika tidak ada titik temu antara keduanya, agen Shopee akan turun tangan untuk membantu penyelesaian masalah dengan menentukan urutan kronologis permasalahan pengembalian dana melalui riwayat obrolan dan melakukan penyelidikan menggunakan bukti yang ditawarkan oleh kedua belah pihak untuk menentukan siapa benar. Dalam *Dispute Resolution Center*, Shopee bertindak sebagai mediator yang bertugas memediasi antara pembeli dan penjual yang pada akhirnya memberikan keputusan. Mediator dalam hal ini jika dikaitkan dengan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām* yang mana di dalamnya jika terjadi perselisihan maka persoalan diselesaikan melalui badan arbitrase terkait penyelesaian sengketa, yang mana mediator pada kasus ini yang merupakan *agent* dari Shopee yang dipilih dan diberi tugas oleh perusahaan Shopee untuk menyelesaikan kasus-kasus yang terkait dengan transaksi.

Jika mediator memutuskan untuk *refund* atau pengembalian dana ke pembeli. Maka dana tersebut akan disimpan di rekening bersama Shopee dan dana akan dikembalikan dalam bentuk Shopeepay yang merupakan fitur layanan uang elektronik yang mana digunakan untuk fitur pembayaran oleh *marketplace* Shopee. Ada beberapa jenis pengembalian dana yang ditawarkan oleh Shopee

yaitu terkait pengembalian barang dan dana untuk pesanan yang berhasil dibatalkan akan segera diproses sesuai dengan metode pembayaran yang digunakan. Waktu proses dan pengembalian bervariasi tergantung pada metode pembayaran konsumen yang digunakan, seperti untuk metode pembayaran berikut:

Metode Pembayaran	Metode Pengembalian Dana	Waktu Proses*
ShopeePay	ShopeePay	1x24 jam
Manual Bank Transfer	ShopeePay	1x24 jam
Virtual Account	ShopeePay	1x24 jam
Indomaret & Alfamart	ShopeePay	1x24 jam
Akulaku	Akulaku	1-3 hari kerja
Kartu Kredit	Kartu Kredit	7-14 hari kerja
Debit Online	ShopeePay	1x24 jam
OneKlik	ShopeePay	1x24 jam
Cicilan Kartu Kredit	Kartu Kredit	7-14 hari kerja
Cash on Delivery (COD)	ShopeePay	1x24 jam
SPayLater	SPayLater	2x24 jam
BRI Direct Debit	ShopeePay	1x24 jam

*Waktu Proses adalah estimasi waktu pengembalian dana yang dihitung sejak Anda menyetujui pengajuan pengembalian dana.

Gambar 4.3
Pusat Resolusi *Marketplace* Shopee

1. ShopeePay, Pengembalian dana akan diproses ke akun ShopeePay dalam waktu 24 jam. Konsumen dapat menarik dana dari saldo ShopeePay atau menggunakannya untuk transaksi berikutnya jika sudah mendaftarkan nomor rekening bank.
2. SpayLater, Dalam dua hari Spay Later akan memproses pengembalian dana dan menambahkan kembali ke *limit* pinjaman konsumen.

3. Kartu Kredit/Cicilan Kartu Kredit, Pengembalian datanya akan diproses ke kartu kredit yang digunakan akan masuk dalam waktu 7-14 hari kerja, tergantung pada bank yang menerbitkan kartu.
4. Akulaku, Pengembalian dana diproses oleh Akulaku dalam 1-3 hari kerja. Akun Akulaku konsumen akan menerima kembali limit pinjaman kredit.
5. Debit Online dan Alfamart, Pengembalian dana akan diproses ke akun ShopeePay dalam waktu 24 jam. Konsumen akan menerima pemberitahuan pemrosesan pengembalian dana melalui *email* dan aplikasi Shopee. Jika konsumen ingin melihat status *refund* diharapkan untuk mengklik status pesanan menggunakan tab notifikasi di aplikasi Shopee.⁶

Dan saat pengembalian dana konsumen akan menerima notifikasi melalui aplikasi Shopee dan Email setelah pengembalian konsumen diproses. Untuk melihat status pengembalian, klik status pesanan melalui tab notifikasi di aplikasi Shopee.

Praktik yang terjadi di lapangan dengan melakukan wawancara pada konsumen Shopee mahasiswa IAIN Ponorogo, bahwa konsep ketentuan dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* tidak sesuai dengan yang ada di lapangan yaitu, terdapat unsur ketidaktepatan waktu terkait dana yang akan di *refund* ke pihak konsumen. Menurut hasil wawancara konsumen bernama Septin Kurnia selaku konsumen

⁶ Pusat Resolusi, di akses pada tanggal 5 April pukul 20:00 WIB dari *marketplace* Shopee.

yang pernah melakukan pengembalian dana di *marketplace* Shopee dengan kasusnya yaitu:

“Pernah memesan sebuah baju muslim ke salah satu toko di Shopee dengan bahan rayon dan model dress. Namun ternyata yang datang berbeda dengan yang dipesan yaitu sebuah kemeja dengan bahan flanel. Akibat kesalahan tersebut pihak konsumen ini mengajukan pengembalian barang dan dana yang mana barang dikembalikan ke pihak *Seller* dan dana pengembalian ditransfer ke Shopeepay. Tetapi proses dalam pengembalian barang dan dana tersebut tidak mudah prosesnya. Pihak konsumen harus mengajukan banding kepada pihak Shopee karena *Seller* menolak pengembalian tersebut faktor ini karena pihak konsumen tidak mempunyai bukti *unboxing* pada awal paket diterima. Ketika pengembalian barang dan dana sudah disetujui oleh pihak Shopee dana akan masuk ke rekening diproses dalam 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di gudang Shopee. Tetapi kenyataannya dana tersebut baru masuk 7 (tujuh) hari setelah pesanan sudah berhasil dikembalikan.”⁷

Secara konsep jika ditinjau dari isi keenam aspek fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*. Poin pertama, terkait ketentuan tentang pembayaran yang sudah sesuai karena pembayaran sudah dilakukan saat kontrak disepakati pembeli ke penjual. Poin kedua, terkait ketentuan barang, spesifikasi tidak dijelaskan dan penyerahan barang pengembalian yang tidak sesuai waktu yang ditetapkan berdasarkan kesepakatan. Poin ketiga, tentang ketentuan *as-salām* pararel bahwa akad pemesanannya sudah sesuai ketentuan, karena pembeli memesan produk kepada pihak Shopee dan Shopee meneruskan ke penjual sebagai penyedia produk sebagai produsennya. Poin empat, tentang ketentuan penyerahan barang, baik sebelum maupun sesudah pada waktunya, penjual yang tidak menyerahkan

⁷ Septin Kurnia, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2023

barang tepat pada waktunya yang telah disepakati keduanya. Poin kelima, ketentuan tentang pembatalan kontrak yang mana merugikan salah satu pihak terutama pihak pembeli dari segi waktu pengembalian dana dan pembeli merasa adanya ketidakjelasan waktu penjual mengenai dana yang dikembalikan kepihak pembeli yang melebihi estimasi yang telah disepakati 3-5 hari, tetapi penjual memproses 7 hari kerja sehingga dana baru masuk kepihak pembeli. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase syariah, tetapi terkait permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya ketidaktepatan waktu akibat *seller* yang sangat lama dalam pengembalian dana tersebut.

Selanjutnya dalam wawancara kepada konsumen yang mana pada pembelian *casing* hp yang dikirimkan oleh pihak *seller* tidak lengkap. Konsumen melakukan pengajuan pengembalian dana karena kekurangan dari pesanan tersebut. Namun dalam praktiknya terdapat unsur penipuan, seperti yang diterangkan Nanda Fitria sebagai konsumen yang menjadi korban:

“Pernah memesan barang *casing* hp sejumlah 5 *casing* tetapi yang dikirim oleh pihak *seller* hanya 4 *casing* hp saja. Akibat kesalahan tersebut mengajukan pengembalian dana saja tanpa pengembalian barang kepihak *seller* melalui *room chat* Shopee. *Seller* meminta untuk tidak mengajukan pengembalian lewat fasilitas pengajuan yang disediakan oleh Shopee. Melainkan *seller* mengirim dana tersebut dengan mentransfer langsung rekening pribadi ke rekening konsumen melalui bank BRI. Kenyataan *seller* hanya mentransfer dana tersebut tidak sesuai dengan harga *casing* yang belum dikirimkan hanya mentransfer 90% dari harga yang dipesan. Maka dari itu konsumen ini merasa rugi terhadap pengembalian dana

tersebut yang tidak sesuai, memang proses tanggapan *seller* cepat tetapi dana yang dikembalikan tidak sesuai.”⁸

Secara konsep jika ditinjau dari isi keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*. Poin pertama, terkait ketentuan tentang pembayaran yang sudah sesuai karena pembayaran sudah dilakukan saat kontrak disepakati pembeli ke penjual. Poin kedua, terkait ketentuan barang, spesifikasi barang sudah sesuai yang dijelaskan di awal pemesanan. Poin ketiga, tentang ketentuan *as-salām* paralel bahwa barang yang diperjual belikan tidak diharamkan oleh syariat Islam. Poin empat, tentang ketentuan penyerahan barang, dikatakan bahwa pembeli boleh meminta dananya kembali, tetapi dalam hal praktiknya dana tidak dikembalikan sepenuhnya sesuai kesepakatan. Poin kelima, ketentuan tentang pembatalan kontrak yang mana merugikan salah satu pihak terutama pihak pembeli dari segi waktu pengembalian dana dan pembeli merasa adanya unsur penipuan karena dana yang dikembalikan tidak diterima sepenuhnya melainkan hanya ditransfer 90% dari harga awal. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase syariah, tetapi terkait permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya unsur penipuan akibat *seller* yang sangat lama dalam pengembalian dana dan adanya ketidakjujuran *seller* dalam berdagang.

⁸ Nanda Fitria, *Hasil Wawancara*, Magetan, 5 Februari 2023

Selanjutnya, hal pengembalian dana yang pernah dialami oleh konsumen Shopee yaitu Dita Ria dalam wawancaranya kepada peneliti, yaitu mengenai barang yang belum diterima atau hilang. Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* yang mana ditinjau dari keenam aspek. Yang pertama ketentuan tentang pembayaran pembeli ke penjual sudah sesuai pada saat kontrak disepakati. Kedua ketentuan tentang barang, sudah sesuai yang mana spesifikasi barang dicantumkan dengan jelas terkait kosmetik yang dipajangkan. Ketiga ketentuan tentang *as-salām* paralel bahwa akad pemesanannya sudah sesuai ketentuan, karena pembeli memesan produk kepada pihak Shopee dan Shopee meneruskan ke penjual sebagai penyedia produk sebagai produsennya. Keempat terkait penyerahan barang, baik sebelum maupun pada waktunya, yang mana sudah sesuai karena penjual menyerahkan barang pengembalian tepat pada waktunya yang telah disepakati di awal. Kelima ketentuan tentang pembatalan kontrak *as-salām* yang mana tidak sesuai ketentuan yaitu merugikan salah satu pihak yaitu, terutama pada pembeli yang harus menunggu lama terkait keberadaan barang, serta penjual tidak bertanggungjawab atas hilangnya paket pembeli dengan cara tidak merespon sama sekali keluhan pembeli bahkan menolak pengajuan pengembalian dana pembeli. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase syariah, tetapi terkait permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya ketidakrelaan konsumen

akibat pemrosesan pengembalian dana yang sengaja diulur oleh pihak *seller* yang mana pengembalian dana tersebut baru masuk 14 hari ke akun ShopeePay yang konsumen gunakan.

Jadi dalam praktik yang terjadi dilapangan bahwa pengembalian dana jika ditinjau dari keenam aspek yang ada dalam ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* tersebut tidak sesuai dengan ketentuan kelima terkait pembatalan kontrak. Hal ini tentu sangat merugikan pada pihak konsumen yang seharusnya konsumen menerima pengembalian dana kurang dari 14 hari yang mana seharusnya diterima dalam 1x24 jam, dalam praktiknya terdapat unsur merugikan salah satu pihak, seperti yang diterangkan konsumen Shopee yang menjadi korban:

“Pernah mengalami kasus pengembalian dana karena barang yang dipesan tidak sampai. Produk yang dipesan kosmetik sejumlah 4 barang yang mana produk tersebut tidak sampai sesuai tanggal estimasi dan status resi tidak ada pergerakan maka produk dinyatakan hilang. Akibat dari permasalahan tersebut mengajukan pengembalian dana penuh tanpa pengembalian barang karena memang dari pihak ekspedisi maupun *seller* tidak bertanggung jawab atas keberadaan barang tersebut sehingga pembeli harus menunggu lama paket dan merasa dirugikan terhadap kendala tersebut. Serta dana pengembalian tersebut masuk ke ShopeePay hingga 14 hari sampai sampai pengembalian dana muncul pada akun ShopeePay yang konsumen gunakan.”⁹

Selanjutnya dalam wawancara kepada konsumen yang mana pada pembelian masker yang dikirimkan oleh pihak *seller* tidak lengkap. Konsumen melakukan pengajuan pengembalian dana karena kekurangan dari pesanan

⁹ Dita Ria, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 12 Febuari 2023

tersebut. Namun dalam praktiknya terdapat unsur ketidakjelasan waktu pengembalian dana, seperti yang diterangkan Rindang Berti sebagai konsumen yang menjadi korban:

“Pernah mengalami pengembalian dana yang pernah memesan produk masker *duckbill* sejumlah 3 *box* masker hanya dikirim 1 *box* masker saja. Akibat dari permasalahan tersebut mengajukan pengembalian dana terhadap 2 *box* masker yang tidak dikirimkan tersebut. Pengembalian dana itu yang dikatakan sistem akan diproses ke ShopeePAY dalam 1 hari kerja. Tetapi pada kenyataannya baru masuk setelah 3 hari kerja ke ShopeePAY.”¹⁰

Dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* yang mana ditinjau dari keenam aspek. Yang pertama ketentuan tentang pembayaran pembeli ke penjual sudah sesuai pada saat kontrak disepakati, kedua ketentuan tentang barang, sudah sesuai yang mana spesifikasi barang dicantumkan dengan jelas terkait masker yang dipajangkan, ketiga ketentuan tentang *as-salām* pararel bahwa akad pemesanannya sudah sesuai ketentuan, karena pembeli memesan produk kepada pihak Shopee dan Shopee meneruskan ke penjual sebagai penyedia produk sebagai produsennya, keempat terkait penyerahan barang baik sebelum maupun pada waktunya, yang mana sudah sesuai karena penjual menyerahkan barang pengembalian tepat pada waktunya yang telah disepakati diawal. Poin kelima, ketentuan tentang pembatalan kontrak yang mana merugikan salah satu pihak terutama pihak pembeli dari segi waktu pengembalian dana dan pembeli merasa adanya

¹⁰ Rindang Berti, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 1 Februari 2023

ketidakjelasan waktu penjual mengenai dana yang dikembalikan kepihak pembeli yang melebihi estimasi yang telah disepakati 1 hari, tetapi penjual memproses 3 hari kerja sehingga dana baru masuk kepihak pembeli. Terkait ketentuan terakhir jika terjadi perselisihan yang tidak mencapai kesepakatan maka boleh diselesaikan melalui badan arbitrase syariah, tetapi terkait permasalahan ini dapat terselesaikan walaupun adanya ketidakrelaan konsumen akibat pemrosesan pengembalian dana yang sengaja diulur oleh pihak *seller* yang mana pengembalian dana tersebut baru masuk 3 hari keakun Shopee yang konsumen gunakan.

Jadi dalam praktik yang terjadi di lapangan bahwa pengembalian dana jika ditinjau dari keenam aspek yang ada dalam ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* tersebut tidak sesuai dengan ketentuan kelima terkait pembatalan kontrak. Hal ini tentu sangat merugikan pada pihak konsumen yang seharusnya konsumen menerima pengembalian dana kurang dari 3 hari yang mana seharusnya diterima dalam 1x24 jam.

Maka dapat dianalisis bahwa pengembalian dana dari hasil wawancara terhadap keempat konsumen *marketplace* shopee ini tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrelaan salah satu pihak. Pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan akibat *seller* menunda pengiriman dana yang melebihi kesepakatan awal dan dalam sistem Shopee sebagaimana ketentuan tentang estimasi penerimaan dana yang lama atau molor akibat sistem

Shopee yang meskipun sistem sudah sedemikian bagus, namun tetap saja masih ada celah terjadinya masalah. Jumlah transaksi di Shopee adalah kurang lebih satu hingga dua juta transaksi dalam I (satu) hari. Melihat banyaknya jumlah transaksi tersebut, maka apabila ada yang tidak benar pada sistem shopee, akan ada jutaan komplain yang masuk ke Shopee.

Jadi dapat diartikan akad *as-salām* yaitu setiap transaksi jual beli harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam nash-nash. Para *mufti* yang membuat produk pemikiran hukum Islam yang memberi jawaban atas pertanyaan yang berketetapan hukum yaitu berupa fatwa.¹¹ Fatwa itu sendiri lebih khusus dari pada fikih atau ijtihad secara umum. Sebab fatwa yang dikeluarkan sudah dirumuskan dalam fikih. Dalam transaksi jual beli *online*, di dalam fatwa telah dijelaskan kebolehan atas pembatalan kontrak *as-salām* selama tidak merugikan kedua belah pihak.

Konsumen menginginkan apa yang mereka beli adalah produk terbaik yang sesuai dengan deskripsi produk yang dicantumkan. *Seller* juga harus jujur dan terbuka dengan konsumen tentang *detail* produknya dengan tidak memberikan deskripsi yang tidak benar atau palsu. Dalam transaksi, *as-salām seller* dan konsumen memiliki kedudukan yang sama dalam menyampaikan keinginannya, sehingga transaksi yang mengandung unsur kerelaan tampak

¹¹ Nova Effenty Muhammad, “Fatwa Dalam Pemikiran Hukum Islam” Volume 12 Nomor 1 Juni 2016, 150.

sebagai bentuk transaksi jual beli yang dapat diterima dan sah, dan tanpa unsur apapun untuk menghindari ketidakjujuran antara *seller* dan konsumen.

Merujuk pada satu syarat penting yaitu mengandung unsur kerelaan antara para pihak dalam transaksi jual beli. Bentuk kerelaan tersebut dapat diterima dengan sistem para pihak mempunyai kebebasan waktu serta pemahaman yang memadai tentang objek transaksi yang dilakukan dari segi kegunaan barang yang dibeli, kualitas dan spesifikasinya yang telah dibeli.

Ditinjau dari fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* yang terjadi dalam proses pengembalian barang dan dana pada *marketplace* Shopee menyebabkan ketentuan dari fatwa ini menjadi rusak. Pengembalian barang dan dana yang terjadi pada *marketplace* Shopee sudah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* yaitu diperbolehkan atas pembatalan kontrak *as-salām* selama tidak merugikan kedua belah pihak, sesuai dengan aspek 6 poin dalam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*. Karena jual beli ini tunduk pada syarat-syarat, termasuk yang sesuai dengan tujuan transaksi, maka hukum Islam memperbolehkan jual beli *online*. diperbolehkan menurut hukum Islam yaitu syarat yang sejalan dengan tujuan transaksi. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi penjual atau dalam kondisi cacat, pembeli dapat meminta pengembalian dana dengan ketentuan yang telah disepakati bersama.

Sistem pengembalian barang dan dana pada transaksi jual beli online menurut fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tidak dibenarkan jika pengembalian barang yang rusak atau cacat sebaiknya dilakukan sesuai dengan prosedur pihak Shopee, apakah barang tersebut diganti dengan yang baru atau pihak penjual *refund* dana ke pihak konsumen ketika barang yang dimintakan *refund* tersebut tidak tersedia *stock*. Hal ini merujuk kepada beberapa kasus pada enam mahasiswa IAIN Ponorogo yang telah diteliti oleh penulis bahwa bentuk pengembalian barang dan dana tidak berjalan sesuai dengan prosedur pada *marketplace* Shopee. Maka hal ini terdapat unsur ketidakjujuran antara pihak Shopee yang kurang responsif terhadap kasus pengembalian barang dan dana, serta pihak *seller* yang hanya ingin menerima dari segi keuntungannya saja. Berdasarkan hal tersebut artinya jelas jika antara pihak *seller* dan konsumen tidak adanya unsur keridhaan serta merugikan salah satu pihak dalam transaksi jual beli khususnya pengembalian barang dan dana di *marketplace* Shopee tersebut.

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām* ini berlaku ketentuan tentang barang, yang mana pihak pembeli diberikan hak untuk mengetahui spesifikasi serta hak konsumen berhak menerima barang atau membatalkannya karena cacat pada barang yang dipesan sesuai dengan prosedur pengembalian barang dan dana pada aplikasi Shopee. Konsumen memilih barang yang menjadi kebutuhan dengan

catatan barang yang diterima harus sesuai dengan deskripsi iklan yang ditampilkan oleh *seller* di aplikasi Shopee. Untuk mempertegas dan menunjukkan adanya unsur kerelaan antara kedua belah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian yaitu adanya hikmah disyaratkannya. Bahwa dari hal ini bisa disimpulkan jika pihak konsumen telah dirugikan oleh *seller* karena tidak ada kejelasan tentang pengembalian barang dan dana jika barang yang diterima cacat atau rusak.

Oleh karena itu, penulis bisa menyimpulkan bahwa sistem pengembalian barang dan dana dalam transaksi jual beli *online* pada *marketplace* Shopee ini jika dikaitkan dengan akad *as-salām* oleh fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 maka jual beli ini merupakan jual beli yang *fasid* (rusak) dan merugikan salah satu pihak terutama pihak konsumen sebagai pembeli, Dalam hal proses ketentuan dan syarat yang dicantumkan dalam aplikasi Shopee terkait pengembalian barang dan dana yang dilaksanakan tidak sesuai, serta tidak terwujudnya syarat sah jual beli *as-salām*, karena tidak adanya unsur kerelaan konsumen dalam menerima barang yang cacat maupun rusak atau tidak lengkap serta adanya ketidakkejujuran dari pihak *seller* dalam berjualan maka akad *as-salām* tersebut tidak sah, karena tidak terpenuhinya syarat sah jual beli terutama mengenai kasus pengembalian barang dan dana sebagaimana yang ada di dalam isi dari ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli *salām*.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah meneliti, menganalisis masalah, menjelaskan dan membahas pada bab-bab sebelumnya, penulis akan membuat beberapa kesimpulan pada bab ini sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang telah diformat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengembalian barang (*retur*) yaitu suatu proses dimana konsumen atau pembeli yang telah menerima barang pesanan dan melakukan pengembalian kepada pihak penjual karena suatu alasan, seperti halnya adanya kerusakan pada barang, kekeliruan dalam pengiriman baik itu model, warna, ukuran maupun kekurangan kelengkapan barang yang diterima pihak konsumen. Sesuai dengan ketentuan dari keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām* yang mana tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrelaan salah satu pihak. Namun dalam praktiknya hak konsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak komplain dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka. Pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan waktu akibat *seller* menunda pengiriman barang yang melebihi kesepakatan awal dan dalam sistem Shopee sebagaimana ketentuan tentang jasa kirim yang

seharusnya semua jasa kirim diberlakukan penanggungan ongkir ketika kesalahan atas barang pesanan pembeli itu murni dari kesalahan penjual.

2. Pengembalian dana (*refund*) yaitu suatu proses dimana pihak pembeli dapat mengajukan pengembalian dana jika barang atau pesanan yang diterima tidak sesuai, atau tidak lengkap seperti barang tidak sampai ataupun yang dikirimkan barang rusak tidak sesuai spesifikasi. Sesuai dengan ketentuan dari keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli *salām* ini tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrelaan salah satu pihak. Dalam praktiknya pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan waktu akibat *seller* menunda pengiriman dana yang melebihi kesepakatan awal dan untuk penerimaan dana yang tidak ditransfer penuh melainkan hanya ditransfer 90% dari harga awal. Serta dalam sistem Shopee sebagaimana ketentuan tentang estimasi penerimaan dana yang lama atau molor akibat sistem Shopee yang meskipun sistem sudah sedemikian bagus, namun tetap saja masih ada celah terjadinya masalah. Jumlah transaksi di Shopee adalah kurang lebih satu hingga dua juta transaksi dalam I (satu) hari. Melihat banyaknya jumlah transaksi tersebut, maka apabila ada yang tidak benar pada sistem shopee, akan ada jutaan komplain yang masuk ke Shopee.

B. Saran

Dibagian akhir skripsi ini, penulis akan menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan bagi pihak *seller*, ketika menjual suatu produk haraplah lebih diperjelas dalam memberikan deskripsi atau keterangan dari suatu barang yang dijual dengan lengkap, jelas dan apa adanya dan ketika proses pengemasan hendaklah lebih teliti sehingga tidak terjadi kekeliruan di dalam melakukan pengiriman dan ketika terjadi kekeliruan haraplah untuk memberikan hak dari konsumen yaitu pengembalian barang dan dana dengan baik tanpa persyaratan yang memberatkan serta biaya penanganan pengiriman ditanggung penjual. Bagi pihak konsumen hendaklah lebih cermat sebelum memilih barang yang akan dibeli, bacalah dengan teliti dan memahami deskripsi barang, syarat dan ketentuan pengembalian yang dibuat penjual sehingga tidak terjadi penyesalan dan kendala di akhir yang memberatkan di antara kedua belah pihak.
2. Diharapkan kepada penelitian berikutnya supaya mengkaji lebih dalam lagi permasalahan pengembalian barang dan dana jual beli *online* pada *marketplace* Shopee dilihat dari segi pertimbangan Shopee terhadap kebijakan pengembalian dan diharapkan untuk mengkaji lebih banyak referensi terkait dengan pengembalian barang dan dana yang diberikan oleh pihak Shopee kepada konsumen yang melakukan *refund* agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

Ariyadi, H. Syaikh, Norwili, M.H. *Fikih Muamalah Memahami Konsep Dan Dialektika Kontemporer*. Yogyakarta: K-Media. 2018.

Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 90.

Fatwa Dewan Syariah Nasional NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli *Salām*

Hengki Wijaya, Helaluddin. *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffray. 2019.

Maros, Fadlun, dkk. *Penelitian Lapangan (Field Research)*. Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara. 2016.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015).

Tobing, David Hikia, dkk. *Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif*. Bali: Universitas Udayana. 2017.

Referensi Jurnal dan Artikel Ilmiah:

Antonio, Rajoli Ginting, Adis Nur Hayati, “*Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen*.” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* Volume 15, Nomor 3, (November 2021).

Effenty Muhammad, Nova, “*Fatwa Dalam Pemikiran Hukum Islam*” Volume 12 Nomor 1 (Juni 2016).

Ilham Edi Pratama, “*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Transaksi Dan Penayangan Iklan Pada Aplikasi Shopee*”, *Skripsi* (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2022).

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 Negeri, 2021).
- Imami Nur Rachmawati, "Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara", *Jurnal Keperawatan Indonesia*, Vol 11, No. 1 (Maret 2007).
- Nur Laili Niswa, "*Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Fashion Muslim Pada Toko Antaradinhijabs Di Shopee*", *Skripsi*, (Surabaya: UIN Sunan Surabaya, 2020).
- Nursafitri, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (Do) Oleh Pembeli Di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Konsep Jual Beli Salām)*", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry, 2016).
- Nurul Izzah, "*Praktek Ba'i As-Salām Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Konsumen Makassar Dagang)*", *Skripsi*, (Makassar: Univesitas Islam Negeri Alauddin, 2019).
- Pratiwi, Hasya Fazni, "*Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli Online melalui Platform Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.*" Volume 2, No. 1. 2022.
- Pri Fahrum Hani, "*Pelaksanaan Pembiayaan As-Salām Dalam Perspektif Fatwa DSN MUI No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli As-Salām (Studi Kasus Di BMT Syariah Islam Mandiri Ngemplak Boyolali)*", *Skripsi*, (Surakarta: Institut Agama Islam Negeri (Iain) Surakarta, 2020).
- Rijali, Ahmad, "*Analisis Data Kualitatif*", *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No. 33 (Januari – Juni 2018).
- Saprida, "*Akad Salām Dalam Transaksi Jual Beli (Akad Salām In The Sale And Purchase Transactions)*", *Jurnal Ilmu Syariah*, Volume 4, Nomor 1. 2016.
- Silvi Melinda, "*Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia)*", *Skripsi*, (Riau: Universitas Islam Baru Riau, 2021).
- Zuhrotul Mahfudhoh, "*Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Jual Beli Online Di Kalangan Mahasiswa IAIN Ponorogo*", *Skripsi*, (Ponorogo: IAIN Ponorogo, 2020).

Referensi Internet:

- APJII Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Laporan Survei Profil Internet Indonesia”, <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>, [diunduh pada tanggal 7 november 2022].
- Ayu, Galih, “*Shopee Masih Jadi E-Commerce Pilihan Utama Masyarakat Indonesia*”, diakses dari <https://goodstats.id/article/jakpat-shopee-masih-rajai-e-commerce-pilihan-masyarakat-indonesia-tahun-2022-scYdn>, [diunduh pada tanggal 18 Desember 2022].
- Cindmy, “*Situs E-Commerce dengan Kunjungan Terbanyak di Indonesia (Agustus2022)*”, diakses dari: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/20/ini-situs-ecommerce-dengan-pengunjung-terbanyak-per-agustus-2022>, [diunduh pada tanggal 18 Desember 2022].
- Infokom MUI - Komisi Informasi dan Komunikasi, <https://mui.or.id/sejarah-mui/> [diunduh pada tanggal 02 Desember 2022].
- Masduki Baidlowi, “*Majelis Ulama Indonesia*”, <https://dsnemui.or.id/> [diunduh pada tanggal 2 November 2022].
- Pusat bantuan Shopee tentang pengembalian barang dan dana, [di akses pada tanggal 1 April 2023].
- Pusat Resolusi, [di akses pada tanggal 5 April pukul 20:00 WIB dari *marketplace* Shopee.].
- Tim Shopee, “[Pengembalian Barang dan Dana] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana di Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id, [diakses pada: 1 Desember 2022].
- Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id, [diakses pada: 1 Desember 2022].
- Wikipedia, “*Fatwa*”, <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Fatwa> [diakses pada tanggal 20 Desember 2022].

Referensi Al-Qur'an atau Kitab:

Surah Al-Haqqah ayat 24

Surat Al-Baqarah ayat 282

Surat An-Nisa ayat 29

