

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *MARKETPLACE* DALAM  
KASUS *RETUR* PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM  
POSITIF**

**(Studi Pada Kasus *Retur Marketplace* Shopee)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**DIANA YULI SAFITRI**

**NIM. 102200070**

Dosen Pembimbing

**ROOZA MEILIA ANGGRAINI, M.H.**

**NIP. 199205262020122020**

**JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH FAKULTAS SYARIAH**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2024**

## ABSTRAK

**Safitri, Diana Yuli** 2024. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif (Studi Pada Kasus Retur Marketplace Shopee)*. Skripsi Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo. Pembimbing Rooza Meilia Anggraini, M.H.

**Kata Kunci/Keywords** : Perlindungan Konsumen, Hukum Ekonomi Syariah, Retur, Hukum Positif

Teknologi yang semakin canggih membuat masyarakat melakukan kegiatan jual beli tidak harus dilakukan dengan cara bertatap muka atau bertemu secara langsung. Kegiatan jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun secara online. Namun, dengan adanya kemudahan tersebut masyarakat juga harus waspada serta selektif karena secanggihnya teknologi juga memiliki efek sampingnya yang menyebabkan kerugian. Seperti yang terjadi pada ketiga narasumber dalam penelitian ini yang merupakan korban dari kasus *retur* dalam sistem pengajuan pengembalian di *marketplace* shopee. Adanya sistem pengajuan pengembalian barang (*retur*) sebagai upaya perlindungan pada konsumen dalam *marketplace* shopee ternyata masih memunculkan adanya masalah.

Rumusan masalah dalam penelitian adalah: (1) bagaimana praktik perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen? (2) bagaimana dampak dari perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan normatif-empiris. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode induktif.

Dari penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa dalam praktik kasus *retur* yang diteliti tidak sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam *khiyār*, yang didalamnya terdapat hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Karena dalam praktiknya masih banyak memberikan kerugian pada konsumen. Hal tersebut terjadi karena adanya keterbatasan hak dan kewajiban yang disebabkan oleh penjual. Adanya perlindungan konsumen seharusnya memberi dampak baik bagi konsumen, namun dalam praktiknya yang terjadi ialah perlindungan konsumen tidak dijalankan dalam kegiatan jual beli tersebut. Jika dianalisis menggunakan Hukum Islam dan Hukum Positif perlindungan konsumen juga belum didapatkan oleh ketiga informan, hal tersebut memberikan dampak buruk bagi ketiganya, seperti mengalami kerugian dalam hal waktu maupun uang, kekecewaan, dan hilangnya kepercayaan kepada penjual.

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Diana Yuli Safitri

NIM : 102200070

Jurusan: Hukum Ekonomi Syariah

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**

**MARKETPLACE DALAM KASUS *RETUR* PERSPEKTIF**

**HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian skripsi.

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Hukum Ekonomi Syariah



M. Dham Tanzilulloh, M.H.I.

NIP. 198608012015031002

Ponorogo, 03 Mei 2024

Menyetujui,

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, likely belonging to Rooza Meilia Anggraini.

Rooza Meilia Anggraini, M.H.

NIP. 199205262020122020



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

PENGESAHAN

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Diana Yuli Safitri  
NIM : 102200070  
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah (Syariah Muamalah)  
Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
*MARKETPLACE* DALAM KASUS *RETUR* PERSPEKTIF HUKUM  
EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF (Studi Pada Kasus *Retur*  
*Marketplace* Shopee)


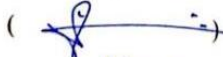

Skripsi ini telah dipertahankan pada sidang Munaqasah Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Ponorogo pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 31 Mei 2024

Dan telah diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Syariah pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 6 Juni 2024

Tim Penguji:

1. Ketua Sidang : Dr. Moh. Mukhlas, M.Pd. (  )
2. Penguji I : Dr. Lukman Santoso, M.H. (  )
3. Penguji II : Rooza Meilia Anggraini, M.H. (  )

Ponorogo, 6 Juni 2024

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Syariah

  
  
**Dr. Hikmahusniati Rofiah, M.S.I.**  
NIP. 197401102000032001

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Yuli Safitri

NIM : 102200070

Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN *MARKETPLACE*  
DALAM KASUS *RETUR* PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH  
DAN HUKUM POSITIF (STUDI PADA KASUS *RETUR MARKETPLACE*  
SHOPEE)**

Menyatakan bahwa naskah skripsi/ tesis 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](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 13 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



**Diana Yuli Safitri**

NIM 102200070

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diana Yuli Safitri  
NIM : 102200070  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi/Tesis : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MARKETPLACE DALAM KASUS RETUR PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF**

Menyatakan bahwa naskah skripsi/ tesis tersebut adalah benar benar hasil karya sendiri. Di dalam tidak terdapat bagian yang berupa plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan eika keilmuan yang berlaku. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan di dalam karya tulis ini, saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Ponorogo, 03 Mei 2024



Penulis

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Teknologi yang semakin canggih membuat masyarakat melakukan kegiatan jual beli tidak harus dilakukan dengan cara bertatap muka atau bertemu secara langsung. Kegiatan jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa adanya batasan waktu. Semua kegiatan jual beli tersebut dapat dilakukan hanya dengan mengakses suatu situs web maupun aplikasi yang secara langsung dihubungkan melalui perantara *gadget*. Inovasi teknologi yang sekarang berkembang pesat ialah dalam bidang komersil, hal tersebut dibuktikan karena pada saat ini sangat ramai penggunaan aplikasi untuk kegiatan bertransaksi dan melakukan kegiatan jual beli tanpa harus bertemu secara langsung, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena bersifat online.

*Online shopping* merupakan toko yang terletak pada website dan hanya dapat di akses menggunakan internet. Selain *online shopping* juga terdapat *marketplace*. *Marketplace* adalah suatu wadah yang digunakan masyarakat untuk melakukan kegiatan jual beli yang digunakan untuk menghubungkan antara penjual serta pembeli. *Marketplace* hanyalah sebagai perantara antara pihak penjual dan pembeli untuk menghubungkan keduanya agar dapat terjalin kegiatan jual beli yang baik.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Titin Sumarni,dkk, *Strategi Peningkatan Ekonomi Dengan Memanfaatkan Marketplace Melalui Media Internet* ( CV. Dotplus Publisher, 2022), 15.

Banyak sekali situs *marketplace* pada saat ini, beberapa diantaranya ialah shopee, lazada, tokopedia dan lainnya. Dengan banyaknya situs tersebut membuat masyarakat lebih memilih berbelanja secara *online* dari pada *offline*, karena menurut sebagian masyarakat yang mempunyai *smartphone* dan memiliki situs *marketplace* di dalamnya dirasa sangat bermanfaat dan sangat mempermudah aktivitas jual beli mereka. Memang layak diakui dengan adanya *marketplace* semua kebutuhan yang tidak bisa dijangkau karena terkendala jarak dapat didapatkan hanya dengan membuka situs *marketplace* yang ada di *smartphone*. Sistem pembayaran yang mudah juga ditawarkan didalamnya, seperti SeaBank Bayar Instan, fitur pembayaran dari *marketplace* itu sendiri, COD (*Cash On Delivery*), transfer bank, kartu kredit/debit, dan sistem kredit dari *marketplace* tersebut yang semakin membuat masyarakat selalu ingin berbelanja *online*.<sup>2</sup>

*Retur* merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengembalikan barang dari konsumen kepada pihak penjual karena adanya pelanggaran maupun suatu kesalahan yang mungkin disebabkan oleh pihak penjual maupun konsumen itu sendiri.<sup>3</sup> Sedangkan *refund* adalah pengembalian dana yang dilakukan oleh penjual, yang disebabkan karena adanya beberapa alasan dari pembeli. Biasanya pembeli melakukan *refund* dengan penyebab yang tidak jauh berbeda dengan *retur*, yaitu karena produk yang datang tidak sesuai seperti di awal transaksi, produk yang datang

---

<sup>2</sup> <https://shopee.co.id/> , diakses pada hari Jum,at, 01 Maret 2024.

<sup>3</sup> Diana Frederica, Sajuli Andreas, *Accurate V5 Pada Perusahaan Dagang & Jasa* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), 133.



mengalami kecacatan, dan produk yang datang terlambat atau jauh dari estimasi pada saat pemesanan. Di dalam aplikasi shopee pihak pemerintah serta pengelola situs shopee telah memberikan jaminan mengenai hak hak konsumen melalui Undang Undang maupun kontrak elektronik.<sup>4</sup> Perlindungan konsumen adalah; istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Yang termasuk dalam perlindungan konsumen ialah perlindungan konsumen terhadap barang maupun jasa, yang bermula dari kegiatan untuk mendapatkan barang serta jasa tersebut hingga berakhir dengan adanya akibat akibat yang menyebabkan adanya konflik ataupun masalah dari pemakaian barang atau jasa tersebut.

Dalam cakupannya perlindungan konsumen dibedakan dalam dua aspek, yang pertama yaitu perlindungan mengenai kemungkinan barang yang diserahkan pada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan diawal akad. Dan yang kedua yaitu, perlindungan pemberlakuannya syarat syarat yang dirasa tidak adil pada konsumen. Tujuan dengan adanya perlindungan

---

<sup>4</sup> <https://shopee.co.id/> , diakses pada hari Jum,at, 01 Maret 2024.

konsumen ini dari masyarakat maupun pemerintah dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam kegiatannya memenuhi kebutuhan hidup.

Dengan adanya *marketplace* memberikan dampak positif bagi konsumen yang ingin melakukan kegiatan jual beli secara online. Dampak positif yang didapat ialah kegiatan jual beli dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, kemudahan akses membeli produk dari berbagai penjual di satu *marketplace*, penawaran harga lebih murah dan pilihan produknya luas. Selain itu pembeli juga bisa melihat ulasan dan rating dari produk dari pembeli lain sebelum membuat keputusan pembelian.<sup>5</sup>

Namun dari banyaknya kemudahan yang di dapat dari penggunaan *marketplace* tentunya masyarakat juga harus waspada serta selektif karena secanggihnya teknologi juga memiliki efek sampingnya. Dan yang perlu diingat bahwa semua ciptaan manusia tidak ada yang sempurna, pasti memiliki kekurangan disetiap temuannya.

Dalam halnya kegiatan jual beli juga dengan sistem *online* ini yang dapat mengubah pola pikir manusia di jaman sekarang ini. Seperti menjadikan manusia yang dahulunya berbelanja seperlunya, namun setelah mengenal belanja *online* kehidupan manusia semakin konsumtif, selalu mengejar sesuatu yang instan, menjadikan manusia malas bergerak, dan dari pola hidup seperti itu menyebabkan masyarakat menjadi seseorang yang kurang dalam bersosialisasi serta menyebabkan ketergantungan.

---

<sup>5</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

Karena dalam Islam yang merupakan agama *Rahmatan lil'Alamin*, yang berarti agama yang membawa rahmat untuk alam semesta serta mempunyai suatu aturan guna tercapainya kehidupan manusia yang harmonis dan sesuai dengan perintah Allah SWT. Islam pun juga mengajarkan untuk saling menjaga cara bersosialisasi manusia dengan satu sama lainnya.

Dalam kasus yang saya temui terdapat seseorang yang bernama Bimo. Awal mulanya bimo tertarik ingin membeli sepatu Compass, karena sepatu yang diinginkan stock nya sangat terbatas, dikarenakan produksinya pun juga terbatas, ketika bimo sudah melihat sepatu dilaman shopee tersebut dan memilih ukuran yang diinginkan selanjutnya ia me *check out*. Selang beberapa hari dalam pengiriman sepatu tersebut sampai dan ketika di buka ternyata sepatu yang dipesan diawal terdapat perbedaan ukuran dengan sepatu yang diterimanya, yaitu sepatu yang dipesan diawal dengan ukuran 44 tetapi yang datang ialah sepatu berukuran 43. Dengan adanya hal tersebut bimo menghubungi pihak penjual serta menyertakan bukti yaitu foto dan vidio untuk komplain karena adanya kesalahan dan permintaan untuk melakukan *retur*. Namun penjual tidak menerima permintaan *retur* dengan penggantian barang atau sepatu dengan ukuran yang diinginkan, penjual hanya menyanggupi mengembalikan uangnya, karena sepatu dengan ukuran yang diinginkan Bimo sudah tidak *restock* lagi. Akhirnya dengan berat hati Bimo tetap menerima sepatu dengan ukuran 43 tersebut. Sangat

disayangkan kepada pihak penjual karena kurangnya ketelitian sehingga tidak dapat bertanggung jawab seperti apa yang diinginkan konsumennya.<sup>6</sup>

Selanjutnya pada kasus *retur* yang kedua ini, peneliti menemukan kasus pada seseorang yang bernama Tatalova membeli kemeja di *marketplace* shopee, ia memilih kemeja yang berwarna biru kotak kotak hitam dan ketika diperiksa lagi pesanan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan maka langsung di *checkout* dan melakukan pembayaran. Ketika sudah dilakukan pembayaran produk yang diinginkan dikirim, selang beberapa hari kemeja yang sudah dipesan datang, namun ketika paket datang warna kemeja yang datang tidak sesuai dengan apa yang di *checkout* di awal. Yang di *checkout* diawal yaitu kemeja berwarna biru kotak kotak hitam, namun yang datang hitam abu abu. Karena merasa adanya kesalahan penjual dalam mengirim barang Tatalova langsung memberikan pesan pada *online shop* di shopee serta menyertakan buktiyaitu foto dan vidio untuk komplain karena adanya kesalahan, namun tidak ada respon sama sekali oleh penjual. Sedangkan dalam laman *marketplace* mereka mencantumkan bahwa barang yang dipesan pada saat datang tidak sesuai perjanjian diawal pihak *marketplace* yang disini sebagai penjual bersedia untuk bertanggung jawab sepenuhnya, namun dengan syarat dalam kegiatan *unboxing* (membuka kemasan dalam transaksi belanja online) harus menyertakan vidio dan diberi *deadline* waktu 1x24 jam untuk melakukan sistem *retur*. Namun pada

---

<sup>6</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 5 November 2023

kenyataan yang terjadi, pihak penjual tidak bertanggung jawab akan hal tersebut.<sup>7</sup>

Melihat kasus di atas dengan tidak adanya upaya yang bisa dilakukan pembeli, jika penjual menolak permohonan *retur*, topik ini diangkat agar masyarakat yang menggunakan aplikasi shopee tidak hanya sekedar berperan sebagai pengguna yang menikmati kemudahannya saja, namun juga harus mengetahui bagaimana bentuk perlindungan konsumen ketika terdapat kasus yang merugikan pihak konsumen/pembeli. Dan tentunya agar para konsumen tidak selalu tergiur dengan kemudahan sesaat setelah itu melupakan hak hak nya yang seharusnya didapat, namun juga harus menjadi *smart people* di jaman sekarang yang sudah dijajah dengan teknologi. Sehingga jika terjadi kasus yang serupa para masyarakat sudah mengetahui tindakan apa yang harus mereka lakukan.

Dalam kasus yang terjadi, penulis mengamati bahwa masalah yang terjadi merupakan hak pembeli yang terbatas dan juga adanya pelanggaran karena keterbatasan dari kekurangan tersebut. Meskipun beberapa *marketplace* memperbolehkan pengajuan *retur*. Namun yang terjadi ketika hendak melakukan sistem *retur* pihak pembeli yang merasa dirugikan karena beberapa penyebab, seperti biaya yang diperlukan untuk mengirimkan kembali barang tersebut kepada pihak penjual, pembeli juga

---

<sup>7</sup> Tatalova, *Hasil Wawancara*, Madiun, 5 November 2023

harus menunggu waktu yang lebih lama karena adanya proses pengembalian barang tersebut.<sup>8</sup>

Dalam praktiknya dari kasus yang sudah dipaparkan diatas peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian antara praktik dengan kaidah yang diatur dalam Hukum Islam atau dalam Islam biasa disebut *khiyār*. *Khiyār* ialah hak untuk memilih bahwa seseorang ingin melanjutkan atau membatalkan transaksi. Dalam kegiatan jual beli hak *khiyār* dimiliki oleh keduanya, pembeli dan penjual.<sup>9</sup> Adapun syarat dari *khiyār* yaitu pihak penjual dan pembeli masih satu dalam satu tempat, adanya penipuan yang dilakukan oleh pihak penjual, adanya kebohongan dalam barang dagangan tersebut, adanya kecacatan yang dapat mengurangi nilai barang tersebut, serta jika penjual dan pembeli tidak sepakat atas harga suatu barang tau sifatnya.<sup>10</sup> Jenis jenis *khiyār* ada enam, yaitu *khiyār* syarat, *khiyār ta'yin*, *khiyār majlis*, *khiyār ru'yah*, *khiyār aib* (cacat), dan *khiyār ghabn*.

Jika dilihat dalam jenis *khiyār aib* (cacat) bahwa keadaan yang membolehkan salah seorang yang ber akad memiliki hak untuk membatalkan akad atau menjadikannya ketika ditemukan aib (kecacatan) dari salah satu yang dijadikan alat tukar menukar yang tidak diketahui pemiliknya pada waktu akad dilaksanakan. Dengan demikian, penyebab *khiyār aib* adalah adanya cacat dan barang yang dijual belikan (*ma;qud*

---

<sup>8</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

<sup>9</sup> Muhammad Erfan, dkk, *Khiyar Dalam Jual Beli Online* (Yogyakarta: Diandra, 2022), 24.

<sup>10</sup> Ismail Nawawi, *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2012), 86.

*alaih*) atau harga (*tsaman*), karena kurang nilainya atau tidak sesuai dengan maksud, atau orang dan yang akad tidak meneliti kecacatannya ketika akad dilakukan.

Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa hak konsumen diantaranya ialah, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.<sup>11</sup> Dan kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.<sup>12</sup>

Pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan pula mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, bahwa perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha diantaranya ialah, ketidaksesuaian barang pada label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut; pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual barang yang bekas, cacat, maupun rusak tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang tersebut.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Pasal 4 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>12</sup> Pasal 5, Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>13</sup> Pasal 8 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pentingnya penelitian ini diangkat karena adanya indikator kemudharatan yang disebabkan oleh pihak penjual maupun pembeli karena tidak adanya pertanggung jawaban atas akad yang sudah disepakati, serta adanya ketidaksesuaian pada praktik dan teorinya. Dari penjelasan masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti serta menggali lebih dalam data mengenai masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu tidak adanya perlindungan konsumen karena keterbatasan hak serta kewajiban yang disebabkan oleh penjual dalam sistem *retur* pada *marketplace* shopee dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN MARKETPLACE DALAM KASUS RETUR PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM POSITIF (Studi Kasus *Retur* Pada *Marketplace* Shopee).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan pada latar belakang diatas adapun pokok pokok permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana praktik perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana dampak dari perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?



### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan praktik perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah.
2. Untuk menjelaskan dampak dari perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen?

### D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan terkait hak konsumen mengenai perlindungan hukumnya yang terdapat dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Untuk meminimalisir kerugian yang dialami oleh konsumen. Dan juga menambah wawasan mengenai sistem pengembalian barang (*retur*) di *marketplace* agar sampai pada penjual dan diproses dengan baik sesuai perjanjian diawal pembelian. Dengan demikian dapat membantu meningkatkan kesadaran penjual dan pembeli terhadap praktik praktik yang sesuai dengan nilai agama. Dan agar penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan para pembaca baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan pemahaman untuk masyarakat awam, agar mengetahui hak hak yang seharusnya dimiliki sebagai seorang konsumen dalam membeli kebutuhan hidupnya di *marketplace*. Sehingga jika terjadi kasus yang serupa masyarakat dapat mengambil langkah yang tepat setelah mengetahui mengenai hak dan kewajibannya dalam perlindungan konsumen.

b. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah untuk selalu bertindak tegas pada pelaku usaha yang dirasa merugikan konsumen. Dan juga agar pemerintah selalu menerapkan hak serta kewajiban konsumen seperti apa yang tercantum dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Mengingat peran pemerintah sangat penting untuk masyarakat dan peran tersebut tetap berjalan bagaimana semestinya.

## E. Telaah Pustaka

Sejauh pengetahuan dari penulis, terkait dengan praktik *retur* sudah ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang hal tersebut, diantaranya adalah:

**Pertama**, Imam Safei “*Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online Di Marketplace Perspektif Hukum Islam*”.<sup>14</sup> (UIN Prof. K.H

---

<sup>14</sup> Imam Safei, *Praktik Retur Barang Pada Jual Beli Online Di Marketplace Perspektif Hukum Islam, Skripsi* (Purwokerto: UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2021), 67.

Saifuddin Zuhri Purwokerto) Yang membahas tentang : (1) bagaimana praktik *retur* barang pada jual beli online di *marketplace* terjadi pada pengguna *marketplace* shopee di Desa Wlahar Wetan Kecamatan Kalibagor?, dan (2) bagaimana tinjauan hukum islam terhadap praktik *retur* barang pada jual beli online yang terjadi pada pengguna *marketplace* shopee di Desa Wlahar Kecamatan Kalibagor? Dalam penjelasannya bahwa praktik *retur* barang dalam jual beli online di *marketplace* shopee sudah tercantum mengenai informasi tentang syarat dan ketentuan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh penjual dalam deskripsi barang dengan jelas, jadi pihak penjual beranggapan bahwa pihak pembeli sudah mengetahui dan menyetujuinya dan dianggap mengikat kepada para pembeli. Kemudian tinjauan hukum Islam mengenai praktik *retur* di Desa Wlahar Kecamatan Kalibagor diperbolehkan dengan syarat harus memenuhi prinsip-prinsip syariah yang ada.

Perbedaan dengan penelitian yang akan diangkat adalah dalam penelitian terdahulu yang dimiliki oleh Imam Safei menjelaskan mengenai tata cara penggunaan sistem *retur* pada *marketplace*, dan menjelaskan bagaimana tinjauan hukum Islamnya. Sedangkan penelitian yang akan diteliti menjelaskan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif hukum ekonomi syariah dan hukum positif.

**Kedua,** Muhammad Faizal Luqi Luqman “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Shopee Dalam Flash Sale Perspektif*

*Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*".<sup>15</sup> (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang) Yang membahas tentang : (1) Bagaimana aspek Perlindungan Hukum bagi konsumen pengguna layanan *Flashsale* apabila ditinjau dengan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?, dan (2) Bagaimana aspek hukum *Flashsale* apabila ditinjau dari segi hukum Islam? Dalam penjelasannya berdasarkan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tindakan pelaku usaha dalam promo *flashsale* melakukan penawaran yang menyesatkan mengenai harga suatu produk saat promo berlangsung dan penjualan yang dilaksanakan melalui cara tersebut, pada pasal 11 poin d mengenai ketersediaan barang promo di *flashsale* yang tidak ada kejelasan yang cukup dan pada poin f mengenai harga barang pada saat sebelum melakukan promosi. Tindakan tersebut juga tidak mematuhi kewajiban pelaku usaha yang diatur pada poin a pasal 10 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kemudian dalam tinjauan Hukum Islam akad dari promo *flashsale* apabila dilihat dari rukun dan syarat syarat dalam berakad telah terpenuhi. Sedangkan jika ditinjau dari asas perjanjian dalam hukum Islam, promo *flashsale* tidak memenuhi beberapa asas perjanjian dalam hukum Islam, seperti asas kejujuran dan asas itikad baik. Demikian juga jika ditinjau dari Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES), pihak pelaku

---

<sup>15</sup> Muhammad Faizal Luqi Luqman, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Shopee Dalam Flash Sale Perspektif Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam, *Skripsi* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2020), 76.

usaha tidak memenuhi asas itikad baik, asas kemudahan dan asas saling menguntungkan.

Perbedaan dalam penelitian yang akan diangkat adalah dalam penelitian terdahulu yang diteliti oleh Muhammad Faizal Luqi Luqman menjelaskan mengenai perlindungan konsumen tentang adanya fitur *flash sale* dalam *marketplace* shopee dan menjelaskan mengenai *flash sale* ditinjau menggunakan hukum Islam menggunakan teori akad jual beli. Sedangkan dalam penelitian yang akan diangkat menjelaskan mengenai perlindungan konsumen dalam praktik *retur*, dan menjelaskan mengenai kasus *retur* ditinjau dengan hukum Islam menggunakan teori *khiyār*.

**Ketiga**, Nurul Astuti “ *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan Dan Hukum Islam* ”.<sup>16</sup> (Universitas Muhammadiyah Jakarta) Yang menjelaskan mengenai (1) Bagaimana mekanisme tentang transaksi jual beli dalam sistem E-Commerce secara online? , dan (2) Bagaimana perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online menurut hukum Islam dan peraturan perundang undangan? Dalam penjelasannya dalam tata caranya transaksi jual beli secara online ialah pembeli memilih lalu memesan barang melalui media online, lalu pembeli melengkapi data dirinya, lalu pembeli menunggu konfirmasi stok dari pihak penjual serta total belanja. Apabila sudah mendapatkan konfirmasi stok serta total

---

<sup>16</sup> Nurul Astuti, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan Dan Hukum Islam*, *Skripsi* (Jakarta: Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2017), 68.

belanja pihak konsumen dapat membayarnya melalui fitur transfer melalui bank yang ditunjuk oleh pihak penjual. Selanjutnya dalam Hukum Islam kegiatan jual beli diperbolehkan asal tidak ada unsur riba, *gharar*, penipuan serta kecurangan di dalamnya. Dalam hukum yang berlaku di Indonesia perlindungan konsumen adalah UU No 8 tahun 1999 tentang 69 perlindungan konsumen. Secara umum bisnis online milik butik al-shaya telah menerapkan prinsip perlindungan konsumen.

Perbedaan peneliti terdahulu dengan peneliti yang diangkat yaitu, dalam penelitian yang diteliti oleh Nurul Astuti menjelaskan mengenai perlindungan konsumen ditinjau dalam Hukum Islam menggunakan teori jual beli, sedangkan pada penelitian yang akan diangkat ini peneliti meneliti mengenai perlindungan konsumen ditinjau dalam Hukum Islam menggunakan teori *khiyār*.

**Keempat,** Mochammad Fitrah Willdani “*Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)*”.<sup>17</sup> (UIN Maulana Malik Ibrahim) Yang menjelaskan mengenai (1) Bagaimana perlindungan hukum bagi pelaku usaha *e-commerce* terhadap *rating* dan ulasan negatif konsumen berdasarkan perspektif hukum positif di Indonesia?, dan (2) Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap *rating* dan ulasan negatif dari konsumen *e-commerce*? Dalam penjelasannya, dalam

---

<sup>17</sup> Mochammad Fitrah Willdani, *Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)*, *Skripsi* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2023), 115.

perlindungan hukum jika pelaku usaha mendapatkan rating serta ulasan negatif yang diberikan konsumen kepada penjual menurut hukum positif yaitu pemberian ulasan negatif dari pihak konsumen jika tidak sesuai dengan fakta yang dialami, maka pihak konsumen dapat dikatakan sudah melanggar asas itikad baik (tidak jujur) sebab sudah merugikan pihak pelaku usaha didalam *marketplace* tersebut. Selanjutnya dalam Tinjauan Hukum Islam Mengenai Rating serta Ulasan Negatif dari Konsumen E-Commerce. Dalam tinjauan etika bisnis Islam terdapat prinsip kejujuran dan kebajikan, sehingga pelaku usaha dalam *marketplace* yang dirugikan oleh konsumen tersebut harus dilindungi. Menurut KHES Pasal 41 Jika dalam prestasi pihak konsumen tidak beritikad baik, maka pihak konsumen harus bertanggungjawab.

Perbedaan dengan penelitian yang diangkat yaitu, dalam penelitian yang diteliti oleh Mochammad Fitrah Willdani menggunakan jenis penelitian normatif, penelitian ini menggunakan metode penelitian *library research* atau penelitian kepustakaan yang menghasilkan data dari buku, jurnal, hadist, Al-Qur'an, dan lainnya. Selanjutnya yang menjadi objek yaitu pemberian *rating* dan ulasan negatif. Sedangkan penelitian yang akan diangkat oleh peneliti menggunakan metode *field reserach*, yaitu penelitian yang dimana cara untuk menghasilkan datanya dengan melibatkan pengumpulan data dari sumber yang langsung terlibat dalam fenomena yang diteliti. Dan objek yang diteliti yaitu praktik *retur* dalam *marketplace* shopee.

**Kelima,** Basthomy Putra Romadhon “*Tinjauan Hukum Islam Dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Go-jek*”.<sup>18</sup> (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang) Yang menjelaskan mengenai (1) Bagaimana tinjauan hukum islam terkait praktik jual beli akun Go-Jek?, dan (2) Bagaimana tinjauan Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap praktik jual beli akun Go-Jek? Dalam penjelasannya, berdasarkan pandangan Hukum Islam dan *Maqāṣid shāri’ah* adanya jual beli akun Go-Jek masuk dalam jual beli *ghoiru shahih* serta berjenis *fasid*, karena jual beli tersebut sudah memenuhi rukun jual beli namun terdapat beberapa syarat yang belum terpenuhi. Adanya beberapa syarat yang belum terpenuhi tersebut menyebabkan dampak negatif yang juga bertolak belakang dengan tujuan dalam Hukum Islam pada *maqāṣid shāri’ah*. Selanjutnya jika ditinjau berdasarkan Undang Undang Perlindungan Konsumen, praktik jual beli tersebut melanggar kewajiban pelaku usaha yang sudah tercantum dalam UUPK. Dalam UUPK dijelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk selalu beritikad baik serta memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai produk/jasa yang diberikan, namun dalam kasus ini menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak memiliki itikad baik.

Perbedaan dengan penelitian yang akan diangkat yaitu, dalam

---

<sup>18</sup> Basthomy Putra Romadhon, Tinjauan Hukum Islam Dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Go-jek, *Skripsi* (Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim, 2019), 105.



penelitian yang diteliti oleh Basthomy Putra Romadhon menjelaskan mengenai Perlindungan Konsumen ditinjau dari Hukum Islam dengan menggunakan teori *maqāṣid shāri'ah*, menjelaskan pula mengenai Perlindungan Konsumen Undang Undang No. 8 Tahun 1999, yang menjadi objek ialah akun Go-Jek. Sedangkan penelitian yang akan diangkat ini peneliti meneliti mengenai Perlindungan Hukum Konsumen ditinjau dengan Hukum Positif dan Hukum Islam dengan menggunakan teori *khiyār*, objek yang digunakan yaitu *marketplace* shopee.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini diklasifikasikan sebagai penelitian kualitatif lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang bertujuan mengungkapkan makna yang diberikan oleh anggota masyarakat pada perilakunya dan kenyataan sekitar.<sup>19</sup> Pada metode yang digunakan oleh peneliti ini melibatkan pengumpulan data dari sumber yang langsung terlibat dalam fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan Hukum Islam dan Hukum Positif. Hukum Islam yang digunakan ialah *khiyār*. Menurut Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, *khiyār* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli yang dilakukan. Hak *khiyār* ditetapkan

---

<sup>19</sup> Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa* (Bondowoso: Guepedia, 2020), 22.

syariat Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tercapai dengan sebaik-baiknya.<sup>20</sup> Sedangkan dalam Hukum Positif menggunakan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan pada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk maupun jasa. Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>21</sup>

## 2. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini adanya pihak peneliti berperan sebagai pengumpul data. Lalu dalam penelitian kualitatif ini juga dapat berkaitan dengan etika penelitian, dimana peneliti sendiri dapat memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang akurat dan relevan serta memastikan bahwa partisipan merasa aman dan tidak dirugikan dalam proses penelitian tersebut. Hal ini memiliki arti bahwa dalam proses pengumpulan data peneliti mengadakan pengamatan dan mendengarkan secermat mungkin.<sup>22</sup> Peneliti disini bertindak sebagai

---

<sup>20</sup> Mardani, *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2013), 113.

<sup>21</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (Malang: Maliki Press (Anggota IKAPI, 2011)), 1.

<sup>22</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), 117.

pengamat penuh yang secara langsung dan terang terangan terjun ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara.

### 3. Data dan Sumber Data

#### a. Data

Data dalam penelitian ini merupakan data deskriptif yang menghasilkan berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati.<sup>23</sup>

- 1) Data perlindungan hukum terhadap konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif hukum ekonomi syariah dan hukum positif.
- 2) Data data mengenai implementasi Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam *kasus retur di marketplace shopee*.

#### b. Sumber Data

Menurut sumbernya, suatu data penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### 1) Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil dari observasi dan wawancara terhadap narasumber yang disini memiliki peran sebagai konsumen. Dalam penelitian ini

---

<sup>23</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, terj. Syahrani, et. al. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 14.

yang menjadi narasumber untuk wawancara ialah tiga konsumen dalam *marketplace* shopee yang bernama Bimo Kusumo Putro Indarto, Lukidzha Tatalova Almunafa, dan Bridnia Dea Mei.

## 2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui sumber Biro Pusat Statistik (BPS), laporan, jurnal, buku.<sup>24</sup> Data sekunder dalam penelitian ini adalah Undang Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, buku yang didalamnya menjelaskan mengenai hukum *khiyār*, jurnal serta website yang berkaitan dengan topik penelitian yaitu mengenai perlindungan konsumen dalam *markerplace* shopee.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

### a. Pengumpulan data melalui metode wawancara

Menurut Sonhaji mengatakan, wawancara adalah suatu kegiatan yang mana didalamnya terdapat percakapan dengan beberapa pertanyaan yang diberikan yang bertujuan untuk mendapatkan serta menggali informasi lebih dalam mengenai orang, kejadian, dan lain sebagainya.<sup>25</sup> Dalam penelitian ini peneliti

---

<sup>24</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, terj. Syahrani, et. al. (Banjarmasin: Antasari Press, 2011), 68.

<sup>25</sup> Ahmad Sonhaji, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan*, (Banjarmasin: Univeritas Lambung Mangkurat, Program S2 Manajemen Pendidikan, 2003), 69.

menjadikan pihak konsumen yang dirugikan dan penjualnya dalam *marketplace* shopee sebagai narasumber dan informan.

b. Pengumpulan data melalui metode observasi

Dalam menggunakan metode observasi pihak peneliti mengamati dengan seksama beberapa kegiatan yang menjadi masalah dalam penelitian ini. Dalam hal ini tentunya peneliti mengobservasi terhadap pihak *marketplace* shopee dan juga konsumen serta melakukan peninjauan terhadap Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimana didalam Undang Undang tersebut memuat hak hak serta kewajiban konsumen. Dan juga peneliti meninjau dari perspektif Hukum Islam dalam *khiyār* yang didalamnya terdapat hak pembeli dan penjual.

c. Pengumpulan data melalui metode dokumentasi

Dalam hal ini peneliti menggunakan dokumen Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, buku yang menyediakan mengenai adanya perlindungan konsumen dan Hukum Islam mengenai *khiyār*. Dan juga peneliti menggunakan dokumen berupa jurnal, maupun website yang memberikan informasi mengenai perlindungan konsumen guna memnunjang literatur serta informasi dari ketiga narasumber terkait dengan kasus *retur* dalam kegiatan jual beli yang mereka alami pada *marketplace* shopee.

## 5. Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong (2000), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data.<sup>26</sup> Apabila data sudah terkumpul secara keseluruhan maka dilakukan penelitian kualitatif dengan metode induktif. Metode induktif adalah mekanisme berpikir yang berawal dari pengamatan suatu kejadian yang spesifik kemudian ditarik kesimpulan secara umum.<sup>27</sup> Dalam hal tersebut peneliti mengemukakan mengenai kasus *retur* yang ada dalam *marketplace* shopee yang dianggap bemasalah kemudian ditinjau menggunakan teori *khiyār* dan pengimplementasian pada hukum positif.

## 6. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghasilkan keabsahan data dibutuhkan teknik pemeriksaan pelaksanaan, teknik tersebut didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian ini diutamakan pada uji kredibilitas semata yang dilakukan dengan cara triangulasi, karena triangulasi bertujuan tidak hanya untuk memberikan kebenaran pada beberapa fenomena, namun teknik triangulasi lebih mengutamakan efektifitas dalam proses serta hasil yang diinginkan. Terdapat empat macam triangulasi, yaitu

---

<sup>26</sup> Misbahuddin, Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 33.

<sup>27</sup> Janu Murdiyatomoko, *Sosiologi Memahami Dan Mengkaji Masyarakat* (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2007), 27.

triangulasi dengan sumber, triangulasi dengan metode, triangulasi penyidik, dan triangulasi teori. Dalam penelitian ini peneliti memakai triangulasi sumber. Triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Yang berarti dalam penelitian ini ialah peneliti akan membandingkan antara data yang dihasilkan dari pengamatan dan hasil wawancara. Serta segala bentuk implementasi Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijadikan sebagai proses pengecekan keabsahan data.

## **G. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pendahuluan mencakup mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II : TINJAUAN HUKUM POSITIF DAN HUKUM ISLAM**

Pada bab kedua berisi teori yang akan digunakan untuk menganalisis data, dimana peneliti menggunakan teori yang berkaitan dengan *khiyār* yang mencakup mengenai pengertian *khiyār*, dasar hukum *khiyār*, macam macam *khiyār*. Dalam bab ini juga berisi tentang Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang akan menjelaskan mengenai hak hak serta kewajiban yang dimiliki oleh penjual dan pembeli dalam *marketplace*.

**BAB III : PRAKTIK PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN  
DALAM KASUS *RETUR* DI *MARKETPLACE* SHOPEE**

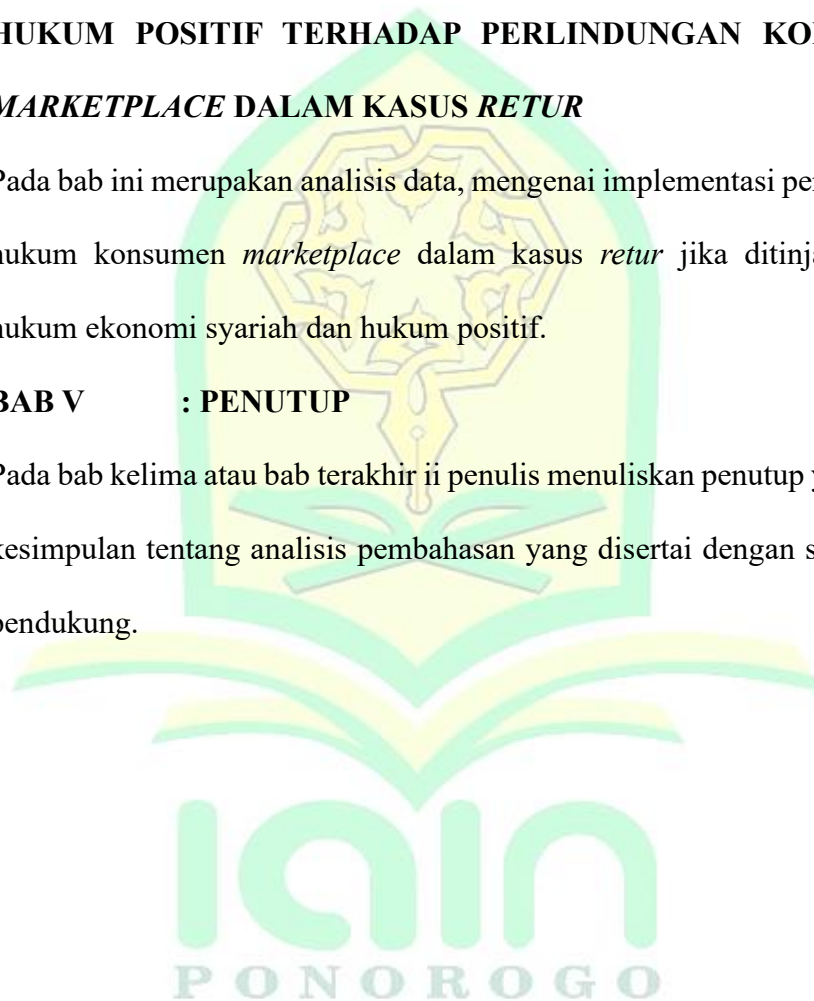
Pada bab ketiga ini peneliti memaparkan data data yang diperoleh dari hasil wawancara serta observasi dilapangan bersama ketiga narasumber.

**BAB IV : ANALISIS HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN  
HUKUM POSITIF TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN  
*MARKETPLACE* DALAM KASUS *RETUR***

Pada bab ini merupakan analisis data, mengenai implementasi perlindungan hukum konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* jika ditinjau dengan hukum ekonomi syariah dan hukum positif.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab kelima atau bab terakhir ii penulis menuliskan penutup yang berisi kesimpulan tentang analisis pembahasan yang disertai dengan saran saran pendukung.





## BAB II

### KONSEP PERLINDUNGAN KONSUMEN PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN HUKUM POSITIF

#### A. Teori *Khiyār*

##### 1. Pengertian *Khiyār*

*Khiyār* secara *etimologi*, artinya memilih, menyisihkan, dan menyaring. Sedangkan secara umum artinya ialah menentukan yang terbaik dari dua hal (atau lebih) untuk dijadikan orientasi. Secara *terminologis* dalam ilmu fiqh artinya hak yang dimiliki orang yang melakukan perjanjian usaha untuk memilih antara dua hal yang disukainya, meneruskan perjanjian tersebut atau membatalkannya.<sup>1</sup> Menurut KHES, *khiyār* adalah hak pilih bagi penjual dan pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual-beli yang dilakukannya.<sup>2</sup>

*Khiyār* yaitu pemilihan di dalam melakukan akad jual beli apakah mau meneruskan akad jual beli atau membatalkan kehendak untuk melakukan jual beli. Hak *khiyār* ditetapkan oleh syariah Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya.

---

<sup>1</sup>Shofi Eviyanti, Machnunah Ani Zulfah, *Buku Ajar Fiqih* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah 2021), 7.

<sup>2</sup> Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2021), 55.

Tujuan diadakan *khiyār* dalam *syara'* untuk kedua orang yang melakukan transaksi jual beli dapat memikirkan kemaslahatan masing masing, supaya tidak terjadi penyesalan di kemudian hari karena merasa tertipu. Jadi hak *khiyār* itu ditetapkan dalam Islam untuk menjamin kerelaan dan kepuasan timbal balik pihak pihak yang melakukan jual beli.<sup>3</sup>

## 2. Dasar Hukum *Khiyār*

Dasar hukum berlakunya *khiyār* adalah Hadis Rasulullah saw., di antaranya:<sup>4</sup>

وَعَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنْ رَسُولِ صَلَّى عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِذْ لَتَبَايَعَ الرَّجُلَانِ، فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا لِحَيٍّ أَوْ مَأْمِيَّتَفَرَّقَ أَوْ كَانَ حَجِيْعًا، أَوْ يُخَيَّرُ أَحَدُهُمَا الْآخَرَ، فَإِنَّ خَيْرَ أَحَدٍ هُمَا الْإِفْتَبَالِيْعَا عَلَى ذَلِكَ فَقَدْ وَجَبَ لِلْبَيْعِ، وَإِنْ تَفَرَّقَ بَعْدَ أَنْ تَبَالِيْعَا وَمَ يَنْزُكٌ وَاحِدٌ مِنْهَا لِلْبَيْعِ فَقَدْ وَجَبَ لِلْبَيْعِ. متفق عليه، واللفظ لمسلم.

“Dari Ibnu Umar r.a., dari Rasulullah saw. bersabda, “Apabila dua orang melakukan jual beli, maka masing masing dari keduanya mempunyai hak *khiyār* (hak opsional antara membatalkan atau meneruskan jual beli) selama mereka belum berpisah atau masih bersama; atau jika salah seorang di antara keduanya menentukan *khiyār* kepada yang lainnya. Jika salah seorang menentukan *khiyār* pada yang lain, lalu mereka berjual beli atas dasar itu, maka jadilah jual beli itu. Jika mereka berpisah setelah melakukan jual beli dan masing masing dari keduanya tidak mengurungkan jual beli, maka jadilah jual beli itu” (*Muttafaq Alaih*, dan lafaz Hadis ini menurut riwayat Muslim).

<sup>3</sup> Shofi Eviyanti, Machnunah Ani Zulfah, *Buku Ajar Fiqih* (Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah 2021), 8.

<sup>4</sup> Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2021), 55.

Dalam hadist lain yang diriwayatkan pula oleh Ibnu Umar r.a. bahwa Rasulullah saw., bersabda:

إِن تَبَايَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّهُمَا وَاحِدٌ مِنْهُمَا لِحَيْبَارِ مَا مَتَّفَقَ وَكَأَنَّ  
 جَمِيعًا أَوْ يُخَيَّرَ أَحَدُهُمَا لَأَخْرَفْتَبَلِيْعًا عَلَيَّ ذَلِكَ فَقَدْ وَخَبَ

“Apabila dua orang melakukan jual beli, maka setiap pihak dari keduanya boleh melakukan *khiyār* selama belum berpisah secara fisik. Keduanya melakukan *khiyār* atau satu dari keduanya menawarkan *khiyār* kepada yang lain, kemudian keduanya sepakat bertransaksi, maka jual beli menjadi keharusan.”

Nabi Muhammad saw. bersabda:

الْمُسْلِمُ أَخُو الْمُسْلِمِ لَا يَحِلُّ لِمُسْلِمٍ عَ مِنْ أَخِيْبِيْعًا فِيْهِ عَيْبٌ إِلَّا لَأَيْنَهُ  
 لَهُ

“Sesama muslim adalah bersaudara. Tidak halal bagi seorang muslim menjual barang yang memiliki cacat kepada saudaranya, kecuali apabila ia menjelaskan cacat tersebut kepada saudaranya itu.” (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Daruquthni, Hakim dan Thabrani).

### 3. Macam Macam *Khiyār*

Macam macam *khiyār* ada enam, yaitu:

#### a. *Khiyār* Syarat.

Menurut ulama fiqih, *khiyār* syarat adalah suatu keadaan yang membolehkan salah seorang yang akad atau masing masing yang akad atau selain kedua pihak yang akad memiliki hak atau penetapan akad selama waktu yang ditentukan.<sup>5</sup> Misalnya, seorang pembeli berkata, “Saya beli dari kamu barang ini, dengan catatan saya ber-*khiyār* (pilih pilih) selama sehari atau tiga hari”. *Khiyār*

<sup>5</sup> Rachmat Syafei, *Fiqih Muamalah* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2001), 104.

disyariatkan antara lain untuk menghilangkan unsur kelalaian atau penipuan bagi pihak yang akad.

b. *Khiyār Ta'yin*

*Khiyār ta'yin* adalah hak pilih bagi salah satu pihak (pembeli) untuk menentukan pilihan terhadap objek akad dalam berbagai kualitas dan kuantitas barang yang sejenis maupun yang tidak sejenis.<sup>6</sup> Contoh dalam pembelian baju, *handphone*, kedua barang ini ada yang kualitas baik, kualitas super, ada yang cukup, dan ada yang sedang. Tetapi pembeli tidak mengetahui secara pasti, mana baju atau *handphone* yang kualitasnya baik, atau mana yang kualitasnya cukup atau sedang. Pembeli untuk menentukan pilihannya diperlukan bantuan dari kalangan ahli. Dalam konteks ini pembeli pun memiliki hak *khiyār* untuk menentukan mana yang harus dipilih dan dibeli.

c. *Khiyār Majlis*

*Khiyār majlis* menurut pengertian ulama fiqih adalah, hak bagi semua pihak yang melakukan akad untuk membatalkan akad selagi masih berada di tempat akad dan kedua pihak belum berpisah, keduanya saling memilih sehingga muncul kelaziman dalam akad.<sup>7</sup> Dengan demikian, akad akan menjadi lazim jika kedua pihak telah berpisah atau memilih. Hanya saja, *khiyār majlis*

---

<sup>6</sup> Harun, *Fiqh Muamalah* (Surakarta; Muhammadiyah University Press, 2017), 83.

<sup>7</sup> Rachmat Syafei, *Fiqh Muamalah* (Bandung: CV PUSTAKA SETIA, 2001), 113.

tidak dapat berada pada setiap akad. *Khiyār majlis* hanya ada pada akad yang sifatnya pertukaran, seperti jual-beli, upah mengupah, dan lain lain.

d. *Khiyār 'Aib*

*Khiyār 'aib* adalah suatu hak yang diberikan kepada pembeli dalam kontrak jual beli untuk membatalkan kontrak jika si pembeli menemukan cacat dalam barang yang telah dibelinya sehingga menurunkan nilai barang tersebut. Hak ini telah digariskan oleh hukum, dan pihak pihak yang terlibat tidak boleh melanggarnya dalam kontrak. Kebaikan dari hak ini, pembeli yang menemukan cacat pada barang yang dibeli mempunyai hak untuk mengembalikannya kepada penjual, kecuali dia mengetahui tentang cacat barang itu sebelum dibelinya.<sup>8</sup>

Cacat barang yang membolehkan adanya *khiyār 'aib* adalah semua cacat yang meminimalkan nilai barang itu berkurang atau hilang unsur yang diinginkan pembeli. Ibnu Abidin dalam buku Raddul Mukhtar dikutip oleh Nasroen Harun mensyaratkan berlakunya *khiyār 'aib* adalah:<sup>9</sup>

- 1) Cacat barang itu belum diketahui oleh pembeli ketika akad berlangsung.
- 2) Cacat itu diketahui sebelum atau sesudah akad tetapi belum

---

<sup>8</sup> Mardani, *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi* (Jakarta: Kencana, 2021), 59.

<sup>9</sup> Harun, *Fiqh Muamalah* ( Surakarta; Muhammadiyah University Press, 2017), 84.

serah terima barang dan harga, atau cacat itu merupakan cacat lama.

- 3) Ketika akad berlangsung, pemilik barang (penjual) tidak mensyaratkan bahwa apabila barang ada cacat tidak boleh dikembalikan.
- 4) Cacat itu hilang sampai dilakukan pembatalan akad.

e. *Khiyār Ru'yah*

*Khiyār ru'yah* yaitu hak bagi pembeli untuk membatalkan atau melangsungkan akad (jual beli) terhadap suatu barang yang belum dilihat ketika akad berlangsung. Jumhur ulama Fiqh membolehkan *khiyār ru'yah* ini, berdasar hadis Nabi Saw riwayat ad-Daruqutni dari Abu Hurairah bahwa Nabi Muhammad Saw bersabda “*siapa yang membeli sesuatu yang ia belum ia lihat, maka ia berhak khiyār apabila ia telah melihat barang itu*”.<sup>10</sup> Jumhur ulama mensyaratkan kebolehan *khiyār ru'yah*, yaitu:<sup>11</sup>

- 1) Objek yang dibeli tidak dilihat pembeli ketika akad berlangsung.
- 2) Objek itu bersifat materi, seperti tanah, rumah, dan kendaraan.
- 3) Akad itu mempunyai alternatif untuk dibatalkan.

<sup>10</sup> Harun, *Fiqh Muamalah* ( Surakarta; Muhammadiyah University Press, 2017), 84.

<sup>11</sup> Ibid.

f. *Khiyār Ghabn*

*Khiyār ghabn* adalah hak untuk membatalkan akad (jual beli) karena adanya penipuan. *Khiyār ghabn* dapat terjadi dalam beberapa situasi ini, seperti pembatalan kontrak tergantung dari pilihan pembeli yang dirugikan, menawar suatu barang dengan harga yang tinggi tanpa niat untuk membelinya dan dengan tujuan hanya untuk menipu orang lain yang benar benar ingin membelinya, kerugian besar yang diderita oleh suatu pihak dari kontrak sebagian hasil dari penggelapan atau penggambaran yang salah atau penipuan yang dilakukan oleh pihak lain.

## **B. Perlindungan Hukum Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan pada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk maupun jasa. Menurut peraturan perundang undangan, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>12</sup> Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya.

---

<sup>12</sup> Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal* (Malang:- Maliki Press (Anggota IKAPI, 2011), 1.

Dalam perlindungan konsumen terdapat tiga pengertian konsumen yang ingin mendapat perlindungan.<sup>13</sup>

- a. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu.
- b. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaatan barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
- c. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan dirinya sendiri, keluarga atau rumah tangganya, dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Konsumen (akhir) inilah yang dengan jelas diatur perlingkungannya dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut. Selanjutnya apabila digunakan istilah konsumen dalam undang undang, yang dimaksudkan adalah konsumen akhir. Undang undang ini mendefinisikan konsumen (pasal 1 angka 2) sebagai berikut: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Dalam cakupannya perlindungan konsumen dapat dibedakan

---

<sup>13</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* (Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2008), 10.



dalam dua aspek, yaitu:<sup>14</sup>

- a. Perlindungan terhadap barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati diawal kesepakatan transaksi.
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat dan ketentuan yang tidak adil kepada konsumen

Meskipun perlindungan ini ditujukan hanya untuk konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak mendapat perhatian. Karena untuk menciptakan suatu persaingan usaha yang sehat, keberadaan pelaku usaha sebagai produsen barang dan/atau jasa juga harus mendapatkan perlakuan yang adil, dengan memposisikan dirinya sebagai partner konsumen dalam upaya memenuhi kebutuhan yang sesuai hak dan kewajiban yang timbul dari suatu perikatan.

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Ada serta perlunya undang undang perlindungan konsumen ini karena lemahnya posisi konsumen sebagai pembeli dibandingkan posisi produsen yang sebagai penjualnya. Perlindungan konsumen bertujuan:<sup>15</sup>

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara

---

<sup>14</sup> Rosmawati, *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Depok: Prenamedia Group, 2018), 6.

<sup>15</sup> Pasal 3 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kualitas usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Namun, semua tujuan tersebut hanya dapat dicapai bila hukum perlindungan konsumen juga diterapkan dengan baik. Untuk mewujudkan harapan tersebut ada beberapa persyaratan yang juga harus dipenuhi, yaitu:

- a. Hukum perlindungan konsumen harus adil bagi konsumen maupun produsen, jadi tidak hanya membebani produsen dengan tanggung jawab, tetapi juga melindungi hak-haknya untuk melakukan usaha dengan jujur;
- b. Peningkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya;
- c. Mengubah penilaian atau pandangan masyarakat ke arah sikap

yang mendukung adanya pelaksanaan perlindungan konsumen.

Dengan adanya tujuan serta di iringi dengan syarat syarat yang sudah dipenuhi diatas maka akan meningkatkan mutu kesadaran masyarakat mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen maupun pelaku usaha dalam hal perlindungan konsumen.

### 3. Hak-hak dan kewajiban konsumen

Hak konsumen adalah:<sup>16</sup>

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau

---

<sup>16</sup> Pasal 4 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Kewajiban konsumen:<sup>17</sup>

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### 4. Hak-hak dan kewajiban pelaku usaha

Hak pelaku usaha adalah:<sup>18</sup>

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam

---

<sup>17</sup>Pasal 5 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>18</sup> Pasal 6 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

penyelesaian hukum sengketa konsumen;

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>19</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang

---

<sup>19</sup> Pasal 7 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dan/atau jasa yang diperdagangkan.

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau pengantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



## BAB III

# PRAKTIK *RETUR* BARANG PADA PENGGUNA JUAL BELI *ONLINE MARKETPLACE SHOPEE*

### A. Gambaran Umum *Marketplace Shopee* di Indonesia

#### 1. Profil *Marketplace* Shopee

Shopee adalah situs web perdagangan elektronik berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited (yang sebelumnya dikenal dengan nama Garena), yang didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Mulai tahun 2019, Shopee juga sudah mulai aktif di negara Brasil, menjadikannya negara pertama di Amerika Selatan dan luar Asia yang dikunjungi Shopee.

Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng mantan karyawan Rocket Internet yang pernah memimpin Zalora dan Lazada. Shopee pertama kali meluncur sebagai *marketplace costumer to consumer* (C2C). Namun kini mereka telah beralih ke model hibrid C2C dan *business to consumer* (B2C) semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan *platform* toko daring untuk brand ternama.<sup>1</sup> Di Indonesia kantor shopee terletak di Pacific Century Place Tower SCBD Kota

---

<sup>1</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> , diakses pada hari Jum'at, 01 Maret 2024.

Jakarta Selatan.

Datangnya shopee di Indonesia sangat diterima baik oleh masyarakat Indonesia, karena bisa dilihat di Indonesia sendiri shopee sangat berkembang pesat, hingga saat ini pun aplikasi shopee sudah di *download* oleh jutaan pengguna. Hal tersebut terjadi karena dengan adanya shopee masyarakat semakin canggih dalam menggunakan *gadget*. Karena shopee merupakan aplikasi yang sangat praktis dan mudah digunakan. Didalamnya juga terdapat beberapa macam kategori produk antara lain, fashion, kosmetik, perlengkapan rumah, barang elektronik, dan lain sebagainya. Yang membuat jual beli semakin mudah ialah, penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi jual beli tanpa harus bertemu secara langsung, hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut penjual dan pembeli dapat melakukan jual beli dan membayarnya didalam aplikasi tersebut.

Kemudahan lainnya yang diberikan pihak shopee ialah dalam shopee terdapat banyak sekali fitur seperti, fitur COD (*Cash On Delivery*) yang dimana fitur tersebut ialah pembayaran yang dilakukan pada saat barang datang dan uang diberikan pada kurir shopee, fitur live chat yang memungkinkan kedua belah pihak mudah untuk berinteraksi dan bertanya tentang produk yang dijual, fitur Voucher yang bisa didapatkan oleh pembeli guna mendapat potongan harga maupun gratis ongkir, fitur shopee paylater yaitu melakukan pembayarn secara kredit, fitur sale yang dimana ditanggal tertentu

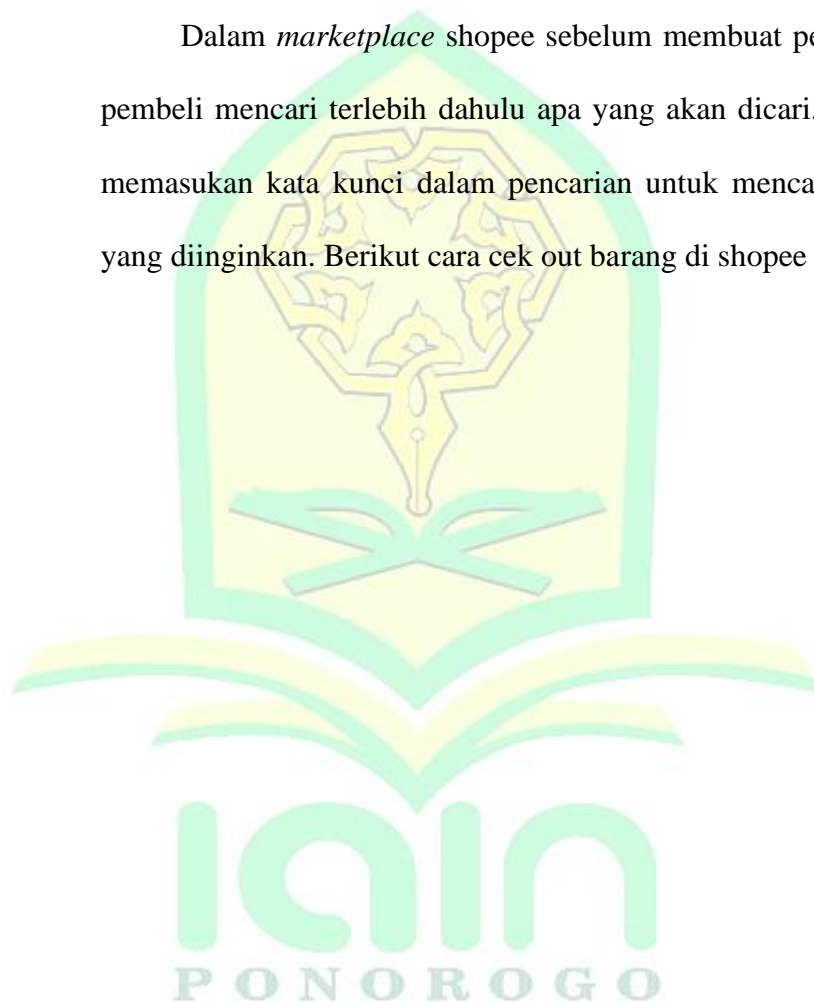


harga barang di shopee menjadi lebih murah dari biasanya, fitur *retur* atau pengembalian barang jika barang tidak sesuai ataupun rusak, dan masih banyak lagi.

## 2. Cara order di *marketplace* shopee

### a. Pemesanan

Dalam *marketplace* shopee sebelum membuat pemesanan pembeli mencari terlebih dahulu apa yang akan dicari. Pembeli memasukan kata kunci dalam pencarian untuk mencari barang yang diinginkan. Berikut cara cek out barang di shopee



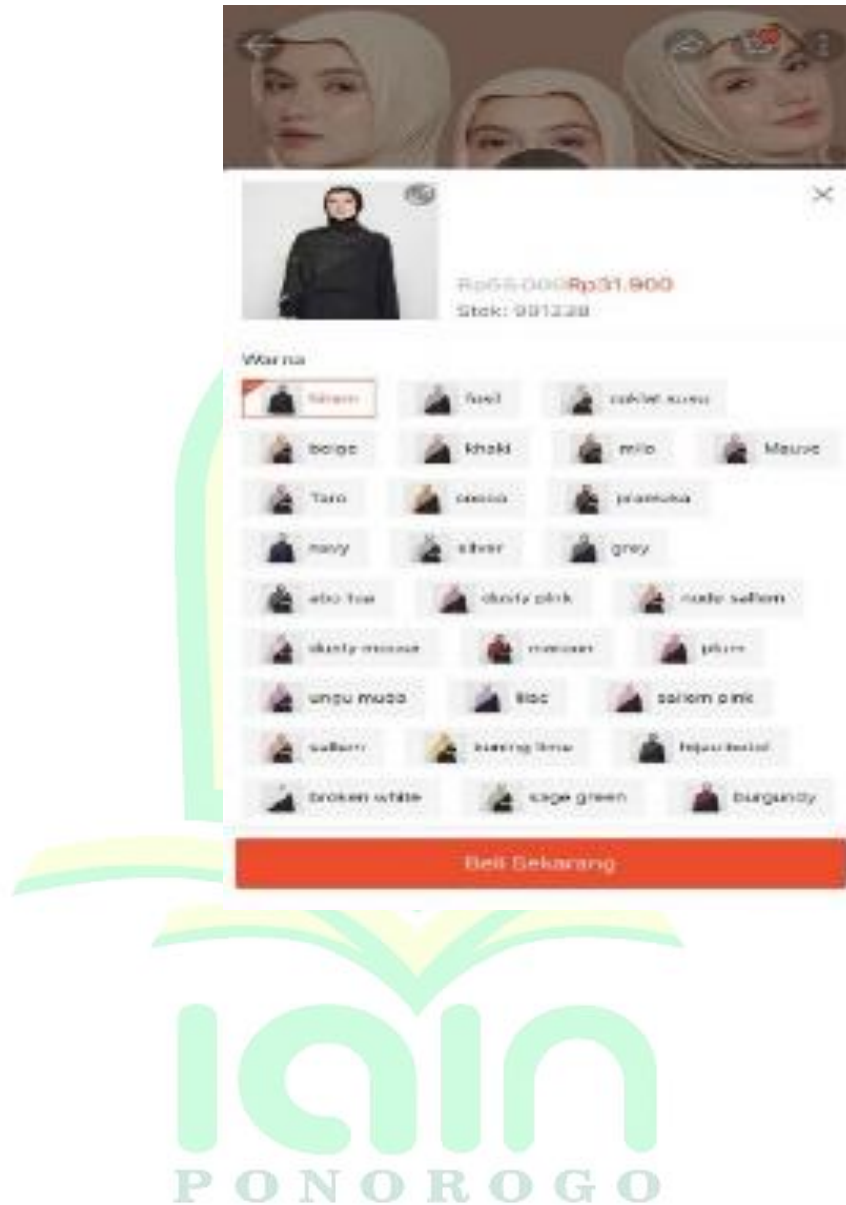
- 1) Klik kolom pencarian, lalu masukkan kata kunci barang yang ingin dicari kemudian tekan “cari”.



Gambar 1.1 Tampilan Menu Shopee

- 2) Pilih produk, model, ukuran, dan warna sesuai ukuran yang diinginkan sesuai deskripsi yang ada dalam keterangan kemudian pilih bayar sekarang.

Gambar 1.2 Tampilan Beberapa Model Produk



- 3) Periksa kembali total pembayaran, alamat, dan kirim pesan jika ada permintaan khusus, masukkan voucher ataupun koin jika ada.

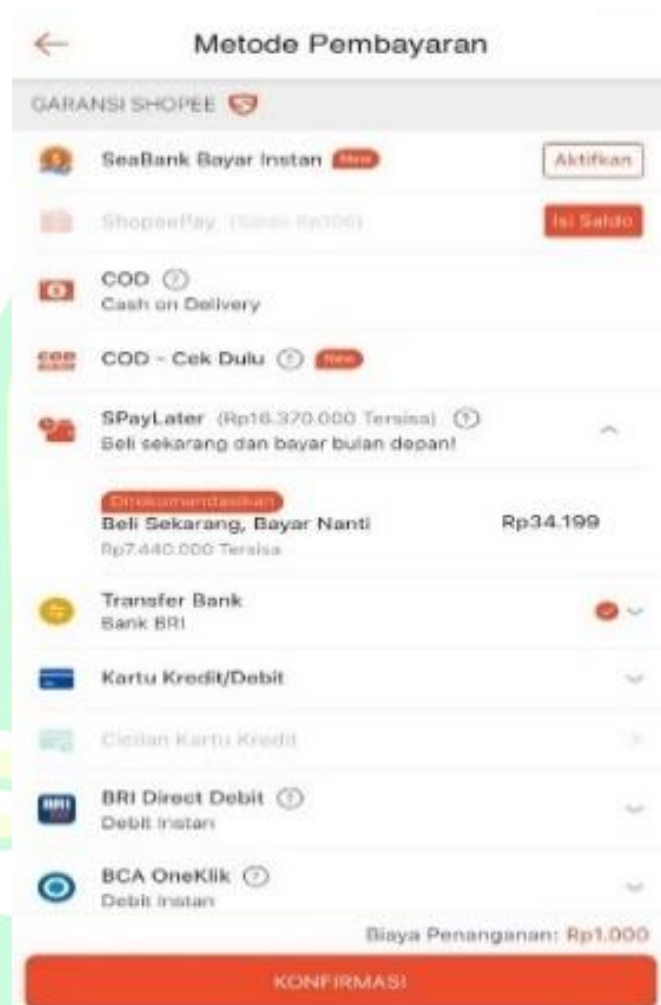


Gambar 1.3 Konfirmasi Pemesanan

PONOROGO

## b. Pembayaran

Selanjutnya untuk proses pembayaran, pembeli dapat memilih metode pembayaran yang akan digunakan.

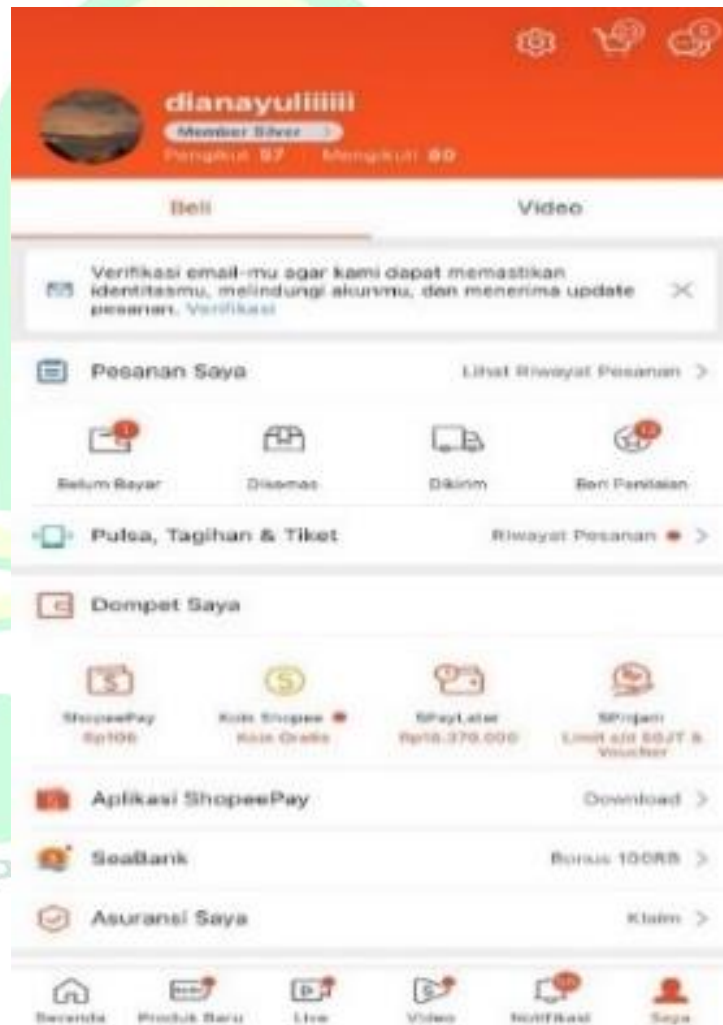


Gambar 1.4 Pemilihan Metode Pembayaran

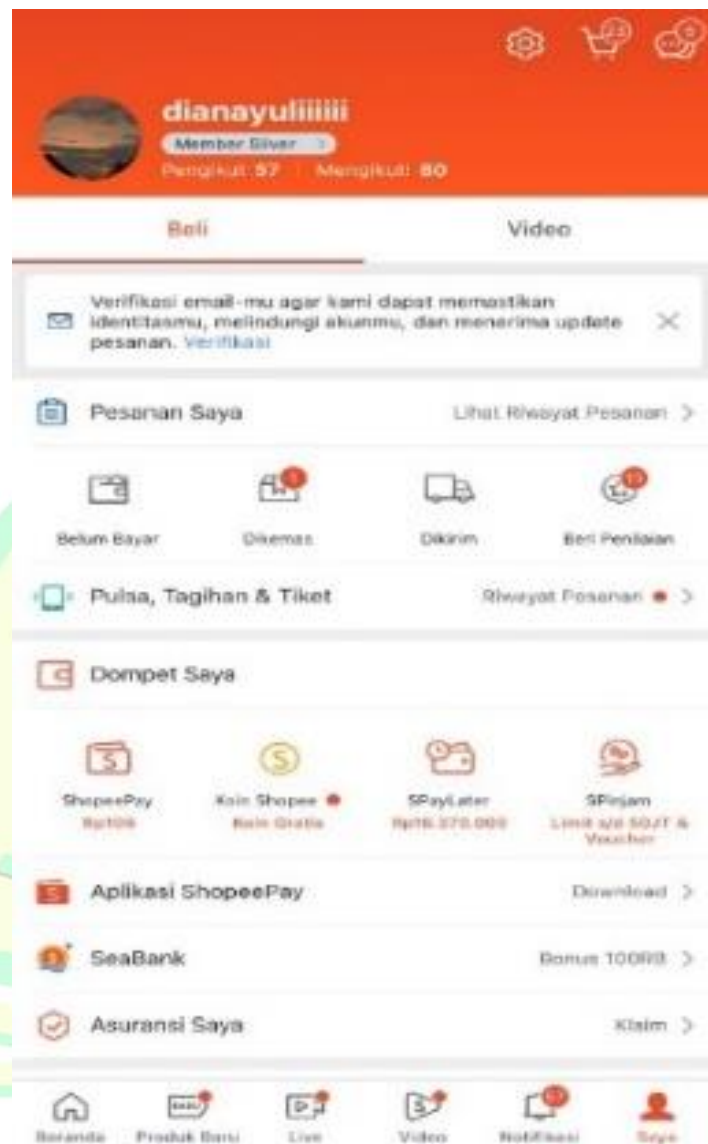
PONOROGO

### c. Pengiriman

Jika proses pemesanan dan pembayaran sudah selesai dilakukan, silahkan cek dibagian profil shopee, akan terlihat beberapa pilihan seperti belum bayar, dikemas, dikirim, dan beri penilaian. Klik bagian dikemas, disitu akan ada informasi bahwa barang sedang dipersiapkan penjual.



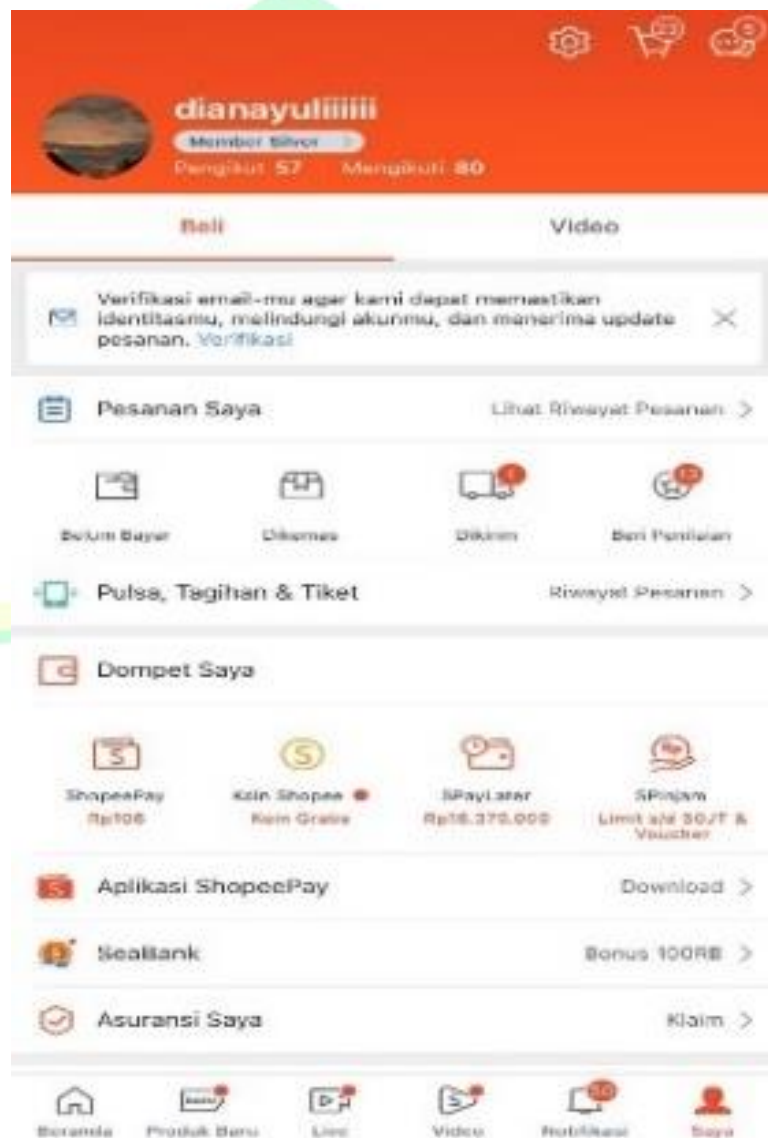
Gambar 1.5 Barang Belum Dibayar



Gambar 1.6 Barang Dikemas

lain  
P O N O R O G O

Sanjutnya jika barang sudah dikirim oleh penjual , maka akan beralih pada kolom dikirim, disitu kita bisa melacak rute dan perkembangan perjalanan barang yang akan dipesan.



Gambar 1.7 Barang Sudah Dikirim/Dalam Perjalanan

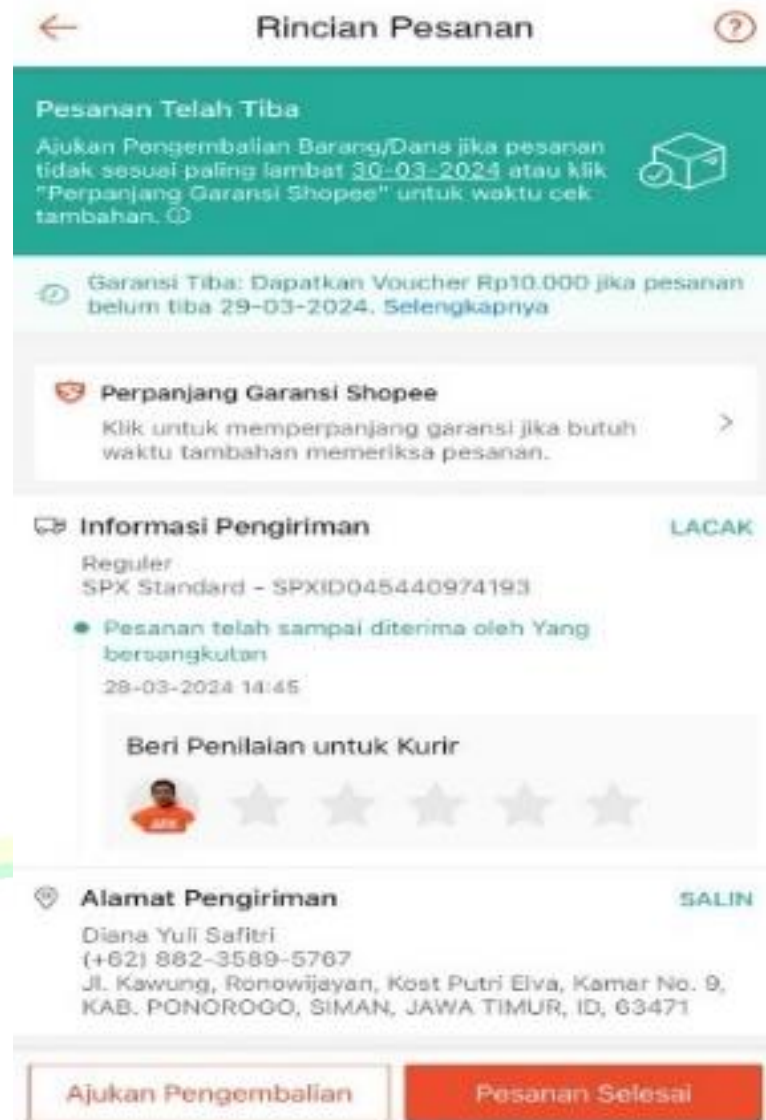


Jika barang sudah sampai dan diterima pada laman dikirim akan terdapat tulisan bahwa barang yang dipesan sudah diterima oleh pihak pembeli. Jika barang sudah diterima sebelum mengklik tulisan pesanan diterima yang ada dilaman shopee, alangkah baiknya pembeli membuka dan mengecek apakah barang yang diterima sudah sesuai apa belum. Jika barang sudah sesuai maka bisa di klik pesana diterima dan pemesanan selesai. Lalu jika barang tidak sesuai pesanan maka bisa mengajukan *retur*.



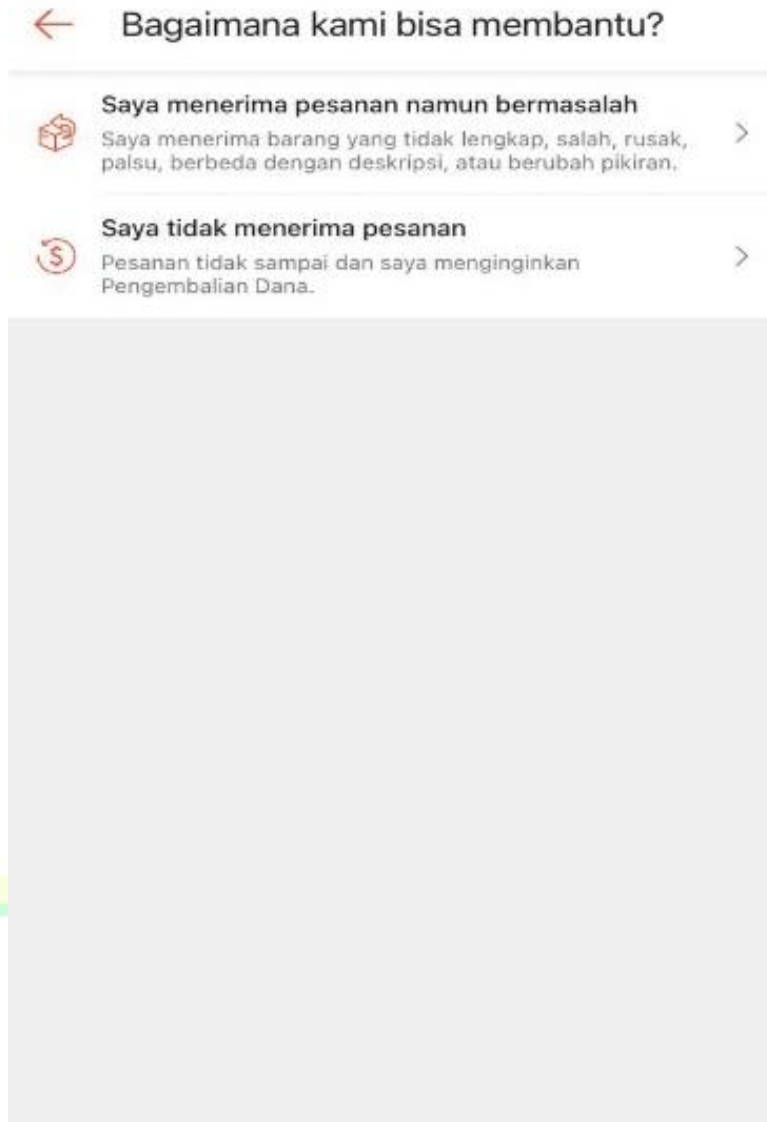
Gambar 1.8 Pesanan Sudah Selesai

Klik Ajukan Pengembalian jika barang yang datang tidak sesuai pemesanan



Gambar. 1.9 Ajukan Pengembalian

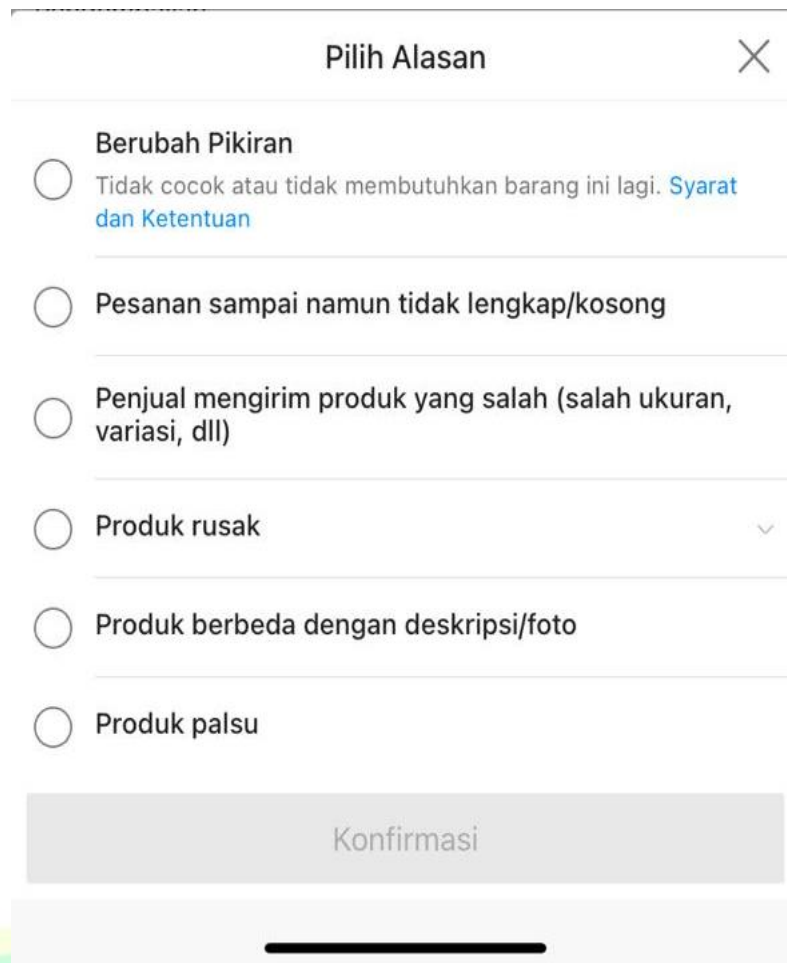
Pilih sesuai dengan masalah yang anda terima



Gambar 2.0 Pilih alasan mengapa mengajukan *retur*

P O N O R O G O

Pilih alasan mengapa anda melakukan *retur* lalu konfirmasi



Pilih Alasan

- Berubah Pikiran  
Tidak cocok atau tidak membutuhkan barang ini lagi. [Syarat dan Ketentuan](#)
- Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong
- Penjual mengirim produk yang salah (salah ukuran, variasi, dll)
- Produk rusak
- Produk berbeda dengan deskripsi/foto
- Produk palsu

Konfirmasi

Gambar 2.1 Pilih alasan mengapa mengajukan *retur*

## B. Praktik *Retur* Barang Pada Jual Beli *Online* Pada Pengguna

### *Marketplace* Shopee

Perusahaan yang menjual barang juga perlu mempunyai mekanisme *retur* penjualan. *Retur* adalah pengembalian barang dari pelanggan karena hal tertentu, mungkin dikarenakan rusak dalam perjalanan atau pengiriman barang yang tidak memenuhi spesifikasi yang

diinginkan.<sup>2</sup> Dalam *retur* mekanisme ganti barang dimulai ketika customer mengajukan permintaan *retur* barang. Lalu pihak penjual akan mengecek kebenaran laporan dari *customer* (pembeli), menganalisisnya, dan akan menyetujui atau menolaknya.

Dalam *marketplace* shopee pengajuan *retur* barang memiliki beberapa tata cara yang harus dilakukan agar pengajuan tersebut sampai kepada penjual dan dapat diterima oleh penjual. Sebagaimana yang disampaikan oleh beberapa narasumber sebagai konsumen.

1. Bimo Kusumo Putro Indarto, konsumen pada *marketplace* shopee, narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Bimo melakukan pengajuan *retur* ialah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang. Seperti yang dikatakannya dalam wawancara.

“Pengajuan *retur* barang/dana bisa dilakukan dengan memilih menu dikirim pada tab saya, lalu pilih status pengajuan, pilih pesanan, pilih ajukan pengembalian, pilih status pengajuan, pilih produknya, pilih selanjutnya, lalu pilih alasan yang sesuai untuk *retur*, lalu konfirmasi.”<sup>3</sup>

Namun dalam sistem pengajuan *retur* dalam *marketplace* shopee tidak selalu berjalan dengan baik, karena ada juga yang mendapat kendala seperti apa yang disampaikan oleh narasumber Bimo ini. Dia mengatakan dalam wawancara bahwa ia mendapatkan kendala dalam

---

<sup>2</sup> Diana Frederica, Sajuli Andreas, *Accurate V5 Pada Perusahaan Dagang & Jasa* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2017), 133.

<sup>3</sup> Bimo, *Hasil Wawancarai*, Madiun, 12 Maret 2024

sistem *retur*, yaitu pada kondisi barang, batas waktu pengembalian, dan ketersediaan barang yang sudah tidak diproduksi.”<sup>4</sup>

Dia juga mengatakan dalam wawancara mengenai apa yang menjadi penyebab dari kendala yang ia alami.

“Ketika saya memesan sepatu tersebut dengan ukuran 44. setelah menunggu selama beberapa hari, ternyata produk yang datang berukuran 43. Hal ini tidak sesuai dengan pesanan saya. Ketika saya ingin melakukan pengembalian, pihak compass hanya menyanggupi untuk mengganti uang sebesar harga jualnya. karena untuk menggantinya dengan ukuran 44, Stok yang tersedia sudah habis dan tidak diproduksi lagi.”<sup>5</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai adanya kendala dalam pengajuan *retur* yang disebabkan oleh barang serta penjualnya narasumber pun merasa dirugikan dengan adanya kendala tersebut. Bimo menambahkan bahwa kasus *retur* tersebut sudah merugikan dan membuatnya kecewa karena produk yang dibelinya merupakan produk yang dijual terbatas dan tidak akan diproduksi lagi.<sup>6</sup>

Selain memberikan dampak kerugian dan kekecewaan dalam kegiatan wawancara yang kedua ini Bimo menambahkan bahwa adanya kerugian finansial, waktu yang terbuang dari proses pengembalian hingga klaim garansi, belum lagi ada biaya pengiriman tambahan. Hal ini menciptakan pengalaman kepada pembeli menjadi negatif.

Dalam pengajuan *retur* tentunya terdapat beberapa syarat dan

---

<sup>4</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2024.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh pihak penjual. Syarat dan ketentuan tersebut ialah, video maupun foto barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, lalu dikirimkan kepada penjual sebagai salah satu bukti untuk pengajuan *retur*. Seperti yang dikatakan oleh narasumber bahwa ia sudah memberikan respon dengan foto dan video sebelum *unboxing*.

Narasumber juga menyampaikan mengenai bagaimana respon penjual atas kasus *retur* dan bagaimana tindakan konsumen selanjutnya setelah mengetahui respon dari pihak penjual.

“Penjual cukup responsif dalam kasus ini, namun penjual hanya menyanggupi mengganti dengan uang sebesar harga jualnya. Dan kondisi barang tersebut sudah tidak di restock lagi, jadi saya merasa sedikit kecewa dengan pelayanan dari pihak Compass yang tidak menyanggupi, namun pada akhirnya saya ikhlas dan lapang dada”<sup>7</sup>

Peneliti pun menyampaikan pertanyaan seberapa penting untuk mengecek check profile sebuah toko *online shop* sebelum melakukan pembelian, dan narasumber Bimo mengatakan bahwa hal tersebut sangat penting karena hal tersebut dapat mempengaruhi arah keputusan calon pembeli produk toko tersebut.<sup>8</sup>

2. Lukidzha Tatalova Almunafa, konsumen pada *marketplace* shopee, narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Tata melakukan pengajuan *retur* ialah

---

<sup>7</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2024.

<sup>8</sup> Ibid.

adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang. Seperti yang dikatakannya dalam wawancara.

“Kalau saya, pengajuan *retur* itu caranya dengan meminta resi pengembalian dari penjual lalu mengembalikan barang dengan cara menyerahkan barang tersebut kepada pihak JNT ataupun JNE dan memperlihatkan resi yang diberikan oleh penjual.”<sup>9</sup>

Namun dalam sistem pengajuan *retur* dalam *marketplace* shopee tidak selalu berjalan dengan baik, karena ada juga yang mendapat kendala seperti apa yang disampaikan oleh narasumber Tata ini. Dia mengatakan dalam wawancara kendala apa yang ditemui saat melakukan pengajuan *retur* tersebut.

“Pernah, kendala dalam pengajuan *retur* saya ialah, pembelian kemeja yang datang tidak sesuai dengan apa yang saya pesan, selanjutnya saya mengajukan pengembalian namun pihak penjual tidak memberikan resi sehingga saya tidak bisa mengembalikan barang tersebut.”<sup>10</sup>

Dia juga mengatakan dalam wawancara mengenai apa yang menjadi penyebab dari kendala yang ia alami.

“Ketika saya memesan kemeja warna navy, setelah menunggu beberapa hari, ternyata produk yang datang berwarna hitam. Hal ini tidak sesuai dengan pesanan saya. Ketika saya ingin melakukan pengembalian tetapi pihak penjual baru menyampaikan bahwa kemeja dengan warna yang saya inginkan sudah habis, penjual juga kurang responsif dan tidak memberikan resi untuk saya melakukan pengembalian.”<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai adanya kendala dalam pengajuan *retur* yang disebabkan oleh barang serta penjualnya, narasumber pun merasa dirugikan dengan adanya kendala tersebut.

---

<sup>9</sup> Tata, *Hasil Wawancara*, Madiun, 24 Maret 2024.

<sup>10</sup> Ibid.

<sup>11</sup> Ibid.



Tata menambahkan bahwa kasus *retur* tersebut sudah merugikannya, karena produk yang dipesan dan ditunggu tersebut datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Dan juga mengingat bahwa kemeja yang ia pesan merupakan titipan dari salah satu keluarganya.<sup>12</sup>

Selain memberikan dampak kerugian dan kekecewaan dalam kegiatan wawancara yang kedua ini Tatalova menambahkan bahwa adanya kerugian lain yaitu, ketidaknyamanan dalam berbelanja, Tatalova juga menambahkan bahwa bukan hanya dirinya, mungkin pada konsumen lain jika terjadi kesalahan toko pada konsumen juga akan menimbulkan ketidaknyamanan.<sup>13</sup>

Dalam pengajuan *retur* tentunya terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh pihak penjual. Syarat dan ketentuan tersebut ialah, video maupun foto barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, lalu dikirimkan kepada penjual sebagai salah satu bukti untuk pengajuan *retur*. Seperti yang dikatakan oleh narasumber bahwa ia sudah memberikan foto sebagai bukti bahwa barang yang datang tidak sesuai dengan yang ia pesan.

Narasumber juga menyampaikan mengenai bagaimana respon penjual atas kasus *retur* dan bagaimana tindakan konsumen selanjutnya setelah mengetahui respon dari pihak penjual.

“Pihak penjual kurang responsif dalam membalas pesan untuk pengajuan *retur* saya. Dan karena kurang responsif saya sedikit

---

<sup>12</sup> Tata, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

<sup>13</sup> Ibid.

malas untuk melanjutkan pengajuan tersebut. Dengan adanya kejadian tersebut membuat saya untuk tidak membeli lagi ditoko tersebut, karena pelayanan yang kurang.”<sup>14</sup>

Peneliti pun menyampaikan pertanyaan seberapa penting untuk me nge check profile sebuah toko *online shop* sebelum melakukan pembelian, dan narasumber Tatalova mengatakan bahwa Sangat penting menurut, karena ia pun sebelum berbelanja menggunakan shopee selalu melihat rating dan pengikut di toko tersebut, kemudian jika akan *checkout* barang ia akan melihat ulasan nya terlebih dahulu ataupun menggunakan fitur chat dengan penjual untuk memastikan barang yang akan dibeli agar tidak terjadi kesalahan seperti sebelumnya.<sup>15</sup>

3. Bridnia Dea Mei, konsumen pada *marketplace* shopee, narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Bridnia melakukan pengajuan *retur* ialah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang. Seperti yang dikatakannya dalam wawancara.

“Karena masalah saya udah lama dan waktu itu belum ada sistem *retur* di *marketplace* shopee jadi saya melakukan pengajuan *retur* secara manual, yaitu dengan cara mengkonfirmasi lewat chat lalu penjual menyetujui *retur* tersebut dan saya melakukan *retur* dengan menuliskan alamat penjual dan menempelkan pada baang yang ingin saya kembalikan, lalu saya serahkan kepada pihak JNE. Kalau sekarang kan ongkos kirimnya ditanggung oleh pihak shopee, namun dahulu masih ditanggung oleh pihak konsumen.”<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Tata, *Hasil Wawancara*, Madiun, 24 Maret 2024.

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

Namun dalam sistem pengajuan *retur* dalam *marketplace* shopee tidak selalu berjalan dengan baik, karena ada juga yang mendapat kendala seperti apa yang disampaikan oleh narasumber Bridnia ini. Dia mengatakan dalam wawancara kendala apa yang ditemui saat melakukan pengajuan *retur* tersebut.

“Kendala yang saya alami itu saya mau me-*retur* kelebihan barang yang datang, namun setelah di konfirmasi dan penjual membolehkan untuk pengembalian barang. Tetapi setelah barang sampai pada penjual barang tersebut ditolak oleh penjual dan kembali ke saya.”<sup>17</sup>

Dia juga mengatakan dalam wawancara mengenai apa yang menjadi penyebab dari kendala yang ia alami.

“Kendala yang saya alami ialah, saya mau mengembalikan kelebihan barang yang datang, namun setelah di konfirmasi dan penjual membolehkan untuk pengembalian barang, barang tersebut ditolak oleh penjual dan dikembalikan ke saya. Dan otomatis saya merasa dirugikan karena ongkos kirimnya jadi kena ke saya, dan karena itu saya mengeluarkan uang untuk ongkos kirim dua kali lipat.”<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai adanya kendala dalam pengajuan *retur* yang disebabkan oleh barang serta penjualnya, narasumber pun merasa dirugikan dengan adanya kendala tersebut. Bridnia menambahkan bahwa kasus *retur* tersebut sudah merugikannya karena meskipun mendapat kelebihan baju, namun Bridnia tetap rugi dengan ongkos kirimnya yang menjadi dua kali lipat. Selain memberikan dampak kerugian dan kekecewaan dalam kegiatan

---

<sup>17</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

<sup>18</sup> Ibid.

wawancara Bridnia menambahkan bahwa adanya kerugian lain yaitu, ketakutan konsumen untuk membeli barang di *marketplace*.<sup>19</sup>

Dalam pengajuan *retur* tentunya terdapat beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku yang ditetapkan oleh pihak penjual. Syarat dan ketentuan tersebut ialah, video maupun foto barang yang tidak sesuai dengan apa yang dipesan, lalu dikirimkan kepada penjual sebagai salah satu bukti untuk pengajuan *retur*. Seperti yang dikatakan oleh narasumber.

“Iya dahulu itu pada saat ingin mengkonfirmasi pada penjual saya melampirkan foto bahwa barang yang datang. Namun karena sudah lama sekali kasusnya jadi pesan tersebut sudah tidak ada di *handphone* saya lagi.”<sup>20</sup>

Narasumber juga menyampaikan mengenai bagaimana respon penjual atas kasus *retur* dan bagaimana tindakan konsumen selanjutnya setelah mengetahui respon dari pihak penjual.

“Pihak penjualnya kurang responsif dengan pengajuan *retur* saya. Untuk selanjutnya saya tidak memberikan respon apapun dan juga tidak membeli barang lagi di toko tersebut, ya karena sudah kecewa dan penjual pun setelah itu juga tidak memberikan respon apapun karena mungkin pembelinya banyak jadi yang dikerjakan juga banyak dan sedikit bodoamat.”<sup>21</sup>

Peneliti pun menyampaikan pertanyaan seberapa penting untuk mengecek profil sebuah toko *online shop* sebelum melakukan pembelian, dan narasumber Bridnia mengatakan bahwa sangat amat penting, dari ulasan kita bisa mengetahui bagaimana

---

<sup>19</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Ibid.

kualitas maupun tanggung jawab dari *online shop* yang akan kita order. Jika ulasan atau komen bagus maka bisa dipastikan amanah dan aman untuk di *order*.<sup>22</sup>

### **C. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Kasus *Retur* Di *Marketplace* Shopee**

Negara Indonesia merupakan negara hukum, yang dimana didalamnya terdapat peraturan-peraturan yang bertujuan untuk melindungi warga negaranya. Negara yang berlandaskan hukum menggunakan aturan hukum untuk mencapai tujuan kehidupan bernegara. Karena pada dasarnya setiap negara yang berdaulat memiliki kewajiban untuk melindungi setiap warga negaranya seperti di Negara Kesatuan Republik Indonesia ini.

Dengan adanya peraturan yang memiliki tujuan untuk melindungi warga negara tersebut menjadikan masyarakat semakin ingin berkembang terutama dalam bidang teknologi. Dibuktikan dengan beberapa teknologi sekarang sudah semakin canggih. Salah satunya dalam bidang perdagangan, yang dimana sudah terdapat *marketplace* shopee, dengan adanya *marketplace* tersebut masyarakat dapat mengakses untuk membeli maupun menjual barang didalamnya tanpa harus bertemu atau bertatap muka secara langsung. Kegiatan tersebut dapat dilakukan hanya dengan *me-download* aplikasi yang ada di *gadget*. Dalam *marketplace* tersebut juga memberikan beberapa fitur yang dapat memudahkan konsumen dalam melakukan transaksi. Namun dengan beberapa kemudahan yang

---

<sup>22</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 4 Juni 2024.

diberikan dalam *marketplace* tersebut juga memberikan dampak buruk bagi konsumen, yaitu kurangnya perlindungan hukum pada konsumen yang dirugikan dalam kegiatan jual beli tersebut.

Tidak adanya perlindungan hukum untuk konsumen ini memberikan dampak negatif bagi para konsumen yang dirugikan. Karena para konsumen yang belum mengerti mengenai hak dan kewajibannya sebagai konsumen tidak akan meminta pertanggungjawaban kepada penjual. Sedangkan tidak dapat dipungkiri penjual juga akan melakukan kesalahan yang sama kepada konsumen selanjutnya, dan ia pun juga tidak mengetahui hak serta kewajibannya sebagai pelaku usaha.

Dalam penelitian ini, dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara secara tatap muka bersama narasumber untuk menggali lebih dalam lagi mengenai perlindungan hukum konsumen dan dampaknya pada kasus *retur* yang pernah dialami oleh narasumber.

1. Bimo Kusumo Putro Indarto, konsumen pada *marketplace* shopee, narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Bimo melakukan pengajuan *retur* ialah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang.

Dalam wawancara yang dibagikan, Bimo Kusumo menjawab bahwa dia tidak mengetahui mengenai tentang adanya perlindungan

konsumen.<sup>23</sup> Dan juga dalam wawancara Bimo Kusumo menyampaikan bahwa ia juga tidak mengetahui tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mana didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha.<sup>24</sup>

Karena narasumber Bimo tidak mengetahui mengenai adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mana didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha, peneliti sedikit memberikan pemahaman mengenai perlindungan konsumen dan juga mengajukan pertanyaan tentang seberapa pentingnya masyarakat untuk mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen ini. Dan Bimo menyampaikan bahwa pengetahuan mengenai perlindungan konsumen ini sangat penting, hal ini bertujuan untuk menjamin adanya kepastian dan kebermanfaatan hukum bagi orang orang yang ingin bertransaksi di *marketplace*. Ia pun juga menambahkan bahwa edukasi mengenai perlindungan konsumen ini sangat penting untuk masyarakat awam guna menciptakan masyarakat yang melek akan hukum.<sup>25</sup>

Dengan adanya kasus yang dialami, Bimo lebih jujur dalam melakukan kegiatan jual beli di *marketplace* dengan cara memberikan ulasan dan rating kepada toko tersebut agar menjadi bahan

---

<sup>23</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2024.

<sup>24</sup> Ibid.

<sup>25</sup> Ibid.

pertimbangan pembeli lain, dan memberikan saran kepada teman/saudara yang menanyakan tentang produk tersebut.<sup>26</sup>

Sebagai warga negara Indonesia yang mengerti tentang adanya hukum yang berlaku Indonesia Bimo menyampaikan bahwa Undang Undang sudah dijalankan namun hanya untuk kasus kasus menengah keatas dengan nominal yang cukup besar, seperti yang ia katakan dalam wawancara tatap muka.

“Menurut saya undang-undang ini sudah dijalankan dengan baik, namun hanya untuk kasus kasus dengan nilai nominal yang besar saja undang undang ini bisa digunakan dengan baik. Sementara untuk kasus kecil, hal ini kurang efektif. Mengingat biayanya bisa lebih besar daripada harga dalam transaksi.”<sup>27</sup>

Dalam wawancara pun Bimo mengatakan bahwa ia belum pernah mendapatkan Perlindungan Hukum Konsumen selama melakukan jual beli di *marketplace*.

Ketika kegiatan wawancara yang kedua dilakukan peneliti mengajukan pertanyaan mengenai respon pihak *marketplace* terhadap kasus yang terjadi disalah satu *online shop* di dalam *marketplace*. Dan Bimo pun mengatakan bahwa menurut ia, pihak *marketplace* sangat terbatas, jadi tidak bisa menjembatani keinginan penjual dan pembeli. Terbatas disini dalam artian pihak *marketplace* tidak bisa memberikan solusi terbaik karena mungkin pihak *marketplace* nya tidak terlibat da juga tidak mengetahui.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

<sup>27</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 12 Maret 2024.

<sup>28</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.



Narasumber juga menjelaskan setelah adanya kasus yang menimpanya tersebut ia ingin tetap melanjutkan kegiatan jual beli di *marketplace* dengan catatan bahwa akan lebih bijak lagi terhadap barang yang ia beli dan juga hanya membeli di toko yang terpercaya, alasan ia memilih melanjutkan ialah karena kebutuhan akan barang lebih praktis dibeli melalui online, dan tentu saja dengan catatan bahwa toko yang ingin saya beli barangnya memang terpercaya dan pelayanannya bagus.<sup>29</sup>

Selanjutnya, Bimo juga memberikan cara agar konsumen *marketplace* dapat memilih toko yang aman dan terpercaya. Caranya dengan melihat dari pengalaman orang lain yang pernah membeli dari *marketplace* dan produk toko tersebut. Seperti melihat pemberian ulasan berupa komentar dan pemberian rating dan juga melalui review dari media sosial yang disampaikan oleh tiktokker ataupun *influencer*.<sup>30</sup>

Menurut Bimo dalam kegiatan wawancara, adanya perlindungan konsumen dalam *marketplace* sudah perlahan mengantisipasi beberapa penjual “nakal” demi melindungi para konsumen. Hal ini dirasa baik mengingat jual beli online memiliki resiko fraud yang besar. Misalnya me banned penjual yang sengaja menjual barang barang terlarang, seperti narkoba, ganja, obat/suplemen vitamin palsu, senjata tajam, senjata api, dan flora serta fauna yang dilindungi pemerintah.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Ibid.

<sup>30</sup> Ibid.

<sup>31</sup> Bimo, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

Adanya sistem *retur* yang disediakan di *marketplace*, narasumber yang disini berperan sebagai konsumen menyampaikan bahwa terjadinya kasus tersebut tindakan yang seharusnya dilakukan oleh pihak *marketplace* ialah dengan menerapkan proses penyaringan yang lebih ketat untuk penjual, memberikan standart tertentu untuk dapat diizinkan berjualan. dan mungkin marketplace bisa memberikan edukasi kepada penjual ataupun pembeli untuk mengajarkan pentingnya kejujuran dan menghindari penipuan. Karena dapat dilihat juga bahwa yang menjadi problem dalam kasus ini ialah terjadinya penipuan dan tidak ada kejujuran antara penjual kepada pembeli.<sup>32</sup>

Terakhir Bimo menyampaikan mengenai dampak positif dari adanya *marketplace* dan juga kasus yang dialaminya tersebut. Dari *marketplace* nya memberikan kemudahan akses membeli produk dari berbagai penjual di satu *marketplace*, penawaran harga lebih murah dan pilihan produknya luas. pembeli juga bisa melihat ulasan dan rating dari produk dari pembeli lain sebelum membuat keputusan pembelian. Sedangkan dilihat dari kasus yang sudah terjadi ini yaitu, meningkatkan kesadaran pembeli tentang pentingnya membaca ulasan, memeriksa reputasi penjual dan lebih bijak dalam membeli. adanya kasus seperti ini dapat mendorong *marketplace* mengevaluasi dan meningkatkan layanan mereka.

2. Lukidzha Tatalova Almunafa, konsumen pada *marketplace* shopee,

---

<sup>32</sup> Ibid.

narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Tata melakukan pengajuan *retur* ialah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang.

Dalam wawancara yang dibagikan, Tata menjawab bahwa dia tidak mengetahui mengenai tentang adanya perlindungan konsumen. Dan juga dalam wawancara Tata menyampaikan bahwa ia juga tidak mengetahui tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mana didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Setelah mengetahui hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, narasumber mengatakan langkah yang akan ia lakukan jika menemui kasus yang serupa terulang kembali, yaitu dengan cara menegur pelaku usaha tersebut atas kesalahannya agar kasus yang sama tidak terulang.<sup>33</sup>

Dalam wawancara peneliti juga mengajukan pertanyaan tentang seberapa pentingnya masyarakat untuk mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen ini. Dan narasumber Tata menyampaikan bahwa adanya perlindungan konsumen ini tentunya sangat penting, karena dengan adanya perlindungan konsumen masyarakat dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai seorang konsumen, lalu tindakan yang seharusnya mereka lakukan jika masalah seperti ini

---

<sup>33</sup> Tata, *Hasil Wawancara*, Madiun, 24 Maret 2024.

terulang kembali.<sup>34</sup>

Ia pun juga menambahkan bahwa edukasi mengenai perlindungan konsumen ini sangat penting untuk masyarakat awam. Ia menyampaikan bahwa pentingnya dilakukan sosialisasi terkait perlindungan konsumen, sehingga dapat menciptakan masyarakat yang melek akan hukum dan tidak ada masyarakat yang dirugikan.

Sebagai warga negara Indonesia yang mengerti tentang adanya hukum yang berlaku di Indonesia Tata menyampaikan bahwa Undang Undang sudah dijalankan namun hanya untuk konsumen maupun pelaku usaha yang paham dan mengerti akan adanya hukum ataupun Undang Undang tersebut, seperti yang ia katakan dalam wawancara tatap muka.

“Menurut saya kadang dijalankan kadang tidak, tergantung kasusnya. Karena tidak semua orang paham mengenai perlindungan konsumen, jadi mungkin belum diterapkan pada pelaku usaha maupun konsumen yang belum mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen dan sudah diterapkan pada pelaku usaha dan konsumen yang sudah mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen.”<sup>35</sup>

Dalam wawancara pun Tata mengatakan bahwa ia sudah pernah mendapatkan dampak dari Perlindungan Hukum Konsumen dan juga pertanggung jawaban dari pihak penjual, pertanggung jawaban tersebut berupa pengembalian dana dalam pembelian barang di *marketplace* shopee.

---

<sup>34</sup> Tata, *Hasil Wawancara*, Madiun, 24 Maret 2024.

<sup>35</sup> Ibid.

Dalam kegiatan wawancara yang kedua pada narasumber Tatalova, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai respon pihak *marketplace* terhadap kasus yang terjadi disalah satu *online shop* di dalam *marketplace*. Dan Tatalova pun mengatakan bahwa menurut ia, Tidak ada respon dari pihak *marketplace* (shopee) karena ia juga tidak melaporkan pengguna atau toko yang bersangkutan.<sup>36</sup>

Narasumber juga menjelaskan setelah adanya kasus yang menimpanya tersebut ia ingin tetap melanjutkan kegiatan jual beli di *marketplace* dengan alasan bahwa, karena banyak juga toko yang bertanggung jawab ketika ada kesalahan pengiriman, disamping itu penggunaan shopee juga memudahkan untuk pembelian barang yang tidak bisa dibeli di toko *offline*.<sup>37</sup>

Selanjutnya, Tatalova juga memberikan cara agar konsumen *marketplace* dapat memilih toko yang aman dan terpercaya. Caranya dengan memberikan penilaian pada kolom komentar toko tersebut agar dapat dilihat oleh konsumen lain yang akan membeli barang di toko tersebut.

Menurut Tatalova dalam kegiatan wawancara, adanya perlindungan konsumen dalam *marketplace* sudah efisien karena selain adanya *banned* atau teguran dari pihak *marketplace* konsumen juga dapat memberikan review untuk barang dan pelayanan yang diberikan toko,

---

<sup>36</sup> Tatalova, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

<sup>37</sup> Ibid.

dengan begitu pada keseluruhan penilaian toko akan terlihat bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada toko tersebut.<sup>38</sup>

Adanya sistem *retur* yang disediakan di *marketplace*, narasumber yang disini berperan sebagai konsumen menyampaikan bahwa terjadinya kasus tersebut tindakan yang seharusnya dilakukan oleh pihak *marketplace* ialah dengan memberikan *warning* pada konsumen seperti memastikan barang melalui chat dengan penjual dan memberikan *warning* barang yang dibeli apakah stok masih ada atau habis.

Terakhir Tatalova menyampaikan mengenai dampak positif dari adanya *marketplace* dan juga kasus yang dialaminya tersebut. Dampaknya ialah ia menjadi lebih teliti sebelum membeli, dan melihat ulasan yang ada pada barang. Lebih tahu mengenai cara *retur* barang dan mengetahui penjual yang bertanggung jawab dan tidak pada *marketplace* (shopee).<sup>39</sup>

3. Bridnia Dea Mei, konsumen pada *marketplace* shopee, narasumber sebagai konsumen yang memiliki kasus *retur* dalam wawancara secara tatap muka terkait kasus *retur* yang dialami pada *marketplace* shopee. Awal mula Bridnia melakukan pengajuan *retur* ialah adanya ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang yang datang.

Dalam wawancara yang dibagikan, Bridnia menjawab bahwa dia

---

<sup>38</sup> Tatalova, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

<sup>39</sup> Ibid.

tidak mengetahui mengenai tentang adanya perlindungan konsumen. Dan juga dalam wawancara Bridnia menyampaikan bahwa ia tidak mengetahui tentang Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mana didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen dan juga pelaku usaha.<sup>40</sup>

Setelah mengetahui hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha narasumber megatakan beberapa usahanya jika menemui kasus yang serupa terulang lagi, yaitu dengan melaporkan pada pihak shopee agar mendapat teguran. Jika dari pihak konsumen sendiri tegurannya berupa memberikan komentar negatif pada laman shopee penjual, dan untuk dari pihak shopee berupa kesulitan menggunakan live shopee untuk beberapa hari, barang yang ada dilaman shopee tidak bisa di *check out* karena di *banned* dari pihak shopee. Karena dari pihak shopee sekarang bisa mendeteksi.<sup>41</sup>

Dalam wawancara peneliti juga mengajukan pertanyaan tentang seberapa pentingnya masyarakat untuk mengetahui tentang adanya perlindungan konsumen ini. Dan Bridnia menyampaikan bahwa hal tersebut sangat penting, karena adanya pengetahuan masyarakat mengenai perlindungan konsumen dapat mencegah penjual melakukan hal hal yang bisa merugikan konsumen serta melanggar hukum.<sup>42</sup>

Ia pun juga menambahkan bahwa edukasi mengenai perlindungan

---

<sup>40</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Ibid.

konsumen ini sangat penting untuk masyarakat awam. Karena dengan adanya edukasi ini dapat mencegah penipuan, menghindari kerugian pembeli maupun konsumen, melindungi pembeli itu sendiri dengan adanya hak dan kewajiban yang sudah ada dalam Undang Undang tersebut.<sup>43</sup>

Sebagai warga negara Indonesia yang mengerti tentang adanya hukum yang berlaku di Indonesia Bridnia menyampaikan bahwa Undang Undang sudah dijalankan namun hanya untuk konsumen maupun pelaku usaha yang paham dan mengerti akan adanya hukum ataupun Undang Undang tersebut. Ia juga menambahkan bahwa Undang Undang tersebut sudah dijalankan namun dalam kasus kasus besar saja.<sup>44</sup>

Dalam wawancara pun Bimo mengatakan bahwa ia belum pernah mendapatkan Perlindungan Hukum Konsumen selama melakukan jual beli di *marketplace*.<sup>45</sup>

Dalam kegiatan wawancara yang kedua pada narasumber Bridnia, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai respon pihak *marketplace* terhadap kasus yang terjadi disalah satu *online shop* di dalam *marketplace*. Dan Bridnia pun mengatakan bahwa menurut ia, kalau dari *marketplace* sangat membantu jika ada kendala. Dan juga menurut sepengetahuannya untuk sekarang pihak jnt juga ikut nge check ketika

---

<sup>43</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Ponorogo, 26 Maret 2024.

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Ibid.



barang mau di *retur*. Sebelum dikirim ke *online shop* pada *marketplace*.<sup>46</sup>

Narasumber juga menjelaskan setelah adanya kasus yang menyimpannya tersebut ia ingin tetap melanjutkan kegiatan jual beli di *marketplace* dengan alasan karena pada *marketplace* terkhusus shopeee sekarang menurut sangat aman, sejauh ada bukti jika barang yang dikirim tidak sesuai ataupun rusak. Jadi membelipun tidak takut.<sup>47</sup>

Selanjutnya, Bridnia juga memberikan cara agar konsumen *marketplace* dapat memilih toko yang aman dan terpercaya. Caranya dengan jangan lupa untuk cek ulasan seperti komentar dari seseorang yang sudah membeli produk tersebut. Dan jika ulasan atau rating buruk sebaiknya mencari toko lain yang lebih amanah.

Adanya sistem *retur* yang disediakan di *marketplace*, narasumber yang disini berperan sebagai konsumen menyampaikan bahwa terjadinya kasus tersebut menurutnya tidak bisa dihindari walaupun terdapat *warning* karena *marketplace* sendiri hanya mengawasi lewat media online tidak bisa secara langsung. Jadi yang seharusnya lebih hati hati ialah konsumen. Tetapi dengan adanya *retur* tersebut juga sangat membantu melindungi konsumen dari kesalahan pengiriman atau barang tidak sesuai yang diharapkan atau bahkan barang yang rusak dan tidak layak pakai.<sup>48</sup>

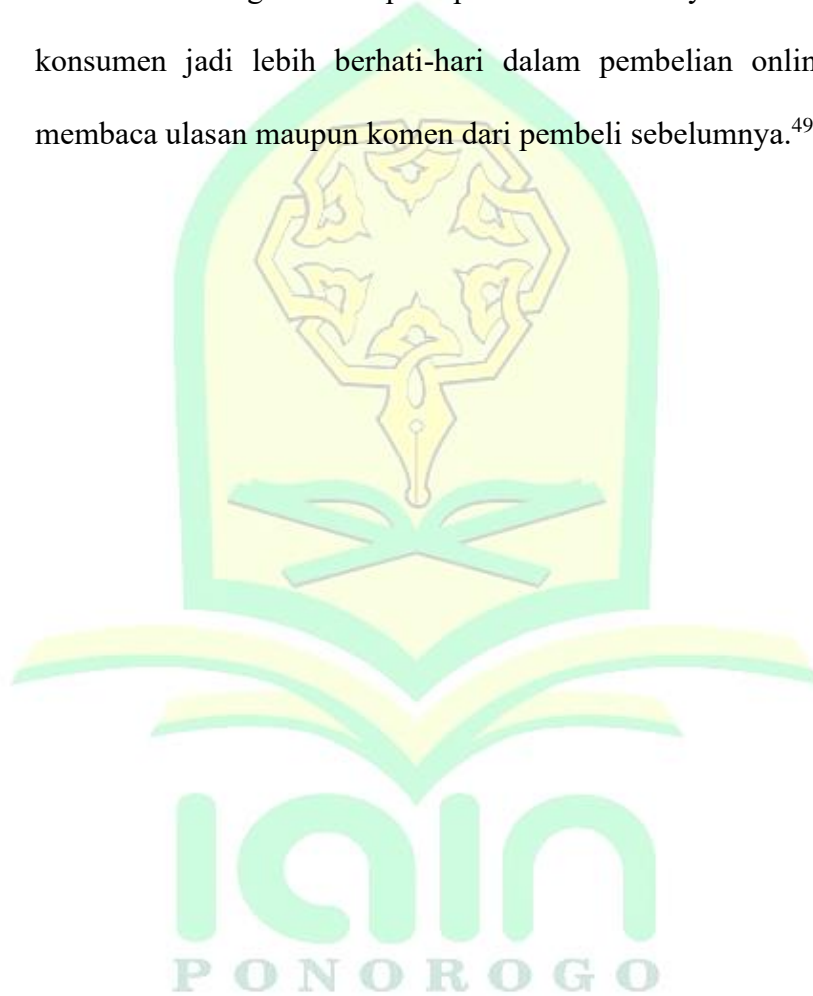
---

<sup>46</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

<sup>47</sup> Ibid.

<sup>48</sup> Bridnia, *Hasil Wawancara*, Madiun, 4 Juni 2024.

Terakhir Bridnia menyampaikan mengenai dampak positif dari adanya *marketplace* dan juga kasus yang dialaminya tersebut. Jika dilihat dari *marketplace* memberikan dampaknya yaitu, harga yang lebih murah, hemat waktu serta tenaga, banyak diskon serta promo yang menarik. Sedangkan dampak positif dari adanya kasus ini ialah konsumen jadi lebih berhati-hati dalam pembelian online Dengan membaca ulasan maupun komen dari pembeli sebelumnya.<sup>49</sup>



---

<sup>49</sup> Ibid.

**BAB IV**

**ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP**

**KONSUMEN *MARKETPLACE* DALAM KASUS *RETUR***

**PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN HUKUM**

**POSITIF**

**A. Analisis praktik perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* prespektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen**

Setelah dilakukannya proses observasi, identifikasi, dan wawancara, maka selanjutnya pada bab ini membahas serta menjelaskan berdasarkan teori yang digunakan dan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya. Inti dari topik penelitian dipaparkan dibawah ini dengan menggunakan beberapa teori untuk mendasari dan sebagai landasa penelitian.

Di era digital yang semakin berkembang ini para konsumen *marketplace* tentunya juga diharapkan mampu menyesuaikan dirinya dengan kemajuan zaman. Seperti memahami aturan aturan yang ada sebelum melakukan pembelian dalam kegiatan jual beli online. Konsumen dapat memahami beberapa peraturan, tata cara serta syarat dan ketentuan sebelum melakukan transaksi dalam situs online. Hal tersebut diharapkan karena semakin berkembangnya zaman juga dapat menjadi dampak buruk

bagi konsumen sendiri, maka dari itu untuk menghindari kerugian bagi pihak konsumen dianjurkan untuk mengetahui terlebih dahulu bagaimana aturan aturan yang berlaku.

Dalam *marketplace* shopee mengenai syarat dan ketentuan yang dijadikan peraturan atau pedoman dalam kegiatan jual beli, bahkan pihak penjual juga menjelaskan tata cara jika terjadi hal hal yang tidak sesuai oleh keinginan pembeli. Seperti bagaimana cara penanganannya, bagaimana cara pengembaliannya dan apa saja syarat serta ketentuannya jika pembeli akan melakukan pengembalian barang. Yang menjadi syarat utama dalam pengembalian barang yaitu diperbolehkannya pengajuan pengembalian barang dengan syarat disertai video serta foto *unboxing* barang tersebut, dan juga tidak lebih dari 1x24 jam. Penjual juga menambahkan bahwa jika barang yang diterima tidak sesuai dengan orderan maka pihak penjual akan memproses ulang dengan mengkonfirmasi via chat pada penjual terlebih dahulu, yang artinya pihak penjual menjelaskan bahwa ia bertanggung jawab jika terjadi kesalahan barang.

Adapun peraturan yang mengatur terkait dengan bentuk perlindungan konsumen telah tertulis dalam syarat dan ketentuan dengan bunyi “pihak penjual akan memproses ulang dengan mengkonfirmasi via chat pada penjual terlebih dahulu, yang artinya pihak penjual menjelaskan bahwa ia bertanggung jawab jika terjadi kesalahan barang”. Pembelian dalam *marketplace* ini merupakan jual beli secara

online yang dimana keamanan barang tersebut dari pihak penjual sampai pada pihak konsumen juga harus diperhatikan oleh pelaku usaha karena di zaman sekarang ini apapun yang berkaitan dengan online sangat marak sekali adanya penipuan, sehingga sangat dibutuhkannya perlindungan konsumen yang diberikan pada konsumen untuk menjamin kualitas barang tetap terjaga.

Undang Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 ialah aturan dan juga hukum positif yang penting sekali untuk diketahui dan diterapkan oleh konsumen maupun pelaku usaha, karena mengingat didalamnya terdapat hak serta kewajiban pelaku usaha dan juga konsumen. Undang Undang Perlindungan Konsumen menjadi payung hukum untuk konsumen dalam menjalankan kegiatan jual belinya. Adanya Undang Undang ini juga diharapkan dapat memberikan rasa keadilan bagi pihak konsumen maupun pelaku usaha nantinya.

Selain diatur dalam hukum positif Undang Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen juga diatur dalam Hukum Islam yaitu pada teori *khiyār*. Dalam hukum islam ini mengatur mengenai perlindungan konsumen berdasarkan asas asas, syarat, serta prinsip prinsipnya dalam suatu transaksi agar transaksi tersebut dapat dikatakan sah. Selanjutnya dari adanya asas asas hukum islam tersebut terciptanya hak hak konsumen dalam kegiatan jual beli yang harus dilindungi. Sehingga yang diinginkan ialah untuk para pelaku usaha serta konsumen dapat menciptakan kegiatan jual beli yang aman, guna mengurangi angka

kerugian. Dibawah ini merupakan analisis bentuk perlindungan konsumen perspektif hukum positif dan hukum Islam terhadap kasus *retur* dalam *marketplace* :

1. Berdasarkan Hukum Positif

Undang Undang No. 8 Tahun 1999 merupakan hukum positif yang dimana didalamnya terdapat adanya asas perlindungan konsumen, hak konsumen dan pelaku usaha dan juga kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktik perlindungan konsumen yang diterapkan oleh pelaku usaha didalam *marketplace* shopee terutama mengenai keamanan barang dan pertanggung jawaban yang diberikan belum bisa dikatakan benar keseluruhannya. Di pihak konsumen pun juga dapat dikatakan bahwa pihak konsumen belum pernah merasakan dampak perlindungan konsumen yang diberikan pemerintah melalui kontrak digital dalam *marketplace* shopee. Ketentuan yang berbunyi “syarat utama dalam pengembalian barang yaitu diperbolehkannya pengajuan pengembalian barang dengan syarat disertai vidio serta foto unboxing barang tersebut, dan juga tidak lebih dari 1x24 jam. Penjual juga menambahkan bahwa jika barang yang diterima tidak sesuai dengan orderan maka pihak penjual akan memproses ulang dengan mengkonfirmasi via chat pada penjual terlebih dahulu”, ternyata belum sesuai dengan asas perlindungan konsumen menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Ditinjau dari Undang Undang Perlindungan Konsumen pasal

4, pasal 5, pasal 7 dan pasal 8 dijelaskan mengenai adanya beberapa asas yang mengatur tentang perlindungan konsumen yaitu mengenai hak konsumen, kewajiban konsumen, kewajiban pelaku usaha, dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Pada kegiatan jual beli yang dijalankan, syarat dan ketentuan pengembalian barang (*retur*) dicantumkan bahwa dengan adanya video maupun foto dan juga setiap pengajuan *retur* konsumen diarahkan untuk konfirmasi via chat terlebih dahulu agar dapat segera diproses. Namun berdasarkan 3 informan, mereka tidak mendapat pelayanan yang baik, karena respon penjual yang kurang dan juga menolak adanya *retur* meskipun konsumen sudah memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku. Terjadinya hal tersebut tentunya menimbulkan rasa kecewa serta ketidakpuasan mereka, terlebih lagi seperti yang dialami Tatalova, ia membeli barang tersebut merupakan titipan dari keluarganya. Tentunya mereka menginginkan barang yang datang sesuai apa yang telah mereka pesan dan juga dalam kondisi yang aman dan baik sesuai kesepakatan diawal. Oleh sebab itu, menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha belum diterapkan oleh penjual dan juga tentunya belum didapatkan oleh konsumen

*Pertama*, hak konsumen, hal tersebut jelas bertentangan karena menurut hasil wawancara yang dikatakan oleh 3 informan yang mengalami keluhan yang sama yaitu tidak diterimanya proses *retur*

dengan baik oleh pihak penjual. Dengan adanya syarat dan ketentuan yang berlaku untuk pengembalian barang, berdasarkan wawancara pihak konsumen mengatakan bahwa ia sudah memberikan bukti berupa foto maupun video dan juga mengkonfirmasi via chat sebagai syarat pengajuan *retur*, hal itu sesuai dengan syarat serta ketentuan yang berlaku di *marketplace* shopee sebagai peraturan yang wajib diketahui dan dipatuhi bersama. Menurut Undang Undang Perlindungan konsumen dalam pasal 4 mengenai hak konsumen, seharusnya pihak penjual merespon konsumen atas apa yang ingin konsumen konfirmasi dan tidak mengabaikan pengajuan pengembalian barang tersebut karena dalam hal ini konsumen sudah memenuhi syarat dan ketentuannya maka dari itu konsumen dapat mendapatkan hak nya seperti dalam pasal 4 ayat 4 dan 8 yang berbunyi “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai sebagaimana mestinya”<sup>1</sup>

*Kedua*, kewajiban konsumen, dalam kasus ini konsumen sudah memenuhi kewajibannya seperti dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen pasal 5 huruf a yang berbunyi “membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang

---

<sup>1</sup> Pasal 4 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.”<sup>2</sup> Dalam proses wawancara 3 konsumen dan juga sebagai informan mengatakan bahwa ia sudah melakukan kewajibannya untuk mengikuti serta menerapkan petunjuk informasi mengenai syarat dan ketentuan pengajuan *retur*. Namun adanya pemenuhan kewajiban tersebut juga tidak membuat penjual untuk melakukan *retur*. Karena yang terjadi ialah penjual tidak bertanggung jawab, penjual kurang responsif, penjual menolak adanya pengajuan pengembalian, penjual tidak bisa melakukan penukaran barang karena stock terbatas lalu penjual hanya bisa menyanggupi dengan pengembalian berupa uang.

*Ketiga*, kewajiban pelaku usaha, disebutkan pula dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf c dan a mengenai kewajiban pelaku usaha. Bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan dan melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.<sup>3</sup> Namun kewajiban yang disebutkan tersebut belum dijalankan dengan baik oleh pihak penjual, karena pada praktiknya penjual tidak melayani konsumen dengan baik serta tidak memberikan kompensasi ataupun ganti rugi atas ketidaksesuaian barang yang disebabkan penjual tersebut.

---

<sup>2</sup> Pasal 5 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup> Pasal 7 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

*Keempat*, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, berdasarkan hasil wawancara informan mengatakan bahwa pelaku usaha memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan diawal. Hal tersebut juga disebutkan dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal 8 ayat 1 huruf f bahwa “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.”<sup>4</sup> Jadi dapat dilihat bahwa adanya ketidaksesuaian mengenai peraturan perundang undangan dan praktik yang ada di lapangan. Dengan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh penjual terdapat sanksi yang sudah dijelaskan dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999, sanksi tersebut merupakan sanksi administratif dan juga diberikannya pembinaan serta pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang undangannya diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.<sup>5</sup>

## 2. Berdasarkan Hukum Islam

Menurut hukum Islam perlindungan konsumen dalam *marketplace* shopee mengenai pengajuan pengembalian barang atau

---

<sup>4</sup> Pasal 8 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>5</sup> Pasal 29 Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

biasa disebut dengan *retur* belum sesuai dengan beberapa asas yang ada. Pada praktiknya dalam *marketplace* shopee berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga sumber data, belum memenuhi asas dari *khiyār*. Dalam asas ini para pihak dituntut untuk berlaku benar serta mengikuti syarat dan ketentuan yang ada pada penjual. Namun dalam praktiknya ketika konsumen sudah memenuhi dan mengikuti syarat serta ketentuan yang diberlakukan oleh penjual pengambilan risiko yang banyak ialah konsumen yang banyak dirugikan.

Pada dasarnya *khiyār* adalah hak untuk melanjutkan atau tidaknya suatu kegiatan jual beli. Hak *khiyār* ditetapkan oleh syariah Islam bagi orang-orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak dirugikan dalam transaksi yang mereka lakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya. Namun jika dilihat pada praktik dilapangan dari hasil wawancara ketiga informan yang juga merupakan konsumen dari kegiatan jual beli ini, mereka tidak memiliki hak *khiyār* didalamnya. Hal ini dapat dilihat bahwa dari pernyataan ketiga konsumen, ketika mereka ingin melakukan hak *khiyār* yang dimiliki yaitu dengan melanjutkan atau membatalkan transaksi tidak berjalan dengan baik, karena pihak penjual yang tidak menerima dan kurang responsif.

Dalam kasus ini konsumen ingin melakukan pengajuan pengembalian barang (*retur*) jika didalam *khiyār* berarti hak membatalkan transaksi. Sebelum melakukan pengajuan *retur* terdapat

syarat serta ketentuan dari penjual berupa memberikan bukti yaitu foto maupun video *unboxing*, serta konfirmasi pada penjual via chat sebelum melakukan pengajuan *retur*. Namun dengan adanya syarat dan ketentuan yang sudah dipenuhi, pihak penjual tidak melakukan tanggung jawabnya sesuai seperti diawal kesepakatan. Hal tersebut tidak sesuai dengan jenis *khiyār ru'yah*, karena dalam *khiyār ru'yah* pembeli berhak membatalkan atau melanjutkan akad terhadap barang yang belum dilihat ketika akad berlangsung. Dan ketika akad berlangsung maka ia diperbolehkan membatalkan atau melanjutkan akad. Jika melihat syaratnya kasus ini sudah sesuai dengan syarat *khiyār ru'yah*, objek barang dalam *marketplace* shopee tidak bisa dilihat, barangnya bernilai materi dan akadnya memiliki alternatif dapat dibatalkan seperti fitur *retur* yang ada di shopee. Namun nyatanya yang terjadi dengan tiga konsumen tersebut tidak bisa membatalkan karena tidak adanya respon dari penjual.

## **B. Analisis dampak dari perlindungan konsumen *marketplace* dalam kasus *retur* perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang Undang Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti bersama ketiga narasumber, beberapa mendapatkan hasil mengenai dampak dari perlindungan konsumen. Karena pada dasarnya dampak dari perlindungan konsumen itu sendiri sangat berpengaruh akan kehidupan manusia dizaman sekarang ini. Dengan adanya perlindungan konsumen maka masyarakat

akan semakin melek hukum, masyarakat akan semakin mengerti mengenai hak serta kewajibannya dalam melakukan kegiatan jual beli sebagai konsumen maupun pelaku usaha.

Undang Undang Perlindungan Konsumen merupakan hukum positif yang ditujukan kepada para konsumen serta pelaku usaha. Peraturan perundang undangan ini digunakan untuk menambah kesadaran hukum bagi masyarakat yang melakukan kegiatan jual beli, dimana jual beli merupakan hal yang sangat melekat dalam kehidupan manusia. Adanya Undang Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi semua yang melakukan kegiatan jual beli, karena untuk sekarang ini tidak sedikit pula masyarakat awam yang tidak mengetahui hak dan kewajibannya sebagai konsumen maupun pembeli, hal tersebut sangat disayangkan karena dapat memicu kerugian pada diri mereka sendiri.

Dalam hukum islam juga terdapat hak seseorang untuk melanjutkan ataupun membatalkan kegiatan jual beli yang biasa disebut dengan *khiyār*. Ada banyak sekali jenis *khiyār* yang dijelaskan, yaitu *khiyār* syarat, *khiyār ta'yin*, *khiyār* majlis, *khiyār* aib, *khiyār ru'yah*, *khiyār ghabn*. Ditetapkannya *khiyār* oleh syariah islam yaitu guna untuk mencegah adanya kerugian pada saat kegiatan transaksi perdata yang dilakukan, sehingga kemaslahatan yang dituju dalam suatu transaksi tersebut dapat tercapai dengan sebaik baiknya. Berikut analisis dampak dari tidak adanya perlindungan konsumen perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif terhadap kasus *retur* pada *marketplace* shopee:

## 1. Berdasarkan Hukum Ekonomi Syariah

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada ketiga narasumber mengenai dampak dari tidak adanya perlindungan konsumen sangat berpengaruh didalam kehidupan masyarakat yang sering melakukan kegiatan jual beli tersebut. Adanya perlindungan konsumen seharusnya dapat melindungi masyarakat Indonesia untuk melakukan kegiatan jual beli, namun pada praktiknya yang terjadi ialah perlindungan konsumen tidak dijalankan dalam kegiatan jual beli tersebut, sehingga timbul adanya kerugian dalam kegiatan jual beli yang dilakukan.

Dalam Hukum Ekonomi Syariah terdapat *khiyār*, yang didalamnya membahas mengenai hak yang dimiliki oleh seseorang untuk melanjutkan atau membatalkan kegiatan jual beli. Dampak yang diharapkan dari adanya *khiyār* ialah untuk melindungi semua orang yang melakukan transaksi perdata agar tidak terjadi kerugian yang disebabkan adanya kecurangan, ataupun keterbatasan hak yang dimiliki oleh konsumen.

Jika dilihat dari hasil wawancara peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian pada perlindungan hukum konsumen dengan praktik yang ada di lapangan. Hal tersebut memberi dampak yang sangat berpengaruh pada kegiatan jual beli konsumen. Dua diantara ketiga narasumber mengakui bahwa mereka merasa dirugikan karena tidak adanya perlindungan konsumen pada kasus yang mereka alami. Hal

tersebut terjadi karena adanya keterbatasan hak konsumen yang tidak diberikan oleh pihak penjual.

Dalam kasus yang dialami oleh ketiga narasumber bahwa mereka dirugikan karena mereka membeli barang namun barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan diawal. Mengetahui hal tersebut konsumen segera melakukan pengajuan *retur* dan juga mengikuti syarat serta ketentuan dari pihak penjual. Namun penjual kurang responsif, bahkan terdapat penjual yang menolak pengajuan *retur* tersebut meskipun konsumen sudah mengikuti syarat serta ketentuan yang dibuat oleh penjual sendiri. Dari kasus tersebut konsumen merasa sangat dirugikan, mulai dari kerugian waktu karena sudah menunggu jauh jauh hari, kerugian barang yang disebabkan tidak sesuainya barang yang dipesan dengan barang yang datang, serta rugi uang karena dari kesalahan tersebut uang juga tidak dapat dikembalikan.

Namun adanya kerugian yang menyimpannya tersebut, konsumen pun masih ingin tetap berbelanja di *marketplace* karena selain toko yang merugikan tersebut masih banyak toko lain yang bertanggung jawab ketika terdapat kesalahan yang diperbuat, kebutuhan akan barang lebih praktis dibeli melalui online, *marketplace* juga memberikan kemudahan pembelian ketika barang yang ingin dibeli tidak ada di toko *offline*, dan juga pada *marketplace* terkhusus shopee sekarang

sudah sangat aman sejauh ada bukti jika barang yang dikirim tidak sesuai atau rusak jadi membelipun tidak takut.

Dengan adanya fitur *retur* yang disediakan oleh *marketplace*, maka munculnya kasus tersebut pihak *marketplace* untuk selanjutnya dapat menerapkan proses penyaringan yang lebih ketat untuk penjual, memberikan standart tertentu untuk dapat diizinkan berjualan, dan mungkin *marketplace* bisa memberikan edukasi kepada penjual ataupun pembeli untuk mengajarkan pentingnya kejujuran dan menghindari penipuan.

Sedangkan dalam asas *khiyār* dijelaskan bahwa adanya *khiyār* yaitu untuk mendapatkan hak serta kewajiban konsumen, seperti halnya hak konsumen untuk melanjutkan maupun membatalkan kegiatan jual beli tersebut dan juga dari hak hak tersebut seseorang dapat mendapatkan perlindungan agar terhindar dari kerugian. Namun dalam kasus konsumen tidak mendapatkan hak untuk melakukan *khiyār*. Dampaknya ialah mereka menerima barang yang tidak diinginkan, karena barang yang datang tidak sesuai dengan yang dipesan diawal transaksi.

## 2. Berdasarkan Hukum Positif

Undang Undang Perlindungan Konsumen diterapkan guna melindungi masyarakat dari adanya kerugian pada saat melakukan kegiatan jual beli. Pemerintah mengharapkan agar masyarakat juga



mengetahui mengenai undang undang perlindungan konsumen, karena dari undang undang tersebut masyarakat mampu mengetahui bahwa dalam kegiatan jual beli mereka juga memiliki hak serta kewajiban serta aturan aturan lainnya.

Dalam undang undang perlindungan konsumen, dijelaskan mengenai beberapa hak dan kewajiban konsumen maupun penjual. Seperti hak konsumen yaitu hak untuk dilayani pada saat komplain serta keluhannya saat terjadi kesalahan, hak penerimaan ganti rugi karena terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh pihak penjual sebagaimana mestinya, tidak hanya itu pihak konsumen pun juga wajib membaca dan mengikuti prosedur pemanfaatan maupun pemakaian barang untuk menjaga keamanan serta keselamatannya.

Tidak hanya konsumen, pelaku usaha juga memiliki kewajiban, serta beberapa perbuatan yang dilarang untuk si pelaku usaha. Seperti pelaku usaha berkewajiban untuk memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dan juga pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan diawal transaksi.

Dengan adanya perlindungan pada *markteplace* dirasa sudah efisien mengingat beberapa upaya yang sudah dilakukan oleh pihak *marketplace*. Dalam usahanya tersebut pihak *marketplace* perlahan

mulai mengantisipasi beberapa penjual yang “nakal” demi melindungi para konsumen. Hal ini dirasa baik mengingat jual beli online memiliki resiko kecurangan yang tinggi. Selain itu adanya *banned* atau teguran dari pihak *marketplace* karena adanya kesalahan penjual juga merupakan upaya pihak *marketplace* untuk melindungi konsumen dari kecurangan.

Namun adanya kasus yang dialami oleh konsumen ini dapat membuat konsumen lebih *aware* dalam melakukan kegiatan jual beli. Karena kegiatan *me nge check* profile sebuah toko online merupakan salah satu usaha agar dapat mengurangi adanya kerugian dalam kegiatan jual beli tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat pengikut dari toko *online shop* tersebut, pemberian ulasan berupa komentar dan pemberian rating, dan juga dapat dilihat *review* dari media sosial yang disampaikan oleh tiktokers maupun influencer. Upaya tersebut dilakukan untuk mengetahui kualitas barang yang akan dibeli.

Dalam kegiatan wawancara bersama narasumber, peneliti melihat bahwa terdapat beberapa dampak dari tidak adanya perlindungan konsumen. Konsumen menjelaskan bahwa mereka mendapatkan dampak seperti, kerugian finansial dan waktu yang terbuang dari proses pengembalian, kekecewaan terhadap barang yang diinginkan namun ketika datang tidak sesuai pesanan diawal pembelian, konsumen merasa kehilangan kepercayaan pada penjual

*marketplace* shopee tersebut. Dan yang terakhir yaitu ketidaknyamanan dalam berbelanja disebuah toko yang ada di *marketplace*.

Di sisi lain peneliti juga menemukan dampak positif dari tidak adanya perlindungan konsumen yaitu, adanya kasus tersebut dapat meningkatkan kesadaran pembeli tentang pentingnya membaca ulasan, memeriksa reputasi penjual dan lebih bijak dalam membeli, lalu dengan adanya kasus ini dapat mendorong *marketplace* mengevaluasi dan meningkatkan layanan mereka. Selain itu dari kasus ini konsumen juga dapat mengetahui mengenai penjual yang bertanggung jawab dan tidak, mengetahui sistem retur yang ada pada *marketplace*.

Dengan adanya undang undang perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat beberapa hak serta kewajiban konsumen maupun penjual, serta peraturan lainnya yang bertujuan untuk melindungi pihak konsumen maupun pelaku usaha agar tidak adanya sengketa serta pihak yang dirugikan. Setelah dianalisis peneliti menyimpulkan bahwa ketidaksesuaian kasus yang terjadi dilapangan dengan diberlakukannya undang undang perlindungan konsumen ternyata memberikan dampak kerugian terutama secara finansial, serta ketidaknyamanan konsumen dalam berbelanja di *marketplace*.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

1. Dari hasil analisis di atas peneliti menyimpulkan bahwa praktik kasus *retur* dalam *marketplace* shopee tidak sesuai dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen yang terdapat hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Karena dalam praktiknya masih banyak memberikan kerugian pada konsumen. Jika dianalisis menggunakan hukum *khiyār* yang dimana didalam *khiyār* terdapat hak melanjutkan atau membatalkan transaksi, namun pada praktiknya ketiga konsumen tidak memiliki hak *khiyār* didalamnya.
2. Berdasarkan hasil analisis di atas peneliti menyimpulkan bahwa dalam Hukum Ekonomi Syariah terdapat *khiyār*, adanya *khiyār* diharapkan memberikan dampak baik untuk kegiatan jual beli, namun pada praktik yang terjadi dilapangan dampaknya ialah terjadinya kerugian, namun dari kerugian tersebut konsumen tetap ingin melanjutkan kegiatan jual belinya di *marketplace* dengan catatan untuk lebih selektif dalam memilih barang dan toko *online shop*. Jika dianalisis menggunakan hukum positif, perlindungan konsumen dari pemerintah sudah diterapkan oleh pihak *marketplace* namun hanya saja belum diterapkan dengan baik oleh pihak penjual kepada konsumen sehingga

menimbulkan adanya kerugian secara finansial, waktu, dan ketidaknyamanan dalam berbelanja di *marketplace*.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini, saran-saran tersebut disampaikan kepada:

1. Bagi konsumen jika melakukan suatu transaksi alangkah baiknya untuk mengetahui terlebih dahulu hak serta kewajibannya sebagai konsumen, agar jika terjadi hal yang tidak menyenangkan konsumen mengetahui apa tindakan yang harus dilakukan.
2. Bagi pelaku usaha diharapkan dapat bertanggung jawab atas pekerjaan yang sudah mereka kerjakan. Dan juga sebaiknya pelaku usaha mengetahui hak serta kewajibannya sebagai pelaku usaha dan mengetahui perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.
3. Bagi masyarakat sebaiknya mengerti mengenai hak serta kewajibannya sebagai konsumen maupun pelaku usaha, karena hal tersebut penting untuk pengetahuan serta menghindari adanya kerugian pada diri mereka.
4. Bagi pemerintah, sebaiknya pemerintah lebih tegas untuk memberikan pembinaan dan pengawasan serta sanksi administratif bagi pelaku usaha yang kurang bertanggung jawab sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Buku:

- Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*. Malang: Maliki Press (Anggota IKAPI). 2011.
- Diana Frederica, S. A. *Accurate V5 Pada Perusahaan Dagang & Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2017.
- Dono, B. E. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*. Bondowoso: Guepedia. 2020.
- Harun. *Fiqh Muamalah*. Surakarta: Muhammadiyah University Press. 2017.
- Mardani. *Hukum Perikatan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika. 2013.
- Mardani. *Hukum Kontrak Keuangan Syariah Dari Teori Ke Aplikasi*. Jakarta: Kencana. 2021.
- Misbahuddin, I. H. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2013.
- Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2000.
- Muhammad Erfan, d. *Khiyār Dalam Jual Beli Online*. Yogyakarta: Diandra. 2022.
- Murdiyatmoko, J. *Sosiologi Memahami Dan Mengkaji Masyarakat*. Bandung: Grafindo Media Pratama. 2007.
- Nawawi, I. *Fikih Muamalah Klasik Dan Kontemporer*. Bogor: Ghalia Indonesia. 2012.
- Rahmadi, P. M. *Gentar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011.
- Rosmawati. (2018). *Pokok Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Prenamedia Group.
- Shofi Eviyanti, M. A. *Buku Ajar Fiqih*. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. 2021.
- Sonhaji, A. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan*. Banjarmasin: Universitas Lambung MAngkurat, Program S2 Manajemen Pendidikan. 2003.
- Sutedi, A. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia. 2008.

Syafei, R. *Fiqih Muamalah*. Bandung: CV. Pustaka Setia. 2001.

Titin Sumarni, d. *Strategi Peningkatan Ekonomi Dengan Memanfaatkan Marketplace Melalui Media Internet*. CV. Dotplus Publisher .2022

Arikunto, S. *Produser Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.

### **Referensi Jurnal dan Skripsi**

Doly, D. 2012. Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku. *Negara Hukum*.

Rongiyati, S. 2019. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Consumer Protection in E-Commerce. *Negara Hukum*.

Syarah Tilawah Hasugian, N. B. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM-FH)*, 75-77.

Safei, Imam. "Praktik *Retur* Barang Pada Jual Beli Online Di *Marketplace* Perspektif Hukum Islam." *Skripsi*, UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri. 2021.

Luqman, Muhammad Faizal Luqi. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Marketplace* Shopee Dalam Flash Sale Perspektif Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam. *Skripsi*, UIN Maulana Malik Ibrahim. 2020.

Astuti, Nurul. Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli (*E-Commerce*) Berdasarkan Peraturan Perundang Undangan Dan Hukum Islam. *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Jakarta. 2017.

Fitrah Willdani, Mochammad. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *E-Commerce* Terhadap *Rating* dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam). *Skripsi*, UIN Maulana Malik Ibrahim. 2023.

Putra Romadhon, Basthomy. Tinjauan Hukum Islam Dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Praktik Jual Beli Akun Go-Jek. *Skripsi*, UIN Maulana Malik Ibrahim. 2019.

Hamsinar. Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi *E-Commerce* Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee). *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar. 2019.

Latifatur Rohmah, Siti. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *Return* Dan Refun Di Tokopedia (Studi Kasus Di

Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang Tahun 2021). *Skripsi*, UIN Walisongo Semarang. 2021.

Setyani, Rizqiana. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada *Marketplace* Menurut Undang Undang No. 8 Tahun 1999 ( Studi Kasus pada Pelanggan Lazada di Kendal). *Skripsi*, Universitas Islam Sultan Agung. 2022.

Tifa Kusuma, Rifdah. Perlindungan Konsumen Terhadap Peraturan Toko Kado Kita Ponorogo Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam. *Skripsi*, IAIN Ponorogo. 2023.

Hardila Saputri, Aurila. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Transaksi *Shopee Paylater* Oleh Kalangan Mahasiswa IAIN Ponorogo. *skripsi*, IAIN Ponorogo. 2023.

#### **Referensi Peraturan:**

Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

#### **Referensi Internet**

Definisi shopee, dikutip dari <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee>. [diunduh tanggal 01 Maret 2024]

Surah Al-Mutffifin ayat 1-3, dikutip dari <https://quran.com/al-mutaffifin/1-3> [diunduh tanggal 06 Mei 2024]

