

**PERLINDUNGAN HUKUM *SELLER MARKETPLACE* TERHADAP  
PENYALAHGUNAAN GARANSI PENGEMBALIAN OLEH PEMBELI  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH  
(Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**FADHILAH YASMIN ADZANI**

**NIM. 210202110132**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG**

**2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM *SELLER MARKETPLACE* TERHADAP  
PENYALAHGUNAAN GARANSI PENGEMBALIAN OLEH PEMBELI  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH**

**(Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**FADHILAH YASMIN ADZANI**

**NIM. 210202110132**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2025**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM *SELLER MARKETPLACE* TERHADAP  
PENYALAHGUNAAN GARANSI PENGEMBALIAN OLEH PEMBELI  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH**

**(Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang yang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 27 Mei 2025

Penulis,



Fadhilah Yasmin Adzani

NIM. 210202110132

## HALAMAN PERSETUJUAN

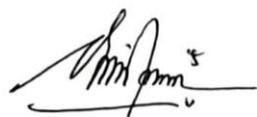
Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Fadhilah Yasmin Adzani NIM. 210202110132 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

**PERLINDUNGAN HUKUM *SELLER MARKETPLACE* TERHADAP  
PENYALAHGUNAAN GARANSI PENGEMBALIAN OLEH PEMBELI  
PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH**

**(Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



Prof. Dr. Fakhruddin, M.H.I.  
NIP. 197408192000031002

Malang, 27 Mei 2025  
Dosen Pembimbing



Aditya Prastian Supriyadi, M.H.I.  
NIP. 199304292020121003

## BUKTI KONSULTASI

Nama : Fadhilah Yasmin Adzani  
NIM : 210202110132  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Aditya Prastian Supriyadi, M.H.  
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum *Seller Marketplace* Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	1 November 2024	Membuat proposal skripsi	
2.	4 November 2024	Revisi teori dan perbaikan penulisan	
3.	8 November 2024	Revisi rumusan masalah dan teori	
4.	11 November 2024	Revisi footnote	
5.	14 November 2024	ACC seminar proposal	
6.	16 Januari 2025	Revisi proposal skripsi	
7.	22 Mei 2025	Revisi susunan penulisan bab 4	
8.	24 Mei 2025	Revisi bab 4 dan footnote	
9.	26 Mei 2025	Revisi bab 4	
10.	27 Mei 2025	ACC skripsi	

Malang, 27 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Hukum Ekonomi Syariah



Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI.

NIP. 197408192000031002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Fadhilah Yasmin Adzani, NIM. 210202110132, mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

### **PERLINDUNGAN HUKUM *SELLER MARKETPLACE* TERHADAP PENYALAHGUNAAN GARANSI PENGEMBALIAN OLEH PEMBELI PERSPEKTIF HUKUM POSITIF DAN FIKIH MUAMALAH**

**(Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 13 Juni 2025.

Dengan Penguji:

1. Mahbub Ainur Rofiq, M.HI.  
NIP. 19881130201802011159

  
(.....)  
Ketua Penguji

2. Aditya Prastian Supriyadi, M.H.  
NIP. 199304292020121003

  
(.....)  
Sekretaris

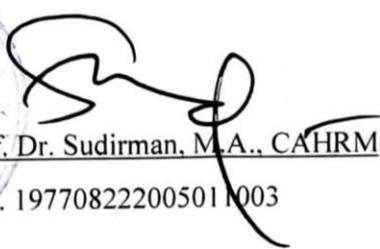
3. Iffaty Nasyi'ah, M.H.  
NIP. 197606082009012007

  
(.....)  
Penguji Utama

Malang, 19 Juni 2025

Dekan,



  
Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM  
NIP. 197708222005011003

## MOTTO

وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا ۚ إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ

*“Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat sangat dekat bagi mereka yang senantiasa berbuat kebaikan.”*

(Q.S Al-A’raf: 56)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufiq serta hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu, dengan judul **“Perlindungan Hukum Seller Marketplace Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)”**

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat dari masa kegelapan menuju cahaya terang Islam yang hakiki. Semoga kita termasuk golongan yang mendapatkan syafa’at beliau di hari kiamat nanti.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan, doa, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus penulis tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

3. Bapak Prof. Dr. Fakhruddin, M.HI., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Su'ud Fuadi, S.HI., M.EI., selaku dosen wali selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada beliau atas segala bimbingan, nasihat, serta motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Bapak Aditya Prastian Supriyadi, M.H., selaku dosen pembimbing skripsi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang dengan penuh kesabaran telah membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini. Berkat bimbingan dan motivasi beliau, penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.
6. Segenap dosen di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah dengan tulus membagikan ilmu dan pengetahuan kepada kami. Semoga segala ilmu yang diajarkan menjadi amal jariyah yang bernilai ibadah dan mendapat ridha dari Allah SWT.
7. Staf Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Kepada ayahku tercinta, Alm. Wiyono Supriadi. Meskipun ayah tidak lagi bisa hadir di setiap momen hidupku, kasih sayang, dan doa ayah selalu terasa menyertai langkahku hingga saat ini. Semoga Ayah bangga di sana, karena anak pertamanya sudah berhasil melangkah sejauh ini. Terima kasih atas segala cinta dan teladan yang begitu besar, dan atas doa yang aku yakin masih mengalir dari tempat terbaikmu.
9. Kepada mamaku yang paling hebat, Nur Sri Widayati. Aku tidak akan sampai di titik ini tanpa doa dan pelukan mama yang selalu menguatkan. Terima kasih karena selalu hadir, kuat untuk kami, dan menjadi alasanmu terus maju. Setiap langkah dan mimpi yang coba kuwujudkan selalu teriring harapan agar mama bangga dan bahagia selalu.
10. Kepada Adik-adikku, Aqila dan Fadiya. Kalian adalah semangatku, terima kasih karena kalian merupakan salah satu motivasiku untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala support, pengertian, dan kebersamaan yang selalu kalian berikan selama ini.
11. Kepada seluruh keluarga besar Bani Rokhani dan Soekemi. Terima kasih atas segala semangat, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan kepadaku selama proses penyelesaian skripsi ini.
12. Kepada Kak Dewi, Kak Ratih, dan *seller* yang tergabung di Komunitas Seller Shopee Indonesia, terima kasih sudah memberikan data-data yang dibutuhkan untuk penyelesaian skripsi ini.

13. Kepada semua teman-temanku tercinta, terima kasih sudah mau menjadi *support system*, memberikan semangat dan motivasi kepadaku sehingga aku mampu untuk melanjutkan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

14. Dan kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis berharap apa yang telah dipelajari dan diperoleh selama menempuh studi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, bisa menjadi sesuatu yang berguna untuk diri sendiri dan juga orang lain. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sedikit banyak memberi gambaran atau inspirasi bagi para pembaca. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya ini masih jauh dari sempurna dan tentu memiliki berbagai kekurangan. Untuk itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan ke depannya. Terima kasih.

Malang, 27 Mei 2025

Penulis,

Fadhilah Yasmin Adzani

NIM. 210202110132

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing, kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

Transliterasi Arab-indonesia Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model Library of Congress (LC) Amerika Serikat sebagai berikut.

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	‘	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	F
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	هـ	h
ش	sh	ء/أ	‘
ص	s	ي	y

ض	d		
---	---	--	--

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, ي, و). Bunyi hidup dobel Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ marbūṭah dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>BUKTI KONSULTASI</b> .....	v
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>ABSTRAK</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii
<b>المخلص</b> .....	xix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kerangka Teori.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian .....	29
C. Lokasi Penelitian.....	30
D. Jenis dan Sumber Data .....	31

E. Metode Pengumpulan Data .....	32
F. Metode Pengolahan Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
<b>A. HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
1. Lokasi Penelitian .....	36
2. Hasil Wawancara dan Kuesioner .....	37
3. Identifikasi Bentuk Penyalahgunaan Garansi Pengembalian oleh Pembeli Melalui Observasi di Komunitas Seller Shopee Indonesia.....	48
<b>B. PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
1. Perlindungan Hukum <i>Seller Marketplace</i> Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Barang Oleh Pembeli di Komunitas Seller Shopee Perspektif Hukum Positif.....	50
2. Perlindungan Hukum <i>Seller Marketplace</i> Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Barang Oleh Pembeli Di Komunitas Seller Shopee Perspektif Fikih Muamalah.....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Bukti Penelitian.....	92
Lampiran 2: Dokumentasi.....	95
Lampiran 3: Hasil Observasi di Komunitas Seller Shopee .....	96
Lampiran 4: Hasil Kuesioner .....	97

## ABSTRAK

Fadhilah Yasmin Adzani, 210202110132, 2025, **Perlindungan Hukum *Seller Marketplace* Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas *Seller Shopee*)**, Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Pembimbing: Aditya Prastian Supriyadi, M.H.

---

**Kata Kunci:** Perlindungan hukum, *Seller*, Garansi Pengembalian.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya keluhan dari pelaku usaha di platform *e-commerce* Shopee terkait penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian oleh konsumen. Fitur yang sejatinya bertujuan melindungi hak konsumen ini, dalam praktiknya sering dimanfaatkan secara tidak jujur, seperti pengembalian barang yang tidak sesuai, menukar isi paket, atau menyampaikan alasan pengembalian yang tidak benar. Tindakan tersebut merugikan pelaku usaha dan menimbulkan ketimpangan dalam sistem transaksi *online*.

Fokus kajian dalam penelitian ini adalah pada bentuk-bentuk penyalahgunaan fitur tersebut oleh konsumen dan bagaimana bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelaku usaha, khususnya ditinjau dari perspektif hukum positif dan fikih muamalah. Tujuannya adalah untuk mengkaji keadilan dalam transaksi di platform *e-commerce* serta memberikan solusi hukum yang sesuai dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan fikih muamalah.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode empiris dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan kuesioner terhadap pelaku usaha yang tergabung dalam komunitas seller Shopee Indonesia. Data dianalisis secara deskriptif dengan mengaitkan fakta-fakta lapangan dengan ketentuan hukum positif dan perspektif fikih muamalah dalam Islam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengembalian barang di Shopee memiliki celah yang kerap disalahgunakan oleh konsumen. Perlindungan hukum terhadap penjual masih belum optimal, baik dari sisi kebijakan platform maupun peraturan negara. Dalam perspektif fikih muamalah, praktik penyalahgunaan tersebut bertentangan dengan tujuan dari hak khiyar dan prinsip-prinsip dalam fikih muamalah, sehingga diperlukan perbaikan kebijakan yang lebih adil dan seimbang bagi semua pihak.

## ABSTRACT

Fadhilah Yasmin Adzani, 210202110132, 2025, **Legal Protection of Marketplace Sellers Against Abuse of Return Guarantee by Buyers from the Perspective of Positive Law and Muamalah Jurisprudence (Case Study in the Shopee Seller Community)**, Thesis, Sharia Economic Law Departement, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Aditya Prastian Supriyadi, M.H.

---

**Keywords:** Legal protection, Seller, Return Warranty.

This research is motivated by the increasing complaints from businesses on the Shopee e-commerce platform regarding the misuse of the free return guarantee feature by consumers. This feature, which actually aims to protect consumer rights, in practice is often used dishonestly, such as returning goods that are not suitable, exchanging the contents of the package, or submitting incorrect reasons for returning. These actions are detrimental to business actors and create inequality in the online transaction system.

The focus of the study in this research is on the forms of misuse of these features by consumers and how the form of legal protection that can be given to business actors, especially from the perspective of positive law and fiqh muamalah. The aim is to examine justice in transactions on e-commerce platforms and provide legal solutions in accordance with applicable laws in Indonesia and fiqh muamalah.

The research method used is an empirical method with a qualitative approach. Data collection techniques were conducted through interviews, documentation, and questionnaires to business actors who are members of the Shopee Indonesia seller community. The data were analyzed descriptively by linking the facts of the field with the provisions of positive law and the perspective of fiqh muamalah in Islam.

The results showed that the return system at Shopee has loopholes that are often abused by consumers. Legal protection for sellers is still not optimal, both in terms of platform policies and state regulations. In the perspective of muamalah fiqh, the practice of such abuse contradicts the purpose of the right of *khiyar* and the principles in muamalah fiqh, so it is necessary to improve policies that are more fair and balanced for all parties.

## الملخص

فاضلة ياسمين أذزاني، 210202110132، 2025، الحماية القانونية للبائعين في السوق من إساءة استخدام ضمان الإرجاع من قبل المشتريين من منظور القانون الوضعي وفقه المعاملات (دراسة حالة في مجتمع البائعين في المتاجر)، أطروحة، برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي، كلية الشريعة، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج، المشرف: أديتيا براستيان سوبريادي

الكلمات المفتاحية: الحماية القانونية، البائع، ضمان الإرجاع

للتجارة Shopee الدافع وراء هذا البحث هو الشكاوى المتزايدة من الجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية على منصة الإلكترونيات فيما يتعلق بإساءة استخدام ميزة ضمان الإرجاع المجاني من قبل المستهلكين. هذه الميزة، التي تهدف في الواقع إلى حماية حقوق المستهلك، غالباً ما تُستخدم في الممارسة العملية بشكل غير شريف، مثل إرجاع البضائع غير المناسبة، أو استبدال محتويات العبوة، أو تقديم أسباب غير صحيحة للإرجاع. هذه التصرفات تضر بالجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية وتخلق عدم مساواة في نظام المعاملات عبر الإنترنت.

ينصب تركيز الدراسة في هذا البحث على أشكال إساءة استخدام هذه الميزات من قبل المستهلكين وكيفية شكل الحماية القانونية التي يمكن إعطاؤها للفاعلين التجاريين، خاصة من منظور القانون الوضعي وفقه المعاملات. والغرض من ذلك هو دراسة العدالة في المعاملات على منصات التجارة الإلكترونية وتقديم الحلول القانونية التي تتوافق مع القوانين المعمول بها في إندونيسيا وفقه المعاملات.

طريقة البحث المستخدمة هي طريقة تجريبية ذات منهج نوعي. أُجريت تقنيات جمع البيانات من خلال المقابلات والتوثيق وقد تم Shopee Indonesia والاستبيانات للجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية الأعضاء في مجتمع البائعين في تحليل البيانات تحليلاً وصفيًا من خلال ربط وقائع الميدان بأحكام القانون الوضعي ومنظور فقه المعاملات في الإسلام.

وقد أظهرت النتائج أن نظام الإرجاع في شوبيي به ثغرات غالباً ما يساء استخدامها من قبل المستهلكين. لا تزال الحماية القانونية للبائعين غير مثالية، سواء من حيث سياسات المنصة أو لوائح الدولة. ومن منظور فقه المعاملة، فإن ممارسة مثل هذه الإساءات تتعارض مع مقصد حق الخيار والمبادئ في فقه المعاملة، لذا من الضروري تحسين السياسات التي تكون أكثر عدلاً وتوازناً لجميع الأطراف.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Internet telah membawa perekonomian dunia ke era baru yang lebih dikenal dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Perkembangan ini ditandai dengan semakin banyaknya aktivitas ekonomi yang memanfaatkan internet sebagai sarana komunikasi, termasuk dalam sektor perdagangan.<sup>1</sup> Saat ini, perdagangan elektronik telah menjadi salah satu fenomena global yang terus berkembang pesat, terutama di Indonesia. *Marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, dan Lazada menjadi platform utama bagi *seller* untuk menjual produk dengan akses mudah dan pasar luas. Namun, *seller* menghadapi tantangan hukum, terutama terkait kebijakan baru garansi pengembalian barang.

Salah satu kebijakan yang diperkenalkan oleh *marketplace* adalah garansi pengembalian barang. Garansi pengembalian merupakan salah satu kebijakan yang dirancang untuk memberikan perlindungan bagi pembeli.<sup>2</sup> Salah satu layanan garansi bebas pengembalian ini diterapkan oleh Shopee, berlaku untuk semua *seller* Shopee yang dilakukan secara bertahap mulai 16 Februari 2024. Program tersebut memungkinkan konsumen untuk mengembalikan barang yang telah diterima tanpa perlu menyertakan bukti berupa foto atau video untuk

---

<sup>1</sup> Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)," *Business Law Review* 1, no. 1 (29 Januari 2020): 83–96, <https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>.

<sup>2</sup> M. Bilal Saputra, Anis Rifai, dan Anas Lutfi, "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee," *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton* 10, no. 3 (10 Agustus 2024): 605–17, <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i3.5316>.

mengklaim ketidaksesuaian atau perbedaan antara produk yang diterima dengan yang ditampilkan di etalase penjual.<sup>3</sup>

Permasalahan yang sering muncul adalah penyalahgunaan layanan ini oleh sebagian pembeli, seperti pengembalian barang setelah barang tersebut digunakan, pengembalian barang yang telah rusak atau tidak dalam kondisi asli, hingga pengembalian barang tanpa alasan yang jelas. Kebijakan baru mengenai garansi pengembalian ini tidak memenuhi unsur kriteria kondisi barang yang dapat ditukar atau dikembalikan sebagaimana diatur pada Pasal 69 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.<sup>4</sup>

Pada praktiknya, pembeli dapat dengan mudah mengembalikan barang tanpa persetujuan *seller*, yang dianggap sebagai pembatalan perjanjian sepihak. *Seller* tidak dapat menolak meskipun alasan pengembalian tidak valid atau barang sudah digunakan.<sup>5</sup> Beberapa *marketplace* memberi hak penuh kepada pembeli untuk mengembalikan barang dengan alasan apapun, menyebabkan kerugian finansial bagi *seller* yang harus menanggung biaya pengembalian dan kehilangan potensi penjualan.

Beberapa *seller* mengeluhkan kerugian karena adanya layanan garansi bebas pengembalian tersebut di Komunitas Facebook, salah satunya di

---

<sup>3</sup> Shopee ID, "Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian," *Pusat Bantuan Shopee ID*, 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657>.

<sup>4</sup> Pasal 69 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

<sup>5</sup> Shopee ID, "Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian."

Komunitas Seller Shopee Indonesia. Contoh nyata dari permasalahan ini terjadi kepada Dewi Riski, salah satu anggota Komunitas Seller Shopee Indonesia. Pada kasus ini, pembeli melakukan transaksi pada tanggal 26 April 2024, dan barang dikirimkan tepat waktu dengan bukti pengiriman yang lengkap. Bahkan pembeli sempat mengonfirmasi bahwa barang yang diterima sesuai dengan pesanan. Namun, pada malam hari tanggal 2 Mei 2024, tiba-tiba pembeli mengajukan pengembalian barang dan dana dengan dalih barang yang diterima berbeda, seolah-olah *seller* mengirimkan batu pada pesannya.<sup>6</sup> Praktik manipulasi semacam ini mencerminkan adanya penyalahgunaan kebijakan garansi bebas pengembalian yang merugikan *seller*.

Kejadian serupa juga dialami *seller* Tokopedia, *seller* mengeluhkan bahwa Tokopedia memberikan *refund* sebesar 995 ribu rupiah kepada pembeli dengan klaim barang rusak, meskipun video *unboxing* awal tidak menunjukkan kerusakan. Pembeli baru menginformasikan kerusakan setelah 12 jam melalui video terpisah, yang meragukan. Selain itu, permintaan Tokopedia untuk bukti CCTV *packing* dan pengetesan produk dianggap memberatkan *seller* kecil yang tidak memiliki sistem tersebut. *Seller* merasa terbebani oleh tanggung jawab pembuktian yang tidak seimbang, sementara pihak kurir yang berpotensi merusak barang tidak diminta bukti yang sama.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Dewi Riski, wawancara, 5 September 2024.

<sup>7</sup> Haris Winoto, "Kecewa dengan Keputusan Sepihak Tokopedia yang Merugikan Seller Padahal Bukti Jelas Tidak Valid," *Media Konsumen* (blog), Juni 2023, <https://mediakonsumen.com/2023/06/09/surat-pembaca/kecewa-dengan-keputusan-sepihak-tokopedia-yang-merugikan-seller-padahal-bukti-jelas-tidak-valid>.

Lebih lanjut, dukungan dari *marketplace* dalam menyelesaikan sengketa antara *seller* dan pembeli sering kali dirasa kurang memadai. Banyak *seller* melaporkan bahwa keputusan *marketplace* cenderung lebih memihak kepada pembeli, tanpa mempertimbangkan bukti-bukti yang diajukan oleh *seller*.

Dalam konteks hukum, perlindungan bagi pelaku usaha di Indonesia telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam pasal 6 dijelaskan mengenai hak-hak pelaku usaha.<sup>8</sup> Namun, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih fokus pada perlindungan konsumen. Undang-undang tersebut tidak mencakup mekanisme penyelesaian jika pelaku usaha mengalami kerugian akibat tindakan konsumen. Padahal, Pasal 6b UU Perlindungan Konsumen menyebutkan hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.<sup>9</sup>

Kasus-kasus nyata yang terjadi di kalangan *seller marketplace*, seperti pengembalian barang yang tidak sesuai atau klaim kerusakan yang tidak valid, semakin memperjelas isu hukum yang dihadapi. Dengan melihat permasalahan tersebut, penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi *seller marketplace* yang dirugikan oleh penyalahgunaan garansi pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli. Penelitian sebelumnya lebih menyoroti

---

<sup>8</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>9</sup> Rifka Annisa dan Muhammad Insa Ansari, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen yang Beritikad Tidak Baik," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7, no. 1 (Februari 2023).

perlindungan konsumen, perlindungan pelaku usaha karena metode pembayaran COD atau tinjauan prosedur pengembalian barang secara umum. Meskipun demikian, penelitian ini mencoba menggali pada aspek perlindungan hukum bagi *seller marketplace* yang menjadi korban penyalahgunaan fitur garansi pengembalian oleh pembeli, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang adil bagi *seller* serta perbaikan sistem kebijakan yang lebih seimbang antara pembeli dan penjual. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi bagi pengembangan regulasi *e-commerce* di Indonesia, khususnya terkait perlindungan hukum bagi pelaku usaha dalam menghadapi potensi penyalahgunaan oleh pembeli. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“Perlindungan Hukum *Seller Marketplace* Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian yang akan diteliti penulis, yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di Komunitas Seller Shopee perspektif hukum positif?

2. Bagaimana perlindungan hukum *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di Komunitas Seller Shopee perspektif fikih muamalah?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di Komunitas Seller Shopee perspektif hukum positif.
2. Untuk menganalisis perlindungan hukum *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di Komunitas Seller Shopee perspektif fikih muamalah.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Sebagai bahan informatif yang dapat memberikan kontribusi dan menambah wawasan dalam bidang hukum terutama pada perlindungan hukum bagi *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian yang dilakukan oleh pembeli.

2. Secara Praktis

Secara praktis penelitian yang dilakukan oleh penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya:

a. Bagi Seller Marketplace

Diharapkan dapat meningkatkan kesadaran hukum para *seller* Shopee mengenai hak-hak mereka dan upaya perlindungan yang dapat diambil ketika menghadapi penyalahgunaan garansi tersebut.

b. Bagi Platform Marketplace

*Platform marketplace* dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk memperbaiki dan menyempurnakan kebijakan terkait pengembalian barang dan perlindungan *seller*. Serta dapat membantu *platform marketplace* dalam merancang mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih adil dan efisien.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya bertanggung jawab dalam bertransaksi di *platform marketplace*. Dengan adanya informasi yang jelas mengenai hak dan kewajiban dalam sistem garansi pengembalian, masyarakat dapat menjadi konsumen yang lebih bijak dan menghargai hak para penjual, serta menghindari praktik-praktik penyalahgunaan yang merugikan pihak lain.

## **E. Definisi Operasional**

Agar terhindar dari kesalahpahaman dan kekeliruan dalam menginterpretasikan beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, penulis memberikan batasan istilah sebagai berikut:

### 1. Perlindungan hukum

Perlindungan hukum dalam hal ini merujuk pada mekanisme hukum bagi *seller* untuk melindungi diri dari kerugian akibat penyalahgunaan garansi pengembalian yang dilakukan oleh pembeli. Perlindungan hukum mencakup hak-hak yang dimiliki *seller*, upaya hukum yang dapat dilakukan apabila hak tersebut dilanggar, serta peraturan yang mendukung upaya pembelaan hak tersebut sesuai dengan hukum positif dan hukum Islam.<sup>10</sup>

### 2. Seller Marketplace

Pelaku usaha *marketplace* merupakan individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan ekonomi di *platform marketplace* dengan menawarkan produk atau jasa kepada konsumen melalui transaksi online. Dalam konteks penelitian ini, pelaku usaha juga mencakup pihak yang menghadapi risiko dan dampak dari penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di *marketplace*.

### 3. Marketplace

Marketplace merupakan platform yang berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk secara online. Dalam *marketplace* juga menyediakan berbagai fitur, seperti metode pembayaran, estimasi waktu pengiriman, pemilihan produk berdasarkan kategori, dan fasilitas lainnya. Secara sederhana, penjual

---

<sup>10</sup> Musataklima, *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, I (Malang: CV. Maknawi, 2024), 2-3.

dan pembeli bertemu secara *online* melalui situs yang disediakan oleh penyedia *marketplace*. Setelah mencapai kesepakatan, pembeli melakukan pembayaran, kemudian penjual mengemas dan mengirimkan produk yang telah dipesan.

#### 4. Penyalahgunaan Garansi Pengembalian

Penyalahgunaan garansi pengembalian merupakan tindakan pembeli yang memanfaatkan fasilitas garansi pengembalian barang di platform *marketplace* dengan melanggar prinsip iktikad baik dalam transaksi dan mengakibatkan kerugian bagi *seller* di *marketplace*. Penyalahgunaan ini mencakup berbagai tindakan yang merugikan *seller*, seperti mengembalikan barang yang telah digunakan atau rusak atau memanfaatkan kebijakan pengembalian barang untuk mendapatkan keuntungan

### F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan para pembaca dalam membaca skripsi ini, maka disusun rancangan sistematika penulisan agar mudah dipahami. Berikut sistematika penulisan yang telah disusun oleh penulis:

**Bab I Pendahuluan**, Bab ini menjelaskan secara umum tentang latar belakang permasalahan yang di teliti, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**, Bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang membahas tentang perlindungan hukum seller marketplace.

**Bab III Metode Penelitian,** Bab ini memuat tentang metode penelitian yang di gunakan. Di dalamnya terdapat jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengolahan data.

**Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan,** Bab ini memuat hasil penelitian dan analisis yang diperoleh dari lapangan melalui metode penelitian yang digunakan.

**Bab V Penutup,** Bab ini memuat kesimpulan dan saran-saran serta rekomendasi. Kesimpulan akan disajikan secara ringkas seluruh temuan yang ditemukan peneliti dalam masalah penelitian yang diangkat. Saran berfungsi sebagai usulan kepada pihak yang terkait dengan penelitian

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

1. Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan ‘Garansi Bebas Pengembalian’ di Marketplace Shopee, 2024, ditulis oleh M. Bilal Saputra, Anis Rifai, dan Anas Lutfi.<sup>11</sup>

Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian klausula syarat dan ketentuan ‘garansi bebas pengembalian’ Shopee dengan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis-normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik model pengembalian barang atau retur produk di dalam layanan program ‘garansi bebas pengembalian’ pada platform aplikasi Shopee nyatanya telah menyediakan ruang bagi pembeli untuk melakukan tindakan pemutusan perjanjian jual-beli secara sepihak dengan merchant atau penjual yang menjadi mitra *marketplace* Shopee.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni meneliti garansi pengembalian. Namun penelitian sebelumnya memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan penulis teliti yakni pada fokus pembahasan dan metode penelitian. Dalam penelitian sebelumnya, berfokus pada tinjauan hukum secara umum mengenai prosedur pengembalian dengan alasan

---

<sup>11</sup> Saputra, Rifai, dan Lutfi, “Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan ‘Garansi Bebas Pengembalian’ di Marketplace Shopee.”

berubah pikiran dan penelitiannya menggunakan metode yuridis normatif. Sedangkan dalam penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus mengenai perlindungan hukum bagi *seller marketplace* akibat penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli, bentuk penyalahgunaanya pun beragam bukan hanya pembeli beralasan berubah pikiran.

2. Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam), 2023, ditulis oleh Mochammad Fitrah Willdani.<sup>12</sup>

Penelitian ini berfokus pada penggalian lebih lanjut mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha *e-commerce* terhadap perbuatan konsumen *e-commerce* yang memberikan rating dan ulasan negative menurut hukum positif dan hukum Islam. Penulis menggunakan metode penelitian normatif. Teori yang digunakan adalah teori negara hukum, perlindungan hukum, pelaku usaha dan konsumen, jual beli melalui *e-commerce*, definisi rating dan ulasan dari konsumen, mekanisme pemberian rating dan ulasan dari konsumen pada jual beli melalui *marketplace*, iktikad tidak baik, perbuatan melawan hukum, dan jual beli berdasarkan hukum islam.

Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ketika konsumen memberikan ulasan negative, melanggar asas iktikad baik dan dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum karena merugikan pelaku

---

<sup>12</sup> Mochammad Fitrah Willdani, “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)” (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023).

usaha di *marketplace*. Dalam perspektif etika bisnis Islam, tindakan konsumen yang tidak jujur dalam memberikan rating dan ulasan juga bertentangan dengan KHES Pasal 41 dan prinsip kejujuran dan kebajikan yang diajarkan dalam Al-Qur'an dan Hadis.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha *e-commerce*. Namun keduanya memiliki perbedaan yaitu pada metode penelitian, fokus bahasan dan teori yang digunakan. Penelitian sebelumnya berfokus pada pemberian rating dan ulasan negatif oleh konsumen *e-commerce* dan menggunakan metode yuridis normatif, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus pada penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di *marketplace* dan menggunakan metode empiris.

3. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD), 2023, ditulis oleh Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulistyoy.<sup>13</sup>

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash On Delivery dan juga upaya hukum apa yang bisa dipakai oleh penjual. Dalam tulisan ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan menerapkan pendekatan Perundang-Undangan. Hasil dari tulisan ini menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap

---

<sup>13</sup> Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulistyoy, "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)," *UNES Law Review* 5, no. 4 (Juni 2023).

penjual dalam menjalankan transaksi jual beli online dengan metode pembayaran Cash on Delivery terdapat dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Namun keduanya memiliki perbedaan yaitu pada metode penelitian dan fokus bahasan. Penelitian sebelumnya fokus pada metode pembayaran dan risiko yang terkait dengan transaksi COD, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti berfokus pada penyalahgunaan fitur garansi pengembalian barang oleh pembeli di *marketplace*, bukan metode pembayaran.

4. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD), 2023, ditulis oleh Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando.<sup>14</sup>

Penelitian ini lebih mengacu pada pengembalian barang (retur) yang dilakukan oleh pembeli melalui platform *marketplace* dan hal ini menimbulkan kerugian kepada penjual. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan. Hasil penelitian ini menjelaskan di dalam transaksi online dengan sistem pembayaran COD terdapat perlindungan hukum bagi pihak yang menggunakannya. Dalam Pasal 6 UUPK mengatur hak daripada pelaku usaha, yang diibaratkan bahwa

---

<sup>14</sup> Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)," *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023), <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6541>.

UUPK juga menjadikan pelaku usaha sebagai objek yang dilindungi, tetapi tidak secara khusus seperti halnya bagi konsumen.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha. Namun keduanya memiliki perbedaan yaitu pada metode penelitian dan fokus bahasan. Penelitian sebelumnya fokus pada perlindungan pelaku usaha terkait dengan retur dengan sistem transaksi COD, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti berfokus pada perlindungan seller terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di *marketplace*, bukan terkait metode pembayaran.

5. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda Dengan yang di Perjanjikan (Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan), 2023, ditulis oleh Sri Wahyuni Syahabuddin.<sup>15</sup>

Penelitian ini membahas perlindungan hukum terhadap konsumen dan upaya pihak shopee atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perjanjian jual beli online di Shopee belum berjalan optimal, sering terjadi wanprestasi dari kedua belah pihak. Untuk mencegah wanprestasi, disarankan agar

---

<sup>15</sup> Sri Wahyuni Syahabuddin, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda Dengan yang di Perjanjikan (Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan)” (Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2023).

Shopee menyediakan informasi yang lengkap mengenai proses pemesanan dan meningkatkan sistem produksi guna menghindari cacat barang.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online di *marketplace*. Namun keduanya memiliki perbedaan pada fokus bahasan yakni penelitian sebelumnya membahas perlindungan konsumen mengenai permasalahan yang muncul dalam proses jual beli terkait cacat produksi atau ketidaksesuaian pesanan yang diterima, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih spesifik pada penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli yang berdampak pada seller.

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu**

<b>No.</b>	<b>Identitas Peneliti</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	M. Bilal Saputra, Anis Rifai, dan Anas Lutfi, Magister Ilmu Hukum, Universitas AI	Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni meneliti garansi pengembalian.	Perbedaannya terletak pada fokus pembahasan dan metode penelitian. Dalam penelitian sebelumnya berfokus pada tinjauan hukum secara umum mengenai

	Azhar Indonesia, 2024.	'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee		<p>prosedur pengembalian dengan alasan berubah pikiran dan penelitiannya menggunakan metode yuridis normatif.</p> <p>Sedangkan dalam penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus mengenai perlindungan hukum bagi seller <i>marketplace</i> akibat penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli, bentuk penyalahgunaanya pun beragam bukan hanya pembeli beralasan berubab pikiran.</p>
2.	Mochammad Fitrah Willdani, Fakultas Syariah UIN Maulana	Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada	Perbedaannya terletak pada metode penelitian, fokus bahasan dan teori yang digunakan.

	Malik Ibrahim Malang, 2023.	Terhadap Rating dan Ulasan Negatif Konsumen (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)	perlindungan hukum bagi pelaku usaha <i>e-commerce</i> .	Penelitian sebelumnya berfokus pada pemberian rating dan ulasan negatif oleh konsumen <i>e-commerce</i> , sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih fokus pada penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di <i>marketplace</i> .
3.	Shelva Shendy Benedicta dan Al Qodar Purwo Sulistyono, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2023	Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian dan fokus bahasan. Penelitian sebelumnya fokus pada metode pembayaran dan risiko yang terkait dengan transaksi COD, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti berfokus pada

				penyalahgunaan fitur garansi pengembalian barang oleh pembeli di <i>marketplace</i> , bukan metode pembayaran.
4.	Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando, Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, 2023.	Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha.	Perbedaannya terletak pada metode penelitian dan fokus bahasan. Penelitian sebelumnya fokus pada perlindungan pelaku usaha terkait dengan retur dengan sistem transaksi COD, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti berfokus pada perlindungan seller terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli di <i>marketplace</i> , bukan

				terkait metode pembayaran.
5.	Sri Wahyuni Syahbuddin, Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2023.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda Dengan yang di Perjanjikan (Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan)	Penelitian ini memiliki kesamaan yakni berfokus pada perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online di <i>marketplace</i> .	Perbedaannya terletak pada fokus bahasan yakni penelitian sebelumnya membahas perlindungan konsumen mengenai permasalahan yang muncul dalam proses jual beli terkait cacat produksi atau ketidaksesuaian pesanan yang diterima, sedangkan penelitian yang akan penulis teliti lebih spesifik pada penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli yang berdampak pada seller.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "perlindungan" berasal dari kata "lindung," yang berarti mengayomi, mencegah, dan mempertahankan. Perlindungan dipahami sebagai tempat yang aman, tindakan melindungi, atau menyebabkan seseorang merasa aman. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan yang diberikan oleh hukum atau melalui pranata dan sarana hukum.

Perlindungan hukum adalah segala upaya yang secara sadar dilakukan oleh individu maupun lembaga pemerintah dan swasta, dengan tujuan untuk memastikan keamanan, pemenuhan, dan kesejahteraan hidup sesuai hak asasi manusia sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

Perlindungan hukum menurut pandangan para ahli adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

#### **a. Satjipto Rahardjo**

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

#### **b. Philip M. Hadjon**

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan yang bertujuan untuk melindungi subyek hukum menggunakan perangkat-perangkat hukum.

---

<sup>16</sup> Musataklima, *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

Hadjon juga mengelompokkan perlindungan hukum bagi masyarakat menjadi dua bentuk berdasarkan sarananya, yaitu perlindungan preventif dan represif.

Dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk menjamin keamanan, kesejahteraan, dan pemenuhan hak asasi manusia sesuai hukum yang berlaku. Perlindungan ini bertujuan untuk melindungi hak masyarakat dari tindakan yang merugikan dan terbagi menjadi dua jenis, yaitu perlindungan preventif dan represif.

Alasan utama menggunakan teori ini adalah karena penelitian ini berfokus pada cara hukum dalam melindungi *seller* di *marketplace*. Saat *seller* menghadapi risiko, misalnya ketika ada pembeli yang menyalahgunakan kebijakan pengembalian barang, maka perlu mengetahui perlindungan apa yang diberikan hukum untuk mereka. Teori ini membantu menjelaskan mekanisme dan bentuk perlindungan hukum yang tersedia, sehingga relevan sebagai dasar untuk menilai kebijakan *marketplace* dan melihat sejauh mana hukum positif memenuhi kebutuhan perlindungan bagi *seller*.

## 2. Hak Khiyar

Secara etimologi (bahasa) khiyar berasal dari akar kata arab yaitu, *khara-yakhiru-khairan wa khiyaratan* yang berarti pilihan, artinya mencari kebaikan dari dua perkara antara menerima atau membatalkan sebuah akad.<sup>17</sup> Secara terminologi ulama fikih mendefinisikan khiyar sebagai berikut:<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Jamilah dan Firmansyah, "Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Penerapan Khiyar Dalam Transaksi E-Commerce," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (26 Agustus 2020): 49–62, <https://doi.org/10.46899/jeps.v6i1.87>.

<sup>18</sup> Subairi, *Fiqh Muamalah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021). 78

1. Wahbah Zuhaili

Khiyar adalah suatu akad dimana para pihak memiliki hak untuk memilih antara melanjutkan akad dan tidak melanjutkannya (membatalkannya). Pilihan ini dapat dilakukan dalam konteks khiyar syarat, khiyar ru'yah, khiyar 'aibi, atau untuk menentukan salah satu dari dua barang dalam khiyar ta' yin.

2. Muhammad bin Isma'il Al-kahlani

Khiyar adalah meminta memilih yang terbaik di antara dua pilihan, yaitu melanjutkan jual beli atau membatalkannya.

3. Sayid Sabiq

Khiyar adalah menuntut yang terbaik dari dua perkara, yaitu melanjutkan akad jual beli atau membatalkannya.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh para ahli, khiyar dapat dipahami sebagai hak untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli. Hal ini dapat terjadi karena adanya cacat pada barang, adanya kesepakatan saat akad, atau alasan lainnya. Tujuan penerapan khiyar adalah untuk memastikan kemaslahatan bagi kedua belah pihak, sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan atau menyesal setelah akad selesai, karena keputusan diambil atas dasar kerelaan dan kesepakatan bersama.

Alasan menggunakan teori hak khiyar karena memiliki kaitan langsung dengan kebijakan garansi pengembalian barang di *marketplace*. Dalam fikih muamalah, hak khiyar adalah konsep yang memberikan kebebasan kepada para

pihak dalam transaksi jual beli untuk memutuskan apakah akad akan dilanjutkan atau dibatalkan, tergantung pada situasi tertentu yang disepakati.

### 3. Fikih Muamalah

Fikih muamalah terdiri dari dua kata yaitu fikih dan muamalah. Fikih berasal dari bahasa arab *faqih*-*yafqahu* yang artinya pemahaman, dan pengetahuan. Secara termologi, pada awalnya istilah fikih mencakup keseluruhan ajaran agama, termasuk akidah, akhlak, dan ibadah, sehingga dianggap identik dengan syari'ah Islamiyyah. Namun dalam perkembangannya, pengertian fikih mengalami spesifikasi dan menjadi bagian dari syari'ah Islamiyyah. Secara umum, para ahli fikih mendefinisikan fikih sebagai: "Ilmu tentang hukum-hukum syariah amaliyah yang digali dari dalil-dalil yang terperinci".<sup>19</sup>

Secara bahasa muamalah berasal dari kata *amala-yu'amilu* yang artinya bertindak, saling berbuat, dan saling mengamalkan. Menurut istilah, pengertian muamalah dapat dibagi menjadi dua macam yaitu dalam arti luas dan muamalah dalam arti sempit. Definisi muamalah dalam arti luas dijelaskan oleh para ahli sebagai berikut:<sup>20</sup>

#### a. Ad-Dimyati

Aktifitas untuk menghasilkan duniawi menyebabkan keberhasilan masalah ukhrawi.

---

<sup>19</sup> Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah* (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011). 2

<sup>20</sup> Subairi, *Fiqh Muamalah* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021), 2-3.

b. Yusuf Musa

Muamalah adalah peraturan-peraturan Allah yang harus diikuti dan ditaati dalam hidup bermasyarakat untuk menjaga kepentingan manusia.

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa muamalah adalah aturan dan hukum-hukum Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan duniawi dalam pergaulan manusia. Sedangkan pengertian Muamalah dalam arti sempit didefinisikan oleh para ulama sebagai berikut:<sup>21</sup>

a. Hudlari Bayk

Muamalah adalah semua akad yang membolehkan manusia saling menukar manfaatnya.

b. Rasyid Ridha

Muamalah adalah tukar-menukar barang atau sesuatu yang bermanfaat dengan cara yang telah ditentukan.

c. Idris Ahmad

Muamalah adalah aturan-aturan Allah yang mengatur hubungan manusia dengan manusia dalam usahanya untuk mendapatkan alat-alat keperluan jasmaninya dengan cara yang paling baik.

Apabila istilah fikih dikaitkan dengan muamalah, maka fikih muamalah merujuk pada hukum-hukum syara' yang bersifat praktis (amaliah) dan diperoleh dari dalil-dalil terperinci. Hukum-hukum ini mengatur aspek-aspek perdata antara individu dalam hal ekonomi, seperti perdagangan, pinjam-

---

<sup>21</sup> Subairi.

meminjam, sewa-menyewa, hutang-piutang, kerjasama dagang, penyimpanan barang atau uang, upah, temuan, dll.

Dapat disimpulkan bahwa fikih muamalah adalah cabang fikih yang berfokus pada hukum-hukum yang mengatur perbuatan dan interaksi antar manusia terkait harta kekayaan, hak-hak, serta penyelesaian sengketa di bidang tersebut, dengan tujuan memenuhi kebutuhan sehari-hari berdasarkan prinsip-prinsip syariah.<sup>22</sup> Fikih muamalah merupakan salah satu bidang kajian dalam fikih yang berbeda dari pembahasan ibadah, artinya fokus pembahasan fikih muamalah adalah hubungan horizontal antarsesama manusia, bukan pada hubungan vertikal antara manusia dan Tuhan (ibadah mahdhah).<sup>23</sup>

Karena penelitian ini juga menggunakan perspektif hukum Islam, teori fikih muamalah memberikan dasar etika dan prinsip hukum Islam yang mengatur transaksi jual beli. Prinsip-prinsip dalam fikih muamalah, seperti khiyar (hak memilih), prinsip keadilan, dan maslahah, relevan untuk menilai kebijakan *marketplace* apakah sudah memenuhi nilai-nilai ini atau justru merugikan salah satu pihak.

Teori ini dapat menjadi kerangka untuk mengidentifikasi potensi ketidaksesuaian antara kebijakan *marketplace* dengan prinsip-prinsip fikih muamalah, sehingga dapat diusulkan perbaikan yang menjamin perlindungan yang adil bagi *seller*. Selain itu, dengan teori ini dapat menawarkan solusi atau

---

<sup>22</sup> Rusdan, "Prinsip-prinsip Dasar Fiqh Muamalah dan Penerapannya Pada Kegiatan Perekonomian," *EL-HIKAM: Jurnal Pendidikan dan Kajian Keislaman* 15, no. 2 (2022): 215.

<sup>23</sup> Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori & Implementasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019), 6.

rekomendasi kebijakan yang sesuai dengan syariah untuk meminimalisir penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli. Dengan demikian, teori ini memberikan perspektif baru yang berfokus pada keseimbangan antara perlindungan hukum bagi *seller* dan konsumen.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan memenuhi karakteristik ilmu, yaitu rasional, empiris, dan sistematis.<sup>24</sup> Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) atau bisa juga disebut sebagai penelitian yuridis empiris karena peneliti melakukan pengumpulan data-data informasi secara langsung ke lapangan. Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat. Penelitian ini melihat hukum sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis yang dialami setiap individu dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>25</sup>

Oleh karena itu, fokus utama dalam penelitian hukum empiris adalah perilaku hukum dari individu atau masyarakat. Hukum tidak dikaji sebagai norma sosial, melainkan sebagai fenomena sosial yang terjadi dalam realitas kehidupan masyarakat.<sup>26</sup> Penelitian secara empiris dilakukan oleh peneliti

---

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013), 2.

<sup>25</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram: Mataram University Press, 2020), 29.

<sup>26</sup> Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum* (Banten: Unpam Press, 2019), 28.

berdasarkan data yang diperoleh di Komunitas Seller Shopee Indonesia selanjutnya peneliti melakukan kajian terhadap perlindungan hukum *seller marketplace* yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian yuridis sosiologis karena peneliti melakukan analisis terhadap perlindungan hukum bagi *seller marketplace* yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli. Penelitian hukum yuridis sosiologis atau biasa disebut juga penelitian *socio-legal* yang mendekatkan hukum kepada manusia ataupun masyarakat sebagai subjek.<sup>27</sup> Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui perlindungan dan upaya hukum apa yang diperoleh bagi *seller* apabila pembeli melakukan penyalahgunaan kebijakan *marketplace*.

### **1. Pendekatan Yuridis**

Pendekatan yuridis digunakan untuk menganalisis peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam konteks penelitian ini. Pendekatan ini berfokus pada hukum positif yang mengatur perlindungan hak-hak *seller* di *marketplace*, termasuk ketentuan mengenai garansi pengembalian barang.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup> Muhammad Chairul Huda, *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)* (Semarang: The Mahfud Ridwan Institute, 2021), 22.

<sup>28</sup> Bachtiar, *Metode Penelitian Hukum*.

## 2. Pendekatan Sosiologis

Pendekatan sosiologis berfokus pada pemahaman fenomena sosial yang terjadi dalam masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan praktik di *marketplace*. Ilmu-ilmu sosial membantu melihat pemahaman, motif maupun dampak (positif/negatif) atas perilaku-perilaku di masyarakat.<sup>29</sup> Pendekatan ini bertujuan untuk menggali persepsi *seller* mengenai kebijakan tersebut dan melihat bagaimana kebijakan itu diterapkan dalam praktek serta dampaknya terhadap *seller marketplace*. Pendekatan sosiologis ini akan diambil dengan mengumpulkan data melalui wawancara atau survei yang dilakukan pada Komunitas Seller Shopee.

## 3. Pendekatan Teoritis

Pendekatan teoritis dalam penelitian hukum berfokus pada pengkajian konsep, prinsip, dan teori hukum yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teori-teori hukum tersebut dijadikan sebagai landasan teoritis untuk membedah masalah hukum yang akan diteliti.<sup>30</sup> Pendekatan teoritis digunakan untuk memberikan pemahaman yang mendalam terkait permasalahan hukum, yaitu perlindungan *seller* di *marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli.

### C. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini penulis melakukan penelitian di

---

<sup>29</sup> Muhammad Chairul Huda, *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*.

<sup>30</sup> Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021).

Komunitas Seller Shopee Indonesia. Pemilihan komunitas ini bertujuan untuk mengumpulkan laporan dan data yang beragam dari para seller, sehingga dapat memperkaya dan melengkapi informasi yang diperlukan dalam penyusunan penelitian. Dengan mengetahui berbagai perspektif dan pengalaman anggota komunitas, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih relevan tentang perlindungan hukum seller dalam menghadapi penyalahgunaan garansi pengembalian.

*Gambar 1 Komunitas Facebook Seller Shopee Indonesia*



#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Data merupakan segala macam informasi yang berkaitan dengan permasalahan dalam suatu penelitian, yang akan diolah untuk menjadi dasar dalam analisis dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, peneliti memerlukan berbagai data untuk mendukung penulisan skripsi ini. Data yang dikumpulkan meliputi :

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data dasar yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga sekitar yang diperoleh melalui penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan informasi data yang diperoleh langsung dari narasumber yang bersangkutan untuk mendapat data yang akurat. Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau informan, yakni *seller* yang tergabung dalam Komunitas Seller Shopee Indonesia.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumentasi resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, thesis, dan peraturan perundang-undangan.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan langkah penting yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian hukum, khususnya pendekatan empiris, teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, dan penggunaan kuesioner. Adapun metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Dalam metode ini penulis melakukan wawancara kepada pihak yang

terkait dalam kasus ini guna mendapatkan data yang terpercaya dari informan. Dalam metode wawancara ini penulis menggunakan sistematika yang terstruktur dimana sebelum memulai wawancara terhadap informan, penulis menyusun terlebih dahulu pertanyaan apa saja yang berkaitan dengan kasus yang akan diteliti sehingga hasil yang diperoleh akan sesuai dengan yang diharapkan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh berbagai bukti dan informasi dalam bentuk gambar, video, maupun rekaman yang diperoleh selama pelaksanaan metode observasi dan wawancara. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi yang digunakan meliputi dokumen terkait penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli dan foto sebagai bukti pelaksanaan wawancara.

## 3. Kuesioner

Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun berdasarkan proposal penelitian, dengan tujuan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden yang telah ditentukan di lokasi penelitian.<sup>31</sup> Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk data pendukung wawancara. Pengumpulan data primer melalui kuesioner dilakukan dengan memberikan atau menyebarkan formulir pertanyaan tersebut kepada responden yang menjadi sasaran penelitian. Dalam

---

<sup>31</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. 100

penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada *seller* di Komunitas Seller Shopee Indonesia.

## F. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode analisis dalam penelitian yang menghasilkan data berupa deskripsi analitis, yaitu informasi yang disampaikan oleh responden secara lisan maupun tertulis, termasuk perilaku nyata mereka, yang diamati dan ditelaah secara menyeluruh sebagai satu kesatuan.<sup>32</sup> Diantaranya melalui tahap:

### 1. Pemeriksaan data (*editing*)

*Editing* adalah proses pengecekan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari studi pustaka, dokumen, wawancara, dan kuesioner telah memenuhi unsur relevansi, kejelasan, tidak berlebihan, serta bebas dari kesalahan.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini, peneliti melakukan proses *editing* terhadap hasil wawancara terhadap *seller* shopee di Komunitas Seller Shopee Indonesia sebagai narasumber dan data pendukung melalui kuesioner.

### 2. Klasifikasi (*classifying*)

*Classifying* adalah tahapan pengelompokan data yang berasal dari hasil wawancara dengan subjek penelitian, observasi langsung di lapangan, serta catatan pengamatan. Semua data yang telah

---

<sup>32</sup> Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. 108

<sup>33</sup> Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. 123

dikumpulkan dibaca dan dikaji secara menyeluruh, lalu diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Tujuan dari proses ini adalah untuk mempermudah pemahaman terhadap data serta menyajikan informasi yang objektif. Selanjutnya, data tersebut dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang memiliki kesamaan, baik berdasarkan hasil wawancara maupun referensi yang relevan.

3. Verifikasi (*verifying*)

Verifikasi merupakan tahap pemeriksaan terhadap data dan informasi yang telah dikumpulkan dari lapangan untuk memastikan keabsahan dan kelayakannya dalam mendukung penelitian.<sup>34</sup>

4. Analisis (*analysing*)

Setelah data yang diperlukan terkumpul, proses selanjutnya adalah menganalisisnya secara kualitatif. Hasil analisis ini kemudian diuraikan dalam bentuk penjelasan yang bersifat deskriptif.

5. Pembuatan kesimpulan (*concluding*)

Pada tahap kesimpulan, penulis merumuskan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi *seller marketplace* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli perspektif hukum positif dan fikih muamalah.

---

<sup>34</sup> Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. 6

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. HASIL PENELITIAN

##### 1. Lokasi Penelitian

Komunitas Seller Shopee Indonesia merupakan sebuah grup facebook para *seller* yang digunakan sebagai wadah untuk berbagi informasi, pengalaman, dan strategi dalam menjalankan bisnis di platform *e-commerce* tersebut. Komunitas ini didirikan pada tahun 2017 dan sejak saat itu terus berkembang, menjaring ribuan hingga ratusan ribu anggota yang terdiri dari berbagai kalangan seller, mulai dari pemilik Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) hingga *seller* berskala besar.

Salah satu peran penting komunitas ini adalah sebagai wadah bagi para seller yang ingin menyuarakan keberatan mereka terhadap kebijakan Shopee yang dianggap merugikan.<sup>35</sup> Tidak sedikit seller yang mengeluhkan sistem pengembalian barang, di mana pembeli bisa mengembalikan produk dengan berbagai alasan, bahkan ketika barang tersebut sudah tidak dalam kondisi layak jual.

Kasus seperti ini sering menjadi topik perbincangan hangat, di mana para seller saling berbagi pengalaman dan memberi saran tentang langkah-langkah yang bisa dilakukan, termasuk cara mengajukan banding ke *customer service* Shopee atau menghadapi pelanggan yang memanfaatkan

---

<sup>35</sup> Alfin Abdillah, "Kebijakan Toko Online Shopee.co.id yang Merugikan Konsumen," Agustus 2017, <https://www.kompasiana.com/djangobinladen/5989d9cf867f384e083c4172/kebijakan-toko-online-www-shopee-co-id-yang-merugikan-konsumen>.

celah dalam kebijakan tersebut. Contoh keluhan yang sering muncul antara lain: barang yang dikembalikan oleh pembeli tidak sesuai dengan yang dikirim, seperti diganti dengan barang palsu atau bekas; pembeli mengklaim barang rusak padahal saat dikirim dalam kondisi baik; atau pengembalian dilakukan setelah barang digunakan. Dengan adanya komunitas ini, seller tidak hanya mendapatkan dukungan moral dari sesama penjual, tetapi juga bisa belajar strategi praktis dalam menghadapi tantangan bisnis online.

## **2. Hasil Wawancara dan Kuesioner**

### **a. Hasil Wawancara**

#### **1) Pandangan Narasumber terhadap Fitur Garansi Pengembalian Barang di Shopee**

Untuk mengetahui pandangan pelaku usaha terhadap fitur garansi pengembalian barang di Shopee, peneliti melakukan wawancara dengan Dewi Riski, salah satu *seller* di Shopee.

*“Menurut saya malah banyak merugikan penjual sih, Kak. Karena nggak sedikit pembeli yang nakal, kayak misalnya barang udah sesuai tapi tetap dikembalikan dengan alasan yang mengada-ngada.”*<sup>36</sup>

Maksud dari pernyataan narasumber bahwa fitur garansi pengembalian ini dapat merugikan pihak penjual. Narasumber menilai bahwa ada pembeli yang menyalahgunakan fitur ini dengan memberikan alasan yang tidak sesuai kenyataan untuk

---

<sup>36</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

mengembalikan barang, meskipun produk yang dikirim sudah sesuai.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang *seller* yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

*“Fitur ini kayak dua mata pisau. Membantu penjual karena produk bisa kembali ke penjual. Merugikan karena ada biaya admin yang ditanggung penjual walau produk tidak direturn.”<sup>37</sup>*

Maksud dari pernyataan narasumber adalah fitur garansi pengembalian ini memiliki dua sisi. Di satu sisi, fitur ini dianggap memiliki manfaat karena memungkinkan barang dikembalikan. Namun, di sisi lain, narasumber tetap merasa dirugikan karena adanya biaya administrasi yang harus ditanggung penjual, meskipun bukan mereka yang melakukan kesalahan.

## **2) Pengalaman Narasumber Menghadapi Penyalahgunaan Fitur Garansi Pengembalian Barang**

Untuk mengetahui pengalaman pelaku usaha dalam menghadapi fitur garansi pengembalian barang di Shopee, peneliti melakukan wawancara dengan Dewi Riski, salah satu seller di Shopee.

*“Semenjak ada bebas pengembalian, banyak penipu di shopee, Jadi customer pesan barang, kita udah kirim sesuai,*

---

<sup>37</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

*nanti pas sampai dia buka pakatnya, isi paket yang sudah saya kirim sesuai justru mereka ambil. Lalu dia ganti dengan barang palsu kayak batu/kain perca. Baru deh dia packing ulang, dan dia bikin video unboxing seolah-olah seller mengirimkan barang tidak sesuai.”<sup>38</sup>*

Maksud dari pernyataan di atas adalah fitur bebas pengembalian membuka celah bagi oknum pembeli untuk melakukan penipuan. Narasumber menjelaskan modus di mana pembeli sengaja menukar isi paket dengan barang lain lalu membuat video unboxing palsu, seolah-olah seller yang mengirimkan barang tidak sesuai.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang *seller* yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

*“Pernah pembeli mengembalikan produk ke penjual dengan alasan pengiriman paket yang lama. Padahal pengiriman dilakukan jasa kirim bukan penjual. Paket memang kembali ke penjual tapi produk penyok-penyok dan tidak bisa dijual kembali. Walaupun produk kembali utuh, penjual tetap rugi di biaya packing paket yang sudah rusak. Pernah juga pembeli mengklaim beli 5 produk, tapi hanya datang 4 produk tanpa ada*

---

<sup>38</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

*video unboxing. Kami dari pihak penjual juga udah sangat berhati-hati, karena prinsip saya, jualan itu amanah.*”<sup>39</sup>

Maksud dari pernyataan narasumber adalah penjual sering menanggung kerugian akibat alasan pengembalian yang tidak adil dan tidak berkaitan langsung dengan kesalahan penjual. Salah satunya adalah keterlambatan pengiriman oleh jasa ekspedisi, namun yang dirugikan tetap penjual. Selain itu, barang yang dikembalikan sering dalam kondisi rusak dan tidak layak jual, serta tidak ada tanggung jawab dari pembeli untuk membuktikan klaim seperti melalui *video unboxing*.

### **3) Penilaian Narasumber terhadap Keberpihakan Shopee dalam Kasus Garansi Pengembalian Barang**

Untuk mengetahui penilaian pelaku usaha terhadap keberpihakan Shopee dalam kasus garansi pengembalian barang, peneliti melakukan wawancara dengan Dewi Riski, salah satu *seller* di Shopee.

*“Lebih berpihak ke pembeli, soalnya sering banget pengembalian dana itu langsung diproses tanpa ada konfirmasi dulu ke seller. Kita bahkan nggak sempat jelasin dulu atau kasih klarifikasi, tiba-tiba aja uang udah balik ke pembeli.”*<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

<sup>40</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang seller yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

Maksud dari pernyataan narasumber adalah sistem pengembalian dana Shopee dinilai lebih berpihak kepada pembeli dibandingkan penjual. Narasumber merasa bahwa keputusan pengembalian dana sering kali diambil sepihak tanpa adanya konfirmasi atau kesempatan bagi penjual untuk memberikan klarifikasi.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang *seller* yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

*“Dalam beberapa kasus, Shopee memang berpihak pada saya. Namun, pernah juga lebih berpihak pada pembeli. Tapi biasanya Shopee lebih dulu memproses dari sisi pembeli, jadi jika seller nggak siap atau tidak punya bukti kuat, bisa saja langsung dirugikan.”*<sup>41</sup>

Maksud dari pernyataan narasumber adalah meskipun Shopee kadang berpihak pada penjual, namun dalam prosesnya cenderung lebih mengutamakan pembeli. Narasumber menilai bahwa penjual harus siap dan memiliki bukti kuat jika ingin mendapatkan keadilan. Jika tidak, Shopee bisa langsung mengambil keputusan yang merugikan penjual tanpa pertimbangan lebih lanjut.

---

<sup>41</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

#### 4) Dampak Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Barang terhadap Toko Penjual

Untuk mengetahui dampak penyalahgunaan fitur garansi pengembalian barang di Shopee, peneliti melakukan wawancara dengan Dewi Riski, salah satu *seller* di Shopee.

*“Jelas rugi banyak sih, Kak. Barang yang dikembalikan kadang gabisa dijual lagi karena kondisinya udah ga layak jual, terus akhirnya ya rugi barang. Belum lagi kita juga rugi di packing, tenaga, dan waktu.”<sup>42</sup>*

Maksud dari pernyataan narasumber bahwa penjual mengalami kerugian besar akibat penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian. Barang yang dikembalikan sering dalam kondisi tidak layak jual, sehingga menyebabkan kerugian baik secara materiil maupun non materiil.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang *seller* yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

*“Kerugian itu mulai dari waktu yang terbuang, tenaga buat ngurusin komplain, biaya packing yang hangus karena dus sudah rusak, produk yang akhirnya nggak bisa dijual lagi, sampai ke biaya tambahan lainnya seperti bubble wrap atau*

---

<sup>42</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

*kardus. Itu belum termasuk rasa capek dan kecewa karena merasa diperlakukan tidak adil.”<sup>43</sup>*

Maksud dari pernyataan narasumber adalah banyaknya kerugian yang dialami oleh penjual karena hal tersebut. Meliputi kerugian dari barang, biaya packing, dll.

#### **5) Langkah Pencegahan yang Dilakukan Narasumber terhadap Risiko Penyalahgunaan Garansi**

Untuk mengetahui pandangan pelaku usaha terhadap fitur garansi pengembalian barang di Shopee, peneliti melakukan wawancara dengan Dewi Riski, salah satu *seller* di Shopee.

*“Kalau saya lebih waspada aja terhadap cust, cek alamat pembeli (fiktif/tidak) untuk meminimalisir paket return dan paket hilang, meminta DP 10-50% dari harga barang yg di jual (jika produk req by wa), sama non aktifkan COD.”<sup>44</sup>*

Maksud dari pernyataan narasumber adalah melakukan pencegahan preventif dengan antisipasi terhadap customer yang berniat jahat dan menonaktifkan metode pembayaran COD.

Adapun menurut narasumber lain yang bernama Ratih Aulia, seorang *seller* yang juga aktif di Shopee, menyampaikan bahwa,

*“Lebih teliti dalam memproses orderan, saya selalu ingatkan pembeli lewat deskripsi produk supaya tambah bubble*

---

<sup>43</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

<sup>44</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

*wrap atau kardus kalau memang butuh proteksi ekstra, dan menggunakan foto produk asli agar pembeli tahu kondisi barang secara nyata.”<sup>45</sup>*

Maksud dari pernyataan narasumber adalah ia berupaya meningkatkan ketelitian dalam proses penjualan. Narasumber juga selalu mengingatkan pembeli melalui deskripsi produk tentang pentingnya tambahan pelindung seperti *bubble wrap* atau kardus untuk menjaga kondisi barang. Selain itu, penggunaan foto asli produk bertujuan memberikan gambaran yang jelas kepada pembeli agar tidak terjadi kesalahpahaman terkait kondisi barang.

#### **b. Hasil Kuesioner sebagai Data Pendukung**

Untuk mendukung temuan dari hasil wawancara, peneliti juga menyebarkan kuesioner kepada merupakan seller yang tergabung dalam Komunitas Seller Shopee Indonesia. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana *seller* mengalami atau merasakan dampak dari fitur garansi bebas pengembalian barang. Berikut ini adalah ringkasan hasil kuesioner:

**Tabel 4.1**

#### **Pengalaman Seller Terkait Sering atau Tidaknya Terjadi Penyalahgunaan Garansi Pengembalian**

---

<sup>45</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

No	Jawaban	Jumlah
1.	Hanya 1-2 kali	2
2.	Beberapa kali dalam setahun	5
3.	Sering (setiap bulan/lebih)	5
Jumlah		12

Dari 12 responden, mayoritas mengaku pernah mengalami penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli lebih dari satu kali. Sebanyak 5 responden (41,7%) menyatakan bahwa mereka mengalaminya beberapa kali dalam setahun, dan 5 responden lainnya (41,7%) bahkan mengalaminya secara rutin setiap bulan atau lebih. Hanya 2 responden (16,6%) yang menyatakan kejadian tersebut terjadi 1–2 kali saja. Data ini menunjukkan bahwa penyalahgunaan fitur garansi bukanlah kasus yang jarang terjadi, melainkan cukup sering dialami oleh *seller*.

**Tabel 4.2**

**Jenis Penyalahgunaan Yang Pernah Dialami Seller**

No	Jawaban	Jumlah
1.	Barang yang dikembalikan tidak sesuai dengan yang dikirim	6

2.	Barang dikembalikan dalam kondisi rusak/tidak layak jual	7
3.	Pembeli mengklaim barang tidak sesuai, padahal sebenarnya sesuai	8
4.	Pembeli mengembalikan barang setelah digunakan	5
<i>(responden bisa memilih lebih dari satu)</i>		

Berdasarkan data kuesioner, jenis penyalahgunaan yang paling banyak dialami oleh seller adalah klaim tidak sesuai padahal sebenarnya sesuai, dengan jumlah 8 responden. Disusul oleh barang dikembalikan dalam kondisi rusak atau tidak layak jual (7 responden), barang yang dikembalikan tidak sesuai dengan yang dikirim (6 responden), dan pengembalian setelah barang digunakan (5 responden). Karena responden diperbolehkan memilih lebih dari satu, hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar *seller* menghadapi lebih dari satu bentuk penyalahgunaan, yang menunjukkan kompleksitas dan beragamnya modus pembeli dalam memanfaatkan fitur garansi bebas pengembalian secara tidak bertanggung jawab.

**Tabel 4.3**

**Upaya Pengajuan Komplain Seller kepada Pihak Shopee Terkait Penyalahgunaan Garansi**

No	Jawaban	Jumlah
1.	Ya, dan diterima	2
2.	Ya, dan ditolak	9
3.	Tidak pernah	1
Jumlah		12

Dari 12 responden, sebanyak 9 orang (75%) menyatakan pernah mengajukan komplain ke Shopee namun ditolak, sementara hanya 2 orang (16,7%) yang komplainnya diterima. Satu responden lainnya tidak pernah mengajukan komplain. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar seller merasa tidak mendapatkan keadilan atau perlindungan yang memadai dari pihak Shopee saat menghadapi penyalahgunaan fitur garansi, yang memperkuat anggapan bahwa sistem lebih berpihak kepada pembeli.

**Tabel 4.4**

**Tanggapan Pihak Shopee terhadap Laporan Penyalahgunaan  
Fitur oleh Penjual**

No	Jawaban	Jumlah
1.	Mendukung seller dan menyelesaikan masalah	1
2.	Netral, tidak banyak membantu	0
3.	Lebih berpihak ke pembeli	10

4.	Tidak memberikan solusi	1
Jumlah		12

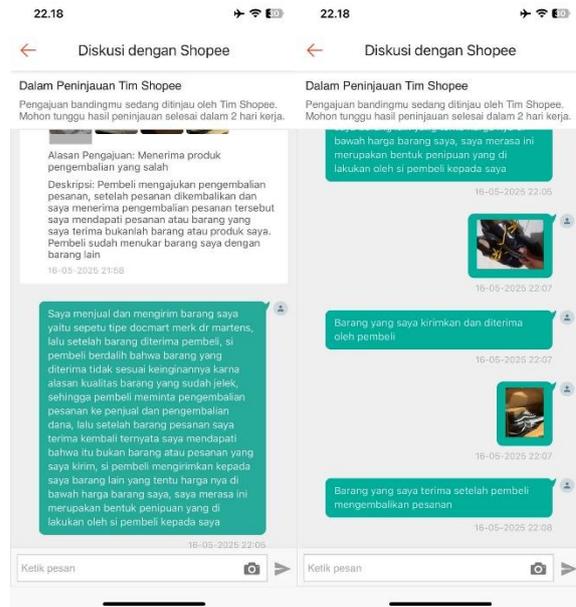
Berdasarkan data kuesioner, mayoritas responden (10 dari 12 orang) menyatakan bahwa Shopee lebih berpihak kepada pembeli ketika menerima laporan penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian. Hanya satu responden yang merasa mendapatkan dukungan dari pihak Shopee, dan satu lainnya menyebut bahwa Shopee tidak memberikan solusi. Tidak ada responden yang menilai Shopee bersikap netral. Temuan ini menunjukkan adanya anggapan di kalangan *seller* bahwa mekanisme penanganan komplain Shopee cenderung tidak memihak penjual, sehingga menimbulkan ketidakpuasan dan kesan kurangnya perlindungan terhadap hak-hak *seller* dalam penyelesaian sengketa terkait fitur ini.

### **3. Identifikasi Bentuk Penyalahgunaan Garansi Pengembalian oleh Pembeli Melalui Observasi di Komunitas Seller Shopee Indonesia**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di komunitas Seller Shopee Indonesia, ditemukan berbagai permasalahan yang kerap dialami oleh para seller terkait program garansi bebas pengembalian.

*“Ada pembeli pesan barang lewat Shopee COD, tapi pas barang sampe dia bilang barang nggak sesuai sama keinginannya karna alasan kualitas sudah menurun. Karena saya jual barang second jadi wajar kualitas sudah menurun, lalu pembeli mengajukan pengembalian pesanan ke shopee. Setelah barang dikembalikan dan saya terima ternyata*

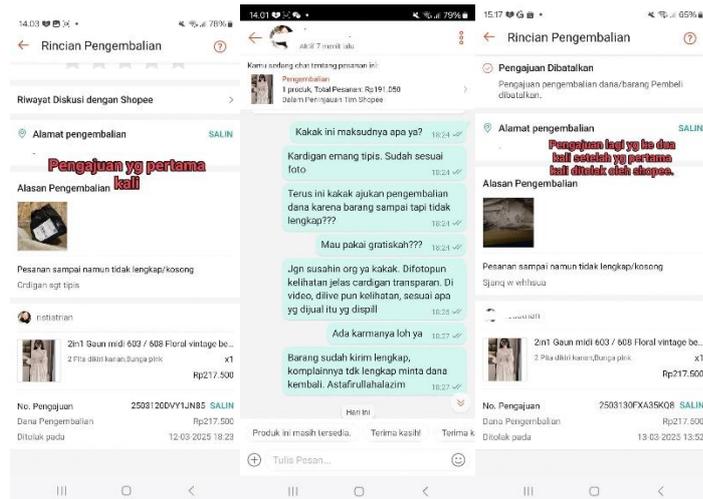
*si pembeli sudah menukar barang saya, (barang yang saya kirim sepatu dr martens, pas barang dikembalikan dan saya terima ternyata barang sudah di tuker ke sepatu vans kw).” (M. Adi, Seller Shopee di Komunitas Seller Shopee)*



Maksud dari hasil observasi di atas adalah meskipun penjual sudah memberikan informasi jelas bahwa produk adalah barang *second*, pembeli tetap mengajukan pengembalian dengan alasan kualitas. Namun, barang yang dikembalikan ternyata telah ditukar dengan produk lain yang tidak sesuai.

*“Ini salah 1 pembeli wanita masih muda, beli di toko saya, baju sudah diterima sesuai deskripsi produk, sesuai foto, sesuai live dan bahkan sesuai review pembeli yang lainnya. Bisa-bisanya mengajukan pengembalian dana dengan alasan produk yang diterima tidak lengkap sampai 2 kali. Yang pertama kali sudah dibatalkan oleh shopee, lalu saat*

*ajukan lagi yg kedua malah dengan alasan yg nggak jelas. Takut saja sih si team shopee kadang suka ngasal dalam melakukan tinjauan, dan akhirnya pembeli yg tidak jujur dimenangkan.” (Vanessa Boutique, Seller Shopee di Komunitas Seller Shopee Indonesia)*



Maksud dari hasil observasi di atas adalah meskipun produk telah dikirim sesuai dengan deskripsi, dokumentasi visual, dan testimoni pembeli lain, masih saja ada pembeli yang mencoba memanfaatkan fitur pengembalian barang dengan alasan yang tidak masuk akal, bahkan sampai dua kali.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Perlindungan Hukum Seller Marketplace Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Barang Oleh Pembeli di Komunitas Seller Shopee Perspektif Hukum Positif**

Dalam negara hukum, seluruh peraturan dan kebijakan hukum

memiliki peran strategis dalam mengatur berbagai lapisan masyarakat.<sup>46</sup> Kebijakan dipahami sebagai prinsip-prinsip umum yang menjadi acuan bagi penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan fungsi negara.<sup>47</sup> Salah satu kelompok masyarakat yang sangat terdampak oleh kebijakan ini adalah pelaku usaha, khususnya mereka yang berjualan melalui platform *e-commerce* seperti Shopee.

Banyak dari mereka mengalami kerugian akibat konsumen yang menyalahgunakan sistem, misalnya barang yang dikembalikan sering dalam kondisi tidak layak jual. Seperti isi paket yang sudah dikirim sesuai justru mereka ambil. Lalu diganti dengan barang palsu seperti batu/kain perca.<sup>48</sup> Sehingga menyebabkan kerugian baik dari nilai barangnya maupun biaya *packing*. Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang adil dan perlindungan yang seimbang bagi semua pihak.

Perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo adalah untuk memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dilanggar oleh pihak lain.<sup>49</sup> Perlindungan ini ditujukan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati hak-hak yang dijamin oleh hukum. Karena sifat sekaligus tujuan hukum menurutnya memberikan perlindungan kepada masyarakat,

---

<sup>46</sup> Ismaidar, Tamaulina Br Sembiring, dan Elisabeth Saragih, "Pengaruh Politik Hukum Dalam Pembentukan dan Penegakan Hukum di Indonesia," *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 4 (November 2024), <https://doi.org/10.5281/ZENODO.14194959>.

<sup>47</sup> Ibrahim Nainggolan, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia," *Jurnal UMSU: Penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2021).

<sup>48</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

<sup>49</sup> Musataklima, *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*.

yang harus tercermin melalui terwujudnya kepastian hukum. Perlindungan hukum mencakup tindakan yang bersifat preventif maupun represif.<sup>50</sup>

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di berlandaskan pada Pancasila sebagai ideologi dan dasar filsafat negara, yang selaras dengan konsep *Rechstaat dan Rule Of Law*.<sup>51</sup> Prinsip perlindungan hukum di Indonesia menekankan pada penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia, dengan Pancasila sebagai sumber utamanya. Sementara itu, prinsip perlindungan hukum yang mengatur tindakan pemerintah bersumber dari konsep pengakuan serta perlindungan terhadap hak asasi manusia, yang berasal dari tradisi pemikiran Barat.<sup>52</sup> Konsep ini bertujuan untuk membatasi kekuasaan serta menetapkan kewajiban-kewajiban bagi masyarakat maupun pemerintah dalam kerangka negara hukum.

Sebagai negara hukum, Indonesia menjamin pengakuan serta perlindungan terhadap hak-hak dasar (*fundamental rights*) seluruh warga negaranya, termasuk dalam bertransaksi, baik secara konvensional maupun melalui platform online. Untuk mewujudkan perlindungan tersebut, pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang bertujuan memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen maupun pelaku usaha yang dirugikan dalam hubungan transaksi.

---

<sup>50</sup> Musataklima.

<sup>51</sup> Dhoni Martien, *Perlindungan Hukum Data Pribadi* (Makassar: Mitra Ilmu, 2023). 23

<sup>52</sup> Hadi Makmun Musa Said, Alif Pasah Fachrudin, dan Cecep Faisal Anwar, "Konsep Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Islam dan Barat," *IQTISHAD SHARIA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam* 1, no. 4 (Juni 2023).

Secara umum, konsumen sering berada dalam posisi yang kurang menguntungkan dibandingkan pelaku usaha, karena pelaku usaha biasanya memiliki kendali dan pengaruh yang lebih besar dalam berbagai aspek transaksi.<sup>53</sup> Dalam hal ini, konsumen sebagai pihak yang membutuhkan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha diharuskan mengikuti aturan yang telah ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha.<sup>54</sup> Namun, seiring berkembangnya transaksi di dunia digital, pola perlindungan hukum tidak lagi hanya berfokus pada konsumen. Dalam praktiknya, kerugian tidak hanya dialami oleh konsumen, tetapi juga dapat menimpa pelaku usaha.

Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi online tidak selalu berjalan seimbang. Selama ini, upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan hukum kepada pelaku usaha atau penjual dinilai masih kurang efektif, baik secara preventif maupun represif.<sup>55</sup> Perlindungan konsumen memang penting, namun dalam praktiknya, pelaku usaha juga memerlukan perlindungan dari potensi kerugian yang ditimbulkan oleh konsumen, khususnya ketika konsumen menyalahgunakan fitur-fitur yang disediakan oleh platform *e-commerce*. Salah satu contohnya adalah fitur garansi bebas pengembalian, yang kerap

---

<sup>53</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran* (Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008). 42

<sup>54</sup> Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, dan Muhamad Jodi Setianto, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja," *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 3, no. 3 (2020).

<sup>55</sup> Shelva Shendy Benedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)."

kali menjadi celah penyalahgunaan oleh konsumen. Misalnya, pembeli mengajukan pengembalian dengan alasan barang rusak atau tidak sesuai, padahal barang yang dikirim sudah sesuai deskripsi dan dalam kondisi baik.<sup>56</sup>

Garansi pengembalian merupakan salah satu kebijakan yang dirancang untuk memberikan perlindungan bagi pembeli. Salah satu layanan garansi bebas pengembalian ini diterapkan oleh Shopee, berlaku untuk semua *seller* Shopee yang dilakukan secara bertahap mulai 16 Februari 2024.<sup>57</sup> Program tersebut memungkinkan konsumen untuk mengembalikan barang yang telah diterima tanpa perlu menyertakan bukti berupa foto atau video untuk mengklaim ketidaksesuaian atau perbedaan antara produk yang diterima dengan yang ditampilkan di etalase penjual.

Dalam klausul syarat dan ketentuan terkait cara dan alur pengembalian, program garansi bebas pengembalian menyebutkan bahwa pembeli memiliki kebebasan untuk mengembalikan produk. Pengembalian ini dapat dilakukan selama masih berada dalam periode garansi, yaitu maksimal lima hari sejak pengajuan pengembalian dilakukan.<sup>58</sup> Shopee selaku penyelenggara platform *e-commerce* telah menetapkan kriteria dan pembatasan terhadap jenis produk yang dapat dikembalikan melalui layanan ini. Sebagai contoh, dalam kategori produk fashion, disebutkan bahwa hampir semua jenis produk diperbolehkan untuk dikembalikan, dengan

---

<sup>56</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

<sup>57</sup> Shopee ID, "Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian."

<sup>58</sup> Shopee ID.

pengecualian pada barang-barang tertentu seperti pakaian dalam, pakaian tidur, kaos kaki, dan baju renang.<sup>59</sup>

Meskipun secara administratif telah ditetapkan syarat dan ketentuan mengenai produk yang bisa dikembalikan, dalam praktiknya program ini tetap memberikan kekuasaan yang cukup besar kepada konsumen. Konsumen dapat langsung melakukan pengembalian produk tanpa diwajibkan untuk terlebih dahulu menghubungi atau melakukan konfirmasi kepada penjual terkait alasan pengembalian. Hal ini menimbulkan dampak hukum yang signifikan, karena bisa dianggap sebagai bentuk pembatalan perjanjian secara sepihak yang dilakukan oleh pembeli.<sup>60</sup>

Dalam jual beli secara elektronik, tindakan pengembalian sepihak yang dilakukan tanpa kesepakatan kedua belah pihak berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>61</sup> Oleh karena itu, penting untuk meninjau kembali mekanisme garansi bebas pengembalian agar tetap sejalan dengan prinsip keadilan dan perlindungan hukum yang berimbang bagi kedua belah pihak dalam transaksi elektronik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap para *seller* yang tergabung dalam Komunitas Seller Shopee Indonesia, peneliti

---

<sup>59</sup> Shopee ID.

<sup>60</sup> Yue Guan dan Eni Oktaviani, "Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E-commerce," *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum* 1, no. 2 (30 September 2020): 162–69, <https://doi.org/10.55357/is.v1i2.38>.

<sup>61</sup> Aji Wahyu Ramadhan, "Perlindungan Hukum Terhadap Seller Dan Marketplace Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery Oleh Pembeli," *Jurnal Hukum Responsif* 5, no. 1 (1 Februari 2024).

mengkaji bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi *seller* terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian barang oleh pembeli. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan penyebaran kuesioner kepada sejumlah *seller* yang menjadi responden dalam penelitian ini. Hasil kuesioner tersebut memberikan gambaran mengenai pengalaman, penilaian, serta tingkat kerugian yang dialami oleh *seller* akibat penyalahgunaan fitur garansi pengembalian barang di platform Shopee.

Hasil kuesioner menggambarkan seberapa sering para responden mengalami penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli, dengan total 12 (dua belas) responden. Dari jumlah tersebut, 2 (dua) orang mengaku hanya pernah mengalaminya 1-2 (satu sampai dua) kali saja. Sebanyak 5 (lima) responden menyatakan bahwa kejadian tersebut terjadi beberapa kali dalam setahun. Sedangkan 5 (lima) responden lainnya mengungkapkan bahwa mereka sering menghadapi penyalahgunaan garansi, yaitu hampir setiap bulan atau lebih. Hal ini menunjukkan bahwa praktik penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli cukup umum terjadi dan dialami secara rutin oleh sebagian *seller*.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa narasumber menilai bahwa fitur garansi bebas pengembalian merugikan penjual. Salah satu narasumber menyampaikan bahwa fitur ini kerap disalahgunakan oleh pembeli dengan

---

<sup>62</sup> Saputra, Rifai, dan Lutfi, "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee."

mengajukan pengembalian barang menggunakan alasan yang tidak sesuai kenyataan. Narasumber menjelaskan modus di mana pembeli sengaja menukar isi paket dengan barang lain lalu membuat video unboxing palsu, seolah-olah *seller* yang mengirimkan barang tidak sesuai. Hal ini menimbulkan kerugian karena barang yang dikembalikan sering kali tidak layak jual.<sup>63</sup>

Sementara itu, narasumber lainnya menyatakan bahwa meskipun fitur ini memiliki manfaat karena memungkinkan barang dapat dikembalikan, tetap saja penjual merasa dirugikan, terutama karena harus menanggung biaya administrasi meskipun kesalahan bukan berasal dari pihak penjual.<sup>64</sup> Salah satunya adalah keterlambatan pengiriman oleh jasa ekspedisi, tapi yang dirugikan tetap penjual. Selain itu, barang yang dikembalikan sering dalam kondisi rusak dan tidak layak jual, serta tidak ada tanggung jawab dari pembeli untuk membuktikan klaim seperti melalui video unboxing.<sup>65</sup>

Mengenai dampak dari garansi pengembalian ini, salah satu narasumber mengungkapkan bahwa penjual mengalami kerugian akibat penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian. Barang yang dikembalikan sering dalam kondisi tidak layak jual, sehingga menyebabkan kerugian baik dari barang maupun biaya packing. Fitur ini menurutnya lebih

---

<sup>63</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

<sup>64</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

<sup>65</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

berpihak kepada pembeli dibandingkan penjual. Keputusan pengembalian dana juga sering kali diambil sepihak tanpa adanya konfirmasi atau kesempatan bagi penjual untuk memberikan klarifikasi.<sup>66</sup>

Sementara itu, menurut narasumber yang lain, meskipun Shopee kadang berpihak pada penjual, namun dalam prosesnya cenderung lebih mengutamakan pembeli. Narasumber menilai bahwa penjual harus siap dan memiliki bukti kuat jika ingin mendapatkan keadilan.<sup>67</sup> Jika tidak, Shopee bisa langsung mengambil keputusan yang merugikan penjual tanpa pertimbangan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan dari 12 (dua belas) responden, sebanyak 9 (sembilan) orang menyatakan pernah mengajukan komplain ke Shopee namun ditolak, sementara hanya 2 (dua) orang yang komplainnya diterima. Satu responden lainnya tidak pernah mengajukan komplain. Selanjutnya, sebagian besar penjual merasa Shopee lebih berpihak pada pembeli dalam kasus penyalahgunaan fitur garansi. Dari 12 (dua belas) responden, 10 (sepuluh) responden merasa Shopee lebih berpihak pada pembeli, sementara hanya 1 yang merasa didukung. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar *seller* merasa tidak mendapatkan keadilan atau perlindungan yang memadai dari pihak Shopee saat menghadapi penyalahgunaan fitur garansi, yang memperkuat anggapan bahwa sistem lebih berpihak kepada pembeli.

---

<sup>66</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

<sup>67</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

Permasalahan ini terjadi karena sistem garansi pengembalian Shopee cenderung mengutamakan kenyamanan pembeli tanpa disertai mekanisme perlindungan yang seimbang bagi penjual.<sup>68</sup> Ketika proses pengembalian dapat dilakukan secara sepihak oleh pembeli, dan dana dikembalikan secara otomatis tanpa konfirmasi atau klarifikasi dari penjual, maka sistem ini membuka celah untuk disalahgunakan.<sup>69</sup> Akibatnya, pembeli yang tidak bertanggung jawab dapat mengajukan klaim yang tidak benar dan tetap mendapatkan keuntungan, sementara penjual menanggung kerugian secara materiil dan non-materiil.

Secara keseluruhan, hal ini memperlihatkan bahwa meskipun *seller* telah mencoba memanfaatkan jalur komplain resmi, sebagian besar dari mereka tidak mendapatkan hasil yang mereka harapkan. Kondisi ini menandakan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam sistem penanganan keluhan Shopee agar dapat memberikan perlindungan hukum dan keadilan yang lebih proporsional bagi para penjual,<sup>70</sup> khususnya dalam menangani kasus penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli.

Dari sisi *seller*, sistem ini mengharuskan mereka untuk menerima barang yang dikembalikan dan menunggu keputusan Shopee terkait

---

<sup>68</sup> Saputra, Rifai, dan Lutfi, "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee."

<sup>69</sup> Zahra Adinda Atyarisma dan Lauditta Humaira, "Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Marketplace dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery," *Lex Patrionium* 2, no. 1 (Mei 2023).

<sup>70</sup> Hulman Panjaitan, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021). 12

pengembalian dana. Namun, dalam praktiknya, ada beberapa celah yang memungkinkan pembeli menyalahgunakan kebijakan ini. Misalnya, ada kasus di mana pembeli mengembalikan barang dalam kondisi yang berbeda dari saat pertama kali dikirim, seperti barang rusak, bekas pakai, atau bahkan menukar isi paket dengan produk lain yang tidak sesuai. Selain itu, beberapa pembeli menggunakan alasan yang tidak valid, seperti mengklaim barang tidak sesuai meskipun sebenarnya produk yang diterima sudah sesuai dengan deskripsi.<sup>71</sup>

Situasi ini sering kali merugikan *seller*, terutama karena sistem Shopee lebih cenderung berpihak kepada pembeli dalam menyelesaikan sengketa pengembalian barang. Oleh karena itu, banyak *seller* merasa bahwa kebijakan ini masih memiliki kelemahan yang perlu diperbaiki agar tidak hanya melindungi konsumen,<sup>72</sup> tetapi juga memberikan kepastian hukum bagi *seller* yang bertransaksi di platform tersebut.

Instrumen hukum perlindungan terhadap konsumen dalam perlindungan hukum *seller* adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam undang-undang tersebut juga mencakup tentang hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

---

<sup>71</sup> Saputra, Rifai, dan Lutfi, "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee."

<sup>72</sup> Puteri Asyifa Octavia Apandy, Panji Adam, dan Melawati, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli," *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no. 1 (Juli 2021).

khususnya pada Pasal 4, dijelaskan berbagai hak yang melekat pada konsumen.<sup>73</sup>

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki beberapa kewajiban, antara lain membaca dan mengikuti petunjuk penggunaan barang atau jasa, beritikad baik dalam bertransaksi, membayar sesuai kesepakatan, serta mengikuti proses penyelesaian sengketa secara patut. Kewajiban ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang adil dan seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>74</sup>

Namun, dalam praktiknya, khususnya pada platform *e-commerce* seperti Shopee, terdapat berbagai penyimpangan terhadap kewajiban tersebut. Salah satunya adalah konsumen harus beritikad baik dan tidak menyalahgunakan kebijakan yang ada. Dalam kasus penyalahgunaan fitur gratis pengembalian, misalnya dengan mengklaim barang rusak padahal tidak, atau mengembalikan barang yang berbeda, ini melanggar prinsip iktidad baik. Ketika kewajiban ini dilanggar, pelaku usaha berhak menempuh jalur hukum atau penyelesaian sengketa untuk melindungi haknya.

Sementara itu, hak produsen atau pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 6 UU No. 8 Tahun 1999, yaitu: pelaku usaha diberikan sejumlah hak, antara lain hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan, hak atas

---

<sup>73</sup> “Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

<sup>74</sup> “Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

perlindungan hukum dari konsumen yang tidak beriktikad baik, serta hak untuk membela diri secara layak dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, pelaku usaha juga berhak rehabilitasi nama baiknya jika dapat dibuktikan secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan akibat dari barang/jasa yang diperdagangkan, serta hak-hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.<sup>75</sup>

Adapun hak-hak pelaku usaha sebagaimana tercantum pada poin b, c, dan d umumnya lebih berkaitan dengan peran instansi pemerintah atau lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen maupun pengadilan dalam proses penyelesaian konflik.<sup>76</sup> Diharapkan, melalui hak-hak tersebut, perlindungan terhadap konsumen tetap memperhatikan dan tidak mengesampingkan kepentingan pelaku usaha.

Dalam kasus ini, hak-hak pelaku usaha sering kali terabaikan. Salah satu contohnya adalah dalam pelaksanaan program garansi bebas pengembalian barang, di mana konsumen dapat dengan mudah mengajukan pengembalian tanpa verifikasi yang ketat. Dalam banyak kasus, pelaku usaha mengalami kerugian akibat konsumen mengembalikan barang dalam kondisi rusak, tidak sesuai, atau bahkan tidak mengembalikan barang sama sekali, sementara dana tetap dikembalikan ke konsumen.<sup>77</sup> Hal ini menunjukkan bahwa hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan

---

<sup>75</sup> “Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

<sup>76</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*. 37

<sup>77</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

dari konsumen yang tidak beriktikad baik belum sepenuhnya terlindungi secara efektif dalam sistem yang ada.

Sebagai akibat dari hak-hak konsumen yang telah dijelaskan sebelumnya, pelaku usaha juga memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Kewajiban tersebut antara lain adalah keharusan untuk beriktikad baik dalam menjalankan usaha, memberikan informasi yang akurat dan jujur terkait produk atau jasa, serta melayani konsumen secara adil dan tidak diskriminatif. Pelaku usaha juga wajib menjamin mutu produk sesuai standar, memberikan kesempatan bagi konsumen untuk menguji atau mencoba produk tertentu, serta memberikan jaminan atau garansi. Selain itu, pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat penggunaan barang atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan.<sup>78</sup>

Pelaku usaha dalam UUPK memiliki kewajiban untuk beriktikad baik dalam seluruh proses usahanya. Kewajiban ini mencakup sejak tahap perencanaan atau produksi barang hingga setelah penjualan selesai. Sementara itu, konsumen hanya dibebani kewajiban beriktikad baik pada saat melakukan transaksi pembelian barang atau jasa. Hal ini menunjukkan bahwa tanggung jawab etika lebih besar dibebankan kepada pelaku usaha.<sup>79</sup> Padahal dalam praktiknya, tidak sedikit konsumen yang justru

---

<sup>78</sup> “Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

<sup>79</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011). 44

menyalahgunakan hak pengembalian barang dengan berbagai modus yang merugikan penjual.

Dalam kegiatan transaksi elektronik, pelaku usaha memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi, seperti menjamin mutu produk, memberikan informasi yang transparan, serta menerima pengembalian barang apabila terdapat keluhan dari pihak konsumen.<sup>80</sup> Namun, kewajiban tersebut sering kali tidak diimbangi dengan perlindungan hukum yang setara ketika pelaku usaha menghadapi konsumen yang bertindak tidak jujur. Ketika fitur pengembalian barang disalahgunakan, pelaku usaha menjadi pihak yang paling rawan mengalami kerugian, baik secara materiil maupun non materiil.

Penyalahgunaan program garansi pengembalian menjadi semakin rumit karena sebagian besar platform *e-commerce* menerapkan kebijakan yang lebih mengutamakan konsumen. Alasan yang mendasari kebijakan tersebut umumnya untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pembeli. Pendekatan tersebut membuka peluang bagi sebagian konsumen yang tidak bertanggung jawab untuk menyalahgunakan sistem yang telah disediakan. Akibatnya, pelaku usaha merasa tidak terlindungi secara adil dalam transaksi dan bahkan enggan untuk mengembangkan usahanya di ranah digital.

---

<sup>80</sup> “Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

Tindakan beberapa konsumen yang tidak bertanggung jawab tersebut mencerminkan adanya ketimpangan dalam penerapan prinsip iktikad baik.<sup>81</sup> Konsumen yang menyalahgunakan kebijakan pengembalian barang menunjukkan perilaku yang tidak mencerminkan kejujuran dan keadilan sebagaimana mestinya dalam sebuah transaksi. Penyalahgunaan terhadap fitur pengembalian barang ini justru memberikan dampak merugikan bagi pelaku usaha. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam transaksi elektronik belum sepenuhnya berjalan seimbang dan adil.<sup>82</sup>

Hal ini menimbulkan kesan seolah bukti yang disampaikan oleh *seller* tidak dipertimbangkan secara objektif atau kurang berpengaruh dalam proses penyelesaian sengketa. Padahal, hal ini bisa sangat merugikan penjual, terutama ketika pembeli mengajukan pengembalian barang yang sebenarnya tidak layak, misalnya karena kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan pengguna atau barang yang dikembalikan bukan produk yang sama dengan yang dikirimkan. Hal ini menempatkan *seller* pada posisi yang lemah, terutama ketika harus berhadapan dengan pembeli yang menyalahgunakan sistem garansi pengembalian untuk keuntungan pribadi.

Di sisi lain, regulasi yang mengatur tentang perdagangan elektronik masih belum sepenuhnya memberikan perlindungan yang berimbang antara

---

<sup>81</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*. 39

<sup>82</sup> Sulasi Rongiyati, "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce)," *Negara Hukum* 10, no. 1 (Juni 2019): 1–25, <https://doi.org/10.22212/jnh.v10i1.1223>.

konsumen dan pelaku usaha.<sup>83</sup> Meski secara normatif telah ada payung hukum seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penerapannya belum sepenuhnya menyentuh persoalan nyata yang dihadapi pelaku usaha akibat praktik penyalahgunaan fitur pengembalian oleh konsumen.

Dalam perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian oleh konsumen di platform *e-commerce* seperti Shopee, terdapat dasar hukum yang dapat dijadikan landasan. Tindakan konsumen yang menyalahgunakan fitur garansi bebas pengembalian, seperti mengembalikan barang yang tidak sesuai, mengklaim kerusakan palsu, atau bahkan mengembalikan produk bekas pakai dengan maksud menipu, dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Dasar Hukum yang dapat digunakan adalah Pasal 378 KUHP dan Pasal 1365 KUHP.

Dalam konteks ini, apabila unsur-unsur penipuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 378 KUHP terpenuhi, yaitu adanya tipu muslihat atau rangkaian kebohongan untuk memperoleh barang atau keuntungan secara melawan hukum. Maka pelaku usaha sebagai pihak yang dirugikan berhak mengajukan laporan atas dugaan tindak pidana penipuan.

---

<sup>83</sup> Shelva Shendy Bennedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty, “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD).”

Konsumen yang terbukti melakukan penipuan dapat dikenai sanksi pidana berupa hukuman penjara maksimal empat tahun, sebagaimana diatur dalam Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Namun, apabila nilai kerugian akibat penipuan tersebut kurang dari Rp250.000, maka perbuatan tersebut dikategorikan sebagai penipuan ringan. Dalam hal ini, pelaku dapat dijatuhi hukuman pidana penjara paling lama tiga bulan atau dikenakan denda paling banyak Rp900.

Sedangkan isi dari Pasal 1365 KUH Perdata adalah sebagai berikut: Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata merupakan dasar hukum untuk mengajukan gugatan atas tindakan yang dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum. Untuk membuktikan terjadinya perbuatan melawan hukum, terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi, yaitu: Terjadinya perbuatan yang melanggar hukum; Tindakan tersebut dilakukan karena adanya unsur kesalahan; Tindakan tersebut mengakibatkan kerugian bagi pihak lain; dan Terdapat hubungan kausal antara perbuatan, kesalahan, dan kerugian yang dialami.

Dalam kasus penyalahgunaan garansi bebas pengembalian di Shopee, pembeli yang secara sengaja mengembalikan barang dalam kondisi tidak sesuai atau barang yang telah ditukar dapat dikategorikan sebagai

perbuatan melawan hukum. Jika terbukti bahwa tindakan tersebut dilakukan dengan kesengajaan dan menyebabkan kerugian materiil pada seller, maka Pasal 1365 KUH Perdata dapat menjadi dasar gugatan oleh seller terhadap pembeli.

Berdasarkan hasil temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa fitur garansi bebas pengembalian yang diterapkan oleh Shopee sejatinya dimaksudkan untuk memberikan rasa aman bagi pembeli.<sup>84</sup> Namun, dalam praktiknya, justru memunculkan berbagai permasalahan baru di sisi penjual. Penjual yang menjadi narasumber dalam penelitian ini sebagian besar mengaku mengalami kerugian akibat penyalahgunaan fitur tersebut oleh pembeli yang tidak bertanggung jawab. Mereka menyampaikan bahwa sistem pengembalian yang berjalan secara otomatis dan minim verifikasi membuka peluang terjadinya kecurangan.

Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan platform *e-commerce* seperti Shopee masih cenderung lebih berpihak pada konsumen, tanpa mempertimbangkan dampak jangka panjang yang ditanggung oleh penjual. Ketidakseimbangan perlindungan antara konsumen dan penjual ini tidak hanya merugikan secara materi, tetapi juga berdampak terhadap keberlangsungan usaha kecil yang bergantung pada platform digital.<sup>85</sup> Upaya penjual untuk melakukan komplain sering kali tidak membuahkan

---

<sup>84</sup> Shopee ID, "Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian."

<sup>85</sup> Apandy, Adam, dan Melawati, "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli."

hasil karena sistem penanganan yang dianggap kurang transparan dan kurang responsif.

Dengan demikian, diperlukan adanya evaluasi dari pihak Shopee dalam hal penerapan fitur garansi bebas pengembalian agar tidak merugikan salah satu pihak. Penyesuaian sistem perlu dilakukan, misalnya dengan memberikan waktu dan ruang bagi penjual untuk memberikan klarifikasi sebelum dana dikembalikan, serta meningkatkan mekanisme verifikasi terhadap klaim pengembalian. Harapannya, Shopee dapat menciptakan ekosistem jual beli yang lebih adil dan berkelanjutan bagi seluruh pihak yang terlibat, baik konsumen maupun penjual.

## **2. Perlindungan Hukum *Seller Marketplace* Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Barang Oleh Pembeli Di Komunitas Seller Shopee Perspektif Fikih Muamalah**

Jual beli merupakan akad yang dibolehkan berdasarkan Al-Qur'an, sunnah dan ijma' para ulama. Dilihat dari aspek hukum, jual beli hukumnya mubah kecuali jual beli yang dilarang oleh syara'.<sup>86</sup> Dalam konteks ini, fiqh muamalah memberikan panduan yang jelas tentang syarat-syarat sahnya jual beli, termasuk keharusan untuk menjaga keadilan, transparansi, dan tidak adanya unsur penipuan. Penerapan prinsip-prinsip ini tidak hanya berkontribusi pada keabsahan transaksi, tetapi juga memiliki implikasi yang

---

<sup>86</sup> Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2021). 15

signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi syariah secara keseluruhan.<sup>87</sup>

Salah satu dalil yang menjelaskan tentang ketentuan jual beli tersebut terdapat dalam Surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ

سَوْءٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, janganlah kalian mengambil harta sesama dengan cara yang salah/batil), kecuali melalui perniagaan yang dilakukan secara suka sama suka serta dengan kerelaan masing-masing. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu.*” (Q.S An-Nisa: 29)

Para ulama serta mayoritas umat Islam sepakat bahwa jual beli merupakan kegiatan yang diperbolehkan, karena hal ini sangat dibutuhkan oleh manusia. Dalam kehidupan sehari-hari, tidak semua orang memiliki apa yang mereka butuhkan, terkadang kebutuhan tersebut dimiliki oleh orang lain. Melalui jual beli, maka terciptalah hubungan tolong-menolong antar sesama manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini tidak hanya memudahkan pemenuhan kebutuhan, tetapi juga mendorong

---

<sup>87</sup> Nabila Azrilia Syahra dkk., “Konsep Jual Beli dalam Perspektif Fiqih Muamalah dan Implikasinya Terhadap Ekonomi Syariah,” *Hikmah : Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam* 1, no. 4 (29 November 2024): 112–21, <https://doi.org/10.61132/hikmah.v1i4.256>.

perputaran roda perekonomian secara positif karena akan menguntungkan kedua belah pihak.<sup>88</sup>

Muamalah didasarkan pada tujuan untuk meraih manfaat dan menghindari kerugian. Prinsip mendatangkan kemaslahatan dan mencegah kemudharatan ini menjadi inti dari hukum-hukum yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis. Oleh karena itu, segala bentuk praktik muamalah yang berpotensi merusak tatanan kehidupan masyarakat tidak dapat dibenarkan menurut hukum Islam. Berdasarkan prinsip ini pula, muncul pandangan bahwa setiap transaksi atau akad muamalah, termasuk dalam dunia pasar modal, harus terbebas dari unsur-unsur yang merugikan seperti riba, penipuan (*najasy*), penimbunan (*ihthikar*), maupun ketidakjelasan (*gharar*).<sup>89</sup>

Setiap aktivitas muamalah dalam Islam didasarkan pada prinsip keadilan. Prinsip hukum keadilan ini membawa sebuah teori dalam hukum Islam bahwa keadilan yang diwujudkan dalam setiap transaksi muamalah adalah keadilan yang berimbang, artinya keadilan yang dapat memelihara dua kehidupan yaitu kehidupan di dunia dan di akhirat. Bahkan dalam hal pengambilan manfaat dan pencegahan kerugian di dalam hidup ini dan yang berhubungan dengan alam baka menjadi pertimbangan yang utama dalam hukum Islam. Dalam konteks ekonomi, menitikberatkan pada persaudaraan dari keadilan sosial ekonomi yang berimbang antara kehidupan material dan spiritual.

---

<sup>88</sup> Subairi, *Fiqh Muamalah*. 65-66

<sup>89</sup> Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah*. 16

Salah satu bentuk perlindungan dalam transaksi yang diajarkan Islam adalah adanya hak khiyar, yakni hak yang dimiliki oleh kedua belah pihak dalam sebuah akad untuk menentukan apakah mereka ingin melanjutkan atau membatalkan perjanjian tersebut.<sup>90</sup> Dalam praktiknya, hak ini bisa berbentuk khiyar syarat dan khiyar ‘aib, yang memungkinkan pihak terkait membatalkan akad. Konsep khiyar ini sejalan dan berhubungan dengan prinsip garansi pengembalian barang dalam perdagangan modern.

Dasar dari disyariatkannya khiyar berdasarkan hadis Nabi Muhammad saw., yaitu:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ: إِذَا تَبَاعَعَ الرَّجُلَانِ فَكُلُّ وَاحِدٍ مِنْهُمَا بِالْخِيَارِ

Artinya: “Dari Ibnu Umar ra, Rasulullah saw. bersabda bahwa apabila dua orang melakukan transaksi jual beli, maka masing-masing pihak memiliki hak khiyar selama keduanya belum berpisah dan masih berada dalam satu majelis...”

Dalam pelaksanaannya, khiyar memiliki berapa jenis. Berikut adalah beberapa jenis khiyar menurut para ulama:<sup>91</sup>

a. Khiyar Majelis

Khiyar majlis adalah hak yang dimiliki oleh kedua pihak yang terlibat

<sup>90</sup> Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah*. 41

<sup>91</sup> Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah*. 88-89

dalam akad untuk menentukan apakah ingin melanjutkan atau membatalkan selama mereka masih berada dalam satu majelis akad.<sup>92</sup> Selama belum ada perpisahan fisik antara keduanya, masing-masing masih berhak memilih. Dalam hal ini, kedua pihak juga dapat meneruskan jual beli yang telah disepakati atau diadakan dalam majelis tersebut.

b. Khiyar Syarat

Khiyar syarat merupakan hak untuk memilih yang didasarkan pada suatu persyaratan. Dalam akad jual beli, maka penjual atau pembeli dapat memilih atau meneruskan atau membatalkan transaksi jual beli, selama masih dalam batas waktu yang telah ditentukan. Setelah batas waktu tersebut berakhir, pihak yang bersangkutan wajib menentukan secara pasti apakah transaksi akan diteruskan atau dibatalkan.

c. Khiyar Aib

Khiyar aib merupakan hak pilih jika dalam transaksi jual beli terdapat cacat pada barang. Hak ini memberikan kesempatan untuk memilih, bisa membatalkan atau meneruskan akad jual beli jika ada cacat pada barang, yang sebelumnya tidak diketahui saat akad dilakukan.<sup>93</sup> Jika pembeli baru menyadari adanya cacat setelah transaksi selesai dan pihak-pihak telah berpisah, maka pembeli berhak mengajukan penggantian barang sesuai kesepakatan awal atau meminta

---

<sup>92</sup> Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori & Implementasi*. 132

<sup>93</sup> Subairi, *Fiqh Muamalah*. 87

pengembalian sebagian atau seluruh uang berdasarkan tingkat kerusakan yang ada.

Dalam hukum Islam, konsep khiyar merupakan wujud keringanan atau toleransi yang diberikan kepada kedua belah pihak dalam transaksi jual beli.<sup>94</sup> Pada praktiknya, khiyar memberikan kesempatan bagi pembeli untuk mempertimbangkan kembali keputusan membeli, baik ketika terdapat cacat pada barang (khiyar aib), atau saat telah disepakati masa pertimbangan tertentu (khiyar syarat).

Prinsip ini menjadi sangat relevan dalam praktik jual beli modern, termasuk di ranah digital seperti *e-commerce*. Dalam hal ini, kebijakan garansi pengembalian barang yang diberlakukan oleh platform *e-commerce* besar seperti Shopee pada dasarnya dapat dipahami sebagai penerapan hak khiyar, khususnya khiyar aib, yaitu hak untuk mengembalikan barang yang cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi.<sup>95</sup>

Meskipun kebijakan pengembalian barang pada awalnya dirancang untuk melindungi hak konsumen, dalam praktiknya tidak sedikit yang justru menyalahgunakannya demi keuntungan pribadi. Padahal, dalam Islam, pengembalian barang hanya dibenarkan dalam kondisi tertentu. Sehingga ketika hak tersebut digunakan tanpa alasan yang sah, hal itu jelas bertentangan dengan prinsip keadilan yang menjadi dasar dalam muamalah.

---

<sup>94</sup> Muhammad Hanif Rahman, "Hukum Garansi Jual Beli dalam Kajian Fiqih Muamalah," *NU Online* (blog), 4 November 2024, <https://islam.nu.or.id/syariah/hukum-garansi-jual-beli-dalam-kajian-fiqih-muamalah-iXpx7>.

<sup>95</sup> Qamarul Huda, *Fiqh Muamalah*. 44

Beberapa pembeli yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan kelemahan sistem ini demi keuntungan pribadi dengan cara-cara yang tidak jujur, seperti mengembalikan barang yang sudah digunakan, menukar barang dengan produk lain, atau mengklaim kerusakan yang sebenarnya bukan tanggung jawab penjual. Dalam situasi seperti ini, nilai keadilan yang menjadi inti dari prinsip khiyar justru menjadi kabur.<sup>96</sup> Penjual yang telah menjalankan kewajibannya dengan baik dengan mengirimkan barang sesuai deskripsi, menjaga kualitas, dan melayani pembeli secara profesional, malah harus menanggung kerugian akibat ulah sebagian konsumen yang tidak beriktikad baik.<sup>97</sup>

Fitur garansi bebas pengembalian di platform *e-commerce* seperti Shopee sebenarnya merupakan penerapan prinsip khiyar tersebut, di mana pembeli diberikan kesempatan untuk mengembalikan barang dalam jangka waktu tertentu jika barang tidak sesuai atau rusak. Namun, penyalahgunaan garansi ini terjadi ketika konsumen memanfaatkan hak khiyar secara tidak jujur, misalnya dengan mengembalikan barang yang sudah dipakai, mengklaim kerusakan palsu, atau menukar isi paket. Tindakan semacam ini bertentangan dengan nilai-nilai khiyar dalam Islam karena khiyar hanya diperbolehkan jika didasarkan pada alasan yang sah dan jujur.<sup>98</sup> Penyalahgunaan hak ini mengandung unsur penipuan (*tadlis*) dan

---

<sup>96</sup> Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah*. 15

<sup>97</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025.

<sup>98</sup> Intan Nur Apriliani, Nadya Salsabila, dan Putri Regina Wijaya, "Problematika Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online," *Shar-E : Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah* 9, no. 1 (Januari 2023), <https://doi.org/10.37567/shar-e.v9i1.1539>.

ketidakadilan (zalim) yang merugikan pelaku usaha yang sudah menjalankan kewajibannya dengan profesional dan jujur.

Untuk itu, penting untuk meninjau kembali praktik ini melalui perspektif fikih muamalah, yang mengandung sejumlah prinsip dasar dalam menetapkan hukum dan pelaksanaan aktivitas ekonomi umat Islam. Prinsip-prinsip ini berperan penting dalam menjaga keadilan, mewujudkan kemaslahatan, serta mencegah terjadinya mudharat dalam setiap aspek kehidupan, khususnya dalam aktivitas ekonomi dan transaksi sosial.<sup>99</sup> Prinsip dasar muamalah adalah sebagai berikut:<sup>100</sup>

a. Tauhid sebagai landasan utama

Setiap aktivitas muamalah harus dilandasi oleh nilai-nilai ketuhanan, yaitu kesadaran bahwa setiap tindakan berada dalam pengawasan Allah. Hal ini menuntut pelaku muamalah untuk mempertimbangkan aspek ukhrawi, serta menjaga keseimbangan antara nilai material dan spiritual dalam transaksi.

Dalam kasus ini, yakni penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian di platform Shopee oleh konsumen, tampak jelas adanya pengabaian terhadap prinsip-prinsip ketauhidan. Konsumen yang sengaja mengembalikan barang yang tidak sesuai, memalsukan klaim kerusakan, atau memanfaatkan sistem demi keuntungan pribadi mencerminkan lemahnya kesadaran spiritual. Padahal praktik

---

<sup>99</sup> Idris Siregar, Ucok Kurnia Meliala Hasibuan, dan Hazriyah, "Prinsip Prinsip Dasar Muamalah Dalam Islam," *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan, Bahasa, Sastra dan Budaya* 2, no. 4 (25 Juni 2024): 113–24, <https://doi.org/10.61132/morfologi.v2i4.808>.

<sup>100</sup> Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori & Implementasi*. 15-16

transaksi yang tidak jujur dan merugikan pihak lain, khususnya penjual yang telah menjalankan kewajibannya secara benar, merupakan bentuk ketidakadilan yang tidak dibenarkan dalam Islam.

b. Berlandaskan akhlakul karimah

Islam menekankan pentingnya moralitas tinggi dalam setiap transaksi ekonomi. Etika seperti kejujuran (shidq), amanah, keterbukaan (tabligh), dan profesionalisme (fathanah) harus dijunjung tinggi.<sup>101</sup> Praktik-praktik yang mengandung unsur penipuan (tadlis), riba, gharar, atau pemaksaan (ikrah) tidak dibenarkan karena bertentangan dengan nilai-nilai akhlak Islam.

Etika bisnis dalam Islam menuntut pelaku transaksi untuk jujur, amanah, dan saling menghormati. Akan tetapi, realitas di lapangan memperlihatkan bahwa banyak pembeli yang mengajukan pengembalian barang dengan alasan yang tidak benar, bahkan mengembalikan barang dalam kondisi berbeda dari yang dikirimkan.<sup>102</sup> Tindakan tersebut secara jelas melanggar prinsip akhlakul karimah, khususnya nilai kejujuran dan amanah dalam bertransaksi. Padahal penjual sebagai pihak yang telah menjalankan kewajiban dengan jujur dan profesional justru dirugikan. Hal ini menunjukkan lemahnya implementasi etika bisnis Islam di era

---

<sup>101</sup> St. Saleha Majid, "Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah," *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (Juni 2018).

<sup>102</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

perdagangan digital, yang seharusnya menjadi fondasi dalam menjaga keadilan dalam transaksi.

c. Hukum asal muamalah adalah mubah

Segala bentuk muamalah pada dasarnya diperbolehkan selama tidak ada dalil yang melarang.<sup>103</sup> Hal ini memberikan ruang bagi perkembangan berbagai bentuk transaksi baru sesuai kebutuhan masyarakat, selama tetap berada dalam koridor syariah.

Dalam penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian oleh konsumen di platform Shopee, sistem pengembalian barang secara online pada dasarnya dibolehkan dalam Islam karena termasuk bentuk muamalah kontemporer yang mubah. Namun, ketika fitur ini disalahgunakan, maka transaksi tersebut keluar dari batas-batas syariah. Dengan demikian, meskipun hukum asalnya mubah, penyalahgunaan dalam praktiknya menjadikan transaksi tersebut tidak sah secara moral dan hukum Islam karena mengandung unsur ketidakadilan dan merugikan pihak lain.

d. Dilakukan secara sukarela

Kegiatan muamalah harus didasarkan pada kesepakatan yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak yang terlibat dalam transaksi. Prinsip suka sama suka menjadi landasan utama dalam setiap transaksi, memastikan bahwa tidak ada paksaan atau tekanan yang dapat menyebabkan kerugian bagi salah satu pihak.

---

<sup>103</sup> Saiful Jazil, *Fiqh Muamalah* (Surabaya: UIN Ampel Press, 2014).

Meskipun transaksi awal dilakukan atas dasar kesepakatan, penyalahgunaan terjadi saat pembeli memanfaatkan celah kebijakan dengan mengembalikan barang yang tidak sesuai, mengklaim kerusakan palsu, atau bahkan menukar isi produk dengan barang lain. Tindakan ini secara tidak langsung menghilangkan unsur sukarela dari pihak penjual, karena penjual dirugikan akibat ketidaksesuaian barang yang dikembalikan, padahal ia telah menjalankan kewajibannya dengan benar. Maka, praktik semacam ini bertentangan dengan prinsip sukarela dalam muamalah, karena terjadi ketimpangan manfaat dan potensi kerugian sepihak dalam transaksi.

e. Mendatangkan maslahah dan menghindari mudharat

Prinsip kemaslahatan berangkat dari kaidah dasar dalam berperilaku, yaitu mengambil manfaat dan menghindari segala bentuk kemudaratan atau membawa kebaikan.<sup>104</sup> Dalam perspektif hukum Islam, kemaslahatan memiliki posisi yang sangat penting karena dianggap sebagai tujuan utama dari syariat Islam. Prinsip ini menolak praktik riba, ihtikar (penimbunan), najasy (penipuan harga), dan segala bentuk spekulasi merugikan (gharar).<sup>105</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak penjual mengalami kerugian materiil akibat tindakan konsumen yang menyalahgunakan fitur garansi bebas pengembalian, seperti

---

<sup>104</sup> Dewi Maharani dan Muhammad Yusuf, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal," *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8726>.

<sup>105</sup> St. Saleha Majid, "Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah."

mengembalikan barang dalam kondisi rusak, mengirimkan barang yang berbeda dari yang dibeli, atau mengklaim kerusakan secara tidak jujur.<sup>106</sup> Hal ini menyebabkan penjual kehilangan nilai barang, menanggung biaya pengiriman yang tidak dapat diganti, serta mengalami kerugian stok dan operasional. Jika dalam praktiknya justru merugikan penjual secara terus-menerus, maka kebijakan tersebut telah gagal mencapai prinsip dasar ini.

f. Berlandaskan keadilan

Keadilan merupakan prinsip yang penting dalam hukum muamalah. Pada hakikatnya, keadilan tercermin dalam tercapainya keseimbangan antara pemenuhan hak dan pelaksanaan kewajiban.<sup>107</sup> Manusia dituntut untuk tidak bersikap sepihak, yaitu hanya fokus menuntut haknya sambil mengabaikan kewajiban yang harus dijalankan. Jika seseorang hanya mementingkan haknya tanpa menjalankan kewajiban, maka hal tersebut berpotensi menimbulkan ketidakadilan atau bahkan penindasan terhadap pihak lain.<sup>108</sup>

Dalam kasus penyalahgunaan fitur garansi bebas pengembalian oleh konsumen di platform Shopee, terlihat bahwa prinsip keadilan dalam muamalah belum terlaksana secara ideal. Konsumen yang tidak jujur, seperti dengan mengajukan pengembalian barang berdasarkan alasan palsu, menukar isi paket, atau mengembalikan barang dalam

---

<sup>106</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

<sup>107</sup> Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin, *Fikih Muamalah Teori & Implementasi*.

<sup>108</sup> Maharani dan Muhammad Yusuf, "Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi."

kondisi yang berbeda dari saat diterima, menunjukkan bahwa mereka hanya menuntut haknya tanpa memenuhi kewajiban untuk bersikap jujur dan bertanggung jawab dalam bertransaksi. Ketidakseimbangan ini menimbulkan ketidakadilan bagi penjual yang telah melaksanakan kewajiban dengan mengirimkan barang sesuai pesanan. Dari sudut pandang muamalah Islam, tindakan semacam ini jelas melanggar prinsip keadilan karena merugikan salah satu pihak.

Berdasarkan temuan penelitian ini, banyak penjual merasa tidak mendapatkan keadilan dalam implementasi kebijakan garansi bebas pengembalian barang. Ketika pembeli menyalahgunakan fitur ini dengan cara mengembalikan barang dalam keadaan rusak, berbeda dari yang dikirim, atau dengan alasan yang tidak masuk akal, sistem justru secara otomatis mengabdikan pengembalian tanpa mempertimbangkan pembelaan dari pihak penjual.<sup>109</sup>

Kondisi tersebut mencerminkan adanya ketimpangan dalam sistem perlindungan hukum di platform *e-commerce*, di mana hak-hak penjual belum sepenuhnya dijamin secara adil. Dalam konteks kasus yang diteliti, banyak pelaku usaha di Shopee yang mengalami kerugian karena ulah sebagian konsumen yang menyalahgunakan fitur garansi bebas pengembalian. Mereka mengembalikan barang dalam kondisi tidak layak, berbeda dari yang dibeli, atau bahkan setelah digunakan, namun tetap mendapatkan pengembalian dana penuh dari sistem. Padahal, penjual telah

---

<sup>109</sup> Dewi Riski, Seller Shopee, wawancara, 9 Mei 2025.

menjalankan kewajibannya secara jujur dengan mengirimkan barang sesuai deskripsi, menjaga kualitas produk, dan memberikan layanan sesuai standar.<sup>110</sup>

Hal ini menunjukkan bahwa dalam praktiknya, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi digital belum berjalan seimbang. Jika merujuk pada prinsip muamalah dalam Islam, maka seharusnya hak dan kewajiban antara pembeli dan penjual dijaga secara proporsional. Tidak hanya pembeli yang berhak atas perlindungan, tetapi penjual pun seharusnya mendapat hak yang sama untuk memperoleh keadilan dan kepastian hukum.

Penyalahgunaan garansi pengembalian barang yang terjadi pada platform digital seperti Shopee menunjukkan adanya praktik yang tidak sejalan dengan nilai-nilai muamalah. Meskipun secara hukum positif fitur tersebut sah dan bertujuan melindungi konsumen, dalam konteks fikih muamalah, pelaksanaannya harus tetap memperhatikan prinsip kebenaran, kejujuran, dan keadilan. Oleh karena itu, diperlukan edukasi serta kebijakan yang seimbang, agar hak konsumen tetap terlindungi tanpa mengabaikan hak pelaku usaha, sehingga tercipta transaksi yang adil dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

---

<sup>110</sup> Ratih Aulia, Seller Shopee, wawancara, 14 Mei 2025

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Perlindungan Hukum *Seller Marketplace* Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee), adalah sebagai berikut:

1. Dalam perspektif hukum positif, kebijakan garansi bebas pengembalian yang diterapkan oleh platform *e-commerce* seperti Shopee secara umum telah memenuhi prinsip perlindungan konsumen. Namun demikian, dalam praktiknya, terdapat celah yang dimanfaatkan oleh sebagian pembeli yang tidak beriktikad baik sehingga merugikan penjual. Hal ini menunjukkan masih lemahnya mekanisme perlindungan hukum bagi penjual sebagai pelaku usaha yang seharusnya mendapat jaminan kepastian hukum dan keadilan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi atau kebijakan tambahan yang mampu menyeimbangkan hak dan kewajiban antara konsumen dan penjual secara proporsional.
2. Dalam tinjauan fikih muamalah, prinsip-prinsip dasar seperti keadilan, kerelaan, kemaslahatan, dan larangan atas tindakan zalim menjadi landasan penting dalam setiap transaksi. Kegiatan ekonomi harus mencerminkan nilai-nilai tauhid, akhlakul karimah, serta menghindari segala bentuk kecurangan, ketidakpastian (*gharar*), maupun paksaan.

Dalam hal ini, prinsip khiyar, yaitu hak memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi, sangat penting untuk melindungi hak-hak kedua belah pihak. Namun, ketika hak khiyar disalahgunakan oleh konsumen dengan mengembalikan barang secara tidak sah atau dengan alasan yang dibuat-buat, maka nilai keadilan yang menjadi inti khiyar justru hilang. Oleh karena itu, praktik yang merugikan salah satu pihak dalam hal ini penjual tidak sejalan dengan prinsip muamalah dan harus diperbaiki agar terwujud sistem ekonomi yang adil dan seimbang bagi semua pihak.

## **B. Saran**

1. Perlu adanya penguatan perlindungan hukum bagi pelaku usaha melalui regulasi yang lebih tegas dan adil dari platform *e-commerce* seperti Shopee. Hal ini mencakup evaluasi ulang kebijakan garansi bebas pengembalian agar tidak merugikan penjual yang telah memenuhi kewajibannya. Selain itu, perlu dikembangkan mekanisme penyelesaian sengketa online yang adil dan berpihak pada bukti objektif, bukan sekadar asumsi atau klaim sepihak dari konsumen.
2. Perlu ditanamkan kesadaran kepada pelaku usaha dan konsumen mengenai pentingnya kejujuran (*shidq*), amanah, dan tanggung jawab dalam bertransaksi online, sebagaimana diajarkan dalam fikih muamalah. Pelaku usaha dan konsumen harus menjalankan hak dan kewajibannya secara seimbang agar tercipta transaksi yang adil (*adl*) dan bebas dari unsur penipuan (*tadlis*) maupun pengelabuan (*gharar*).

Meskipun dalam Islam terdapat hak khiyar (hak memilih melanjutkan atau membatalkan akad), hak ini harus digunakan secara benar dan bertanggung jawab, bukan untuk merugikan pihak lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah. *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*. Banjarmasin: FH Unlam Press, 2008.
- Alfin Abdillah. “Kebijakan Toko Online Shopee.co.id yang Merugikan Konsumen,” Agustus 2017.  
<https://www.kompasiana.com/djangobinladen/5989d9cf867f384e083c4172/kebijakan-toko-online-www-shopee-co-id-yang-merugikan-konsumen>.
- Annisa, Rifka, dan Muhammad Insa Ansari. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen yang Beritikad Tidak Baik.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 7, no. 1 (Februari 2023).
- Apandy, Puteri Asyifa Octavia, Panji Adam, dan Melawati. “Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 3, no. 1 (Juli 2021).
- Apriliani, Intan Nur, Nadya Salsabila, dan Putri Regina Wijaya. “Problematika Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online.” *Shar-E : Jurnal Kajian Ekonomi Hukum Syariah* 9, no. 1 (Januari 2023).  
<https://doi.org/10.37567/shar-e.v9i1.1539>.
- Bachtiar. *Metode Penelitian Hukum*. Banten: Unpam Press, 2019.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Dhoni Martien. *Perlindungan Hukum Data Pribadi*. Makassar: Mitra Ilmu, 2023.

Fenny Angelina Simbolon dan Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023). <https://doi.org/10.31004/innovative.v3i6.6541>.

Hadi Makmun Musa Said, Alif Pasah Fachrudin, dan Cecep Faisal Anwar. "Konsep Hak Asasi Manusia dalam Perspektif Islam dan Barat." *IQTISHAD SHARIA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam* 1, no. 4 (Juni 2023).

Hariman Surya Siregar dan Koko Khoerudin. *Fikih Muamalah Teori & Implementasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

Haris Winoto. "Kecewa dengan Keputusan Sepihak Tokopedia yang Merugikan Seller Padahal Bukti Jelas Tidak Valid." *Media Konsumen* (blog), Juni 2023. <https://mediakonsumen.com/2023/06/09/surat-pembaca/kecewa-dengan-keputusan-sepihak-tokopedia-yang-merugikan-seller-padaahal-bukti-jelas-tidak-valid>.

Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara, 2021.

Ibrahim Nainggolan. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Positif Indonesia." *Jurnal UMSU: Penelitian dan pengabdian kepada Masyarakat* 2, no. 1 (2021).

Idris Siregar, Ucok Kurnia Meliala Hasibuan, dan Hazriyah. "Prinsip Prinsip Dasar Muamalah Dalam Islam." *Morfologi: Jurnal Ilmu Pendidikan*,

*Bahasa, Sastra dan Budaya* 2, no. 4 (25 Juni 2024): 113–24.

<https://doi.org/10.61132/morfologi.v2i4.808>.

Ismaidar, Tamaulina Br Sembiring, dan Elisabeth Saragih. “Pengaruh Politik Hukum Dalam Pembentukan dan Penegakan Hukum di Indonesia.” *Media Hukum Indonesia (MHI)* 2, no. 4 (November 2024).

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.14194959>.

Jamilah, dan Firmansyah. “Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Penerapan Khiyar Dalam Transaksi E-Commerce.” *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (26 Agustus 2020): 49–62. <https://doi.org/10.46899/jeps.v6i1.87>.

Khotimah, Cindy Aulia dan Jeumpa Crisan Chairunnisa. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce).” *Business Law Review* 1, no. 1 (29 Januari 2020): 83–96.

<https://doi.org/10.24967/vt.v6i1.2766>.

Maharani, Dewi dan Muhammad Yusuf. “Implementasi Prinsip-Prinsip Muamalah dalam Transaksi Ekonomi: Alternatif Mewujudkan Aktivitas Ekonomi Halal.” *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021).

<https://doi.org/10.30595/jhes.v0i1.8726>.

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

Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.

- Muhammad Chairul Huda. *Metode Penelitian Hukum (Pendekatan Yuridis Sosiologis)*. Semarang: The Mahfud Ridwan Institute, 2021.
- Muhammad Hanif Rahman. “Hukum Garansi Jual Beli dalam Kajian Fiqih Muamalah.” *NU Online* (blog), 4 November 2024.  
<https://islam.nu.or.id/syariah/hukum-garansi-jual-beli-dalam-kajian-fiqih-muamalah-iXpx7>.
- Musataklima. *Hukum dan Kebijakan Perlindungan Konsumen di Indonesia*. I. Malang: CV. Maknawi, 2024.
- Nabila Azrilia Syahra, Fitriana Yasintha, Rawdia Tuzahara, Nur Azmi, dan Wismanto Wismanto. “Konsep Jual Beli dalam Perspektif Fiqih Muamalah dan Implikasinya Terhadap Ekonomi Syariah.” *Hikmah : Jurnal Studi Pendidikan Agama Islam* 1, no. 4 (29 November 2024): 112–21.  
<https://doi.org/10.61132/hikmah.v1i4.256>.
- Nur Solikin. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen  
Pasal 69 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang  
Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Prilla Kurnia Ningsih. *Fiqh Muamalah*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2021.
- Qamarul Huda. *Fiqh Muamalah*. Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011.

- Ramadhan, Aji Wahyu. "Perlindungan Hukum Terhadap Seller Dan Marketplace Dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Cash On Delivery Oleh Pembeli." *Jurnal Hukum Responsif* 5, no. 1 (1 Februari 2024).
- Rongiyati, Sulasi. "Pelindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik (Consumer Protection in E-Commerce)." *Negara Hukum* 10, no. 1 (Juni 2019): 1–25. <https://doi.org/10.22212/jnh.v10i1.1223>.
- Rusdan. "Prinsip-prinsip Dasar Fiqh Muamalah dan Penerapannya Pada Kegiatan Perekonomian." *EL-HIKAM: Jurnal Pendidikan dan Kajian Keislaman* 15, no. 2 (2022): 215.
- Saiful Jazil. *Fiqh Muamalah*. Surabaya: UIN Ampel Press, 2014.
- Saputra, M. Bilal, Anis Rifai, dan Anas Lutfi. "Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee." *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton* 10, no. 3 (10 Agustus 2024): 605–17. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i3.5316>.
- Shelva Shendy Benedicta dan Al Qodar Purwo Sulisty. "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD)." *UNES Law Review* 5, no. 4 (Juni 2023).
- Shopee ID. "Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian." *Pusat Bantuan Shopee ID* (blog), 2024. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657>.
- Sri Wahyuni Syahbuddin. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda Dengan yang di Perjanjikan

- (Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan).” Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2023.
- St. Saleha Majid. “Prinsip-prinsip (Asas-asas) Muamalah.” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (Juni 2018).
- Subairi. *Fiqh Muamalah*. Pamekasan: Duta Media Publishing, 2021.
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, dan Muhamad Jodi Setianto. “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja.” *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 3, no. 3 (2020).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2013.
- Yue Guan dan Eni Oktaviani. “Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E-commerce.” *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum* 1, no. 2 (30 September 2020): 162–69. <https://doi.org/10.55357/is.v1i2.38>.
- Zahra Adinda Atyarisma dan Lauditta Humaira. “Tinjauan Yuridis Terhadap Pembatalan Sepihak oleh Pembeli dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Marketplace dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery.” *Lex Patrionium* 2, no. 1 (Mei 2023).

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Bukti Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**  
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : B- 2922 /F.Sy.1/TL.01/07/2024  
Hal : **Pra-Penelitian**

Malang, 04 September 2024

Kepada Yth.  
Perwakilan Komunitas Seller Shopee Indonesia  
di tempat

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Fadhilah Yasmin Adzani  
NIM : 210202110132  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan *Pra Research* dengan judul :  
**Perlindungan Hukum Bagi Seller Shopee Terhadap Penyalahgunaan Garansi Bebas Pengembalian Oleh Pembeli (Studi di Komunitas Facebook Seller Shopee Indonesia)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



Tembusan :

- 1.Dekan
- 2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
- 3.Kabag. Tata Usaha



## **SURAT KETERANGAN**

Perihal : Balasan Surat Izin Permohonan  
Pra-Penelitian

**Assalamualaikum Wr. Wb.**

Sehubungan dengan surat Nomor: B- 2922 /F.Sy.1/TL.01/07/2024 perihal permohonan izin pra-penelitian untuk penyusunan skripsi, maka dengan ini saya sebagai perwakilan dari komunitas Seller Shopee Indonesia memberikan izin untuk melakukan penelitian di komunitas kami kepada :

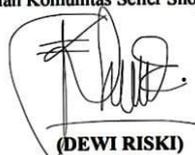
Nama : Fadhilah Yasmin Adzani  
NIM : 210202110132  
Fakultas : Syariah  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Demikian surat balasan dari kami. Atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamualaikum Wr. Wb.**

05 September 2024

Perwakilan Komunitas Seller Shopee Indonesia



**(DEWI RISKI)**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
**FAKULTAS SYARIAH**

Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399 Faksimile (0341)559399  
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id> E-mail: [syariah@uin-malang.ac.id](mailto:syariah@uin-malang.ac.id)

Nomor : 430 /F.Sy.1/TL.01/05/2025  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Malang, 19 Mei 2025

Kepada Yth.  
Perwakilan Komunitas Seller Shopee Indonesia  
di tempat

*Assalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir/skripsi mahasiswa kami:

Nama : Fadhilah Yasmin Adzani  
NIM : 210202110132  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

mohon diperkenankan untuk mengadakan penelitian dengan judul :  
**Perlindungan Hukum Seller Marketplace Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah (Studi Kasus di Komunitas Seller Shopee)**, pada instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian, atas perhatian dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum wa Rahmatullah wa Barakatuh*

Scan Untuk Verifikasi



.....n. Dekan  
.....n. Dekan Bidang Akademik.  
  
Abdul Mahmudi

Tembusan :

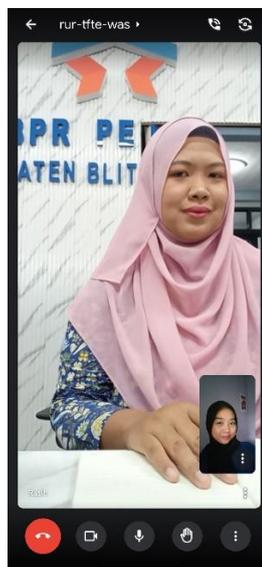
- 1.Dekan
- 2.Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah
- 3.Kabag. Tata Usaha



*Lampiran 2: Dokumentasi*



*Wawancara dengan Dewi Riski, Seller Shopee*



*Wawancara dengan Ratih Aulia, Seller Shopee*

### Lampiran 3: Hasil Observasi di Komunitas Seller Shopee

**Komunitas Seller Shopee Indonesia**  
Muhammad Adi · 16 Mei

Info dong abang2 semua kalo di shopee kasus pembeli balikin barang kita tapi pas kita terima malah barang udah ditukar pembeli apakah dana bakalan tetap di balikin ke pembeli penipu ini apa bakalan masuk di kita, udah bikin pengajuan banding ke pihak shoppe, Kronologi: si pembeli pesan barang lewat shoppe cod, tapi pas barang sampe dia bilang barang ga sesuai ma keinginannya karna alasan kualitas sudah menurun, saya jual barang second jadi wajar kualitas sudah menurun, lalu pembeli mengajukan pengembalian pesanan ke shopee, lalu setelah barang dikembalikan dan saya terima ternyata si pembeli sudah menukar barang saya, (barang yang saya kirim sepatu dr martens, pas barang dikembalikan dan saya terima ternyata barang sudah di tuker ke sepatu vans kw) Info buat kawan2 mungkin pernah kejadian dan buat penjual juga hati hati sama pembeli

**Diskusi dengan Shopee**  
Dalam Peninjauan Tim Shopee  
Pengajuan bandingmu sedang ditinjau oleh Tim Shopee. Mohon tunggu hasil peninjauan selesai dalam 2 hari kerja.

Alasan Pengajuan: Menerima produk pengembalian yang salah  
Deskripsi: Pembeli mengajukan pengembalian pesanan, setelah pesanan dikembalikan dan saya menerima pengembalian pesanan tersebut saya mendapat pesanan atau barang yang saya terima bukanlah barang atau produk saya. Pembeli sudah menukar barang saya dengan barang lain

Saya menjual dan mengirim barang saya yaitu sepatu tipe docmart mark dr martens, lalu setelah barang diterima pembeli, si pembeli berkata bahwa barang yang diterima tidak sesuai keinginannya karna alasan kualitas barang yang sudah jelek, sehingga pembeli meminta pengembalian pesanan ke penjual dan pengembalian dana, lalu setelah barang pesanan saya terima kembali ternyata saya mendapatkan bahwa itu bukan barang atau pesanan yang saya kirim, si pembeli mengirimkan kepada saya barang lain yang bentuk, warna, dan kualitasnya berbeda. Setelah barang saya terima, saya merasa ini merupakan bentuk penipuan yang dilakukan oleh si pembeli kepada saya

Barang yang saya kirimkan dan diterima oleh pembeli

Barang yang saya terima setelah pembeli mengembalikan pesanan

**Komunitas Seller Shopee Indonesia**  
Kontributor populer · Vanessa Boutique-no Tag · 14 Mar

Indonesia (bukan semua masyarakat tapi oknum) dari kalangan atas sampai bawah, dr yang tua sampai yg muda, krisis kejujuran 😞.

Ini salah 1 pembeli wanita masih muda, beli ditoko saya, baju sdh diterima sesuai deskripsi produk, sesuai foto, sesuai live dan bahkan sesuai review2 pembeli yg lainnya. Bisa2 nya mengajukan pengembalian dana dengan alasan produk yang diterima tidak lengkap. Tapi judulnya kardigan tipis. Sampai 2x. Yg pertama kali sudah dibatalkan oleh shopee, eh ajukan lagi yg kedua x, kali ini dengan alasan yg ngak jelas.

Takut saja sih si team shopee kadang suka ngasal dalam melakukan tinjauan, dan akhirnya pembeli yg tdk jujur dimenangkan. Akhirnya saya kirim video si pembeli ini kasih warning bahwa saya tau loh kamu itu mukanya kek apa, tinggalnya dimana, tinggal tunggu saja kami viralkan kalau masih berusaha buat curang, untung aja masih punya rasa takut dan malu, pengajuan yg ke2x langsung dibatalkan saat itu juga...

**Riwayat Diskusi dengan Shopee**

Alamat pengembalian: SALIN

**Pengajuan yg pertama kali**

Alasan Pengembalian: Kardigan emang tipis. Sudah sesuai foto. Terus ini kenapa dikun pengembalian dana karena barang sampai tapi tidak lengkap??

Alasan Pengembalian: Baju sesuai yang ga baik. Ditutupin kefitatan plus sedikit transkapan. Di video, di live dan di foto, sesuai apa yg diiklan itu yg tipis

Barang sudah kirim terlampir.

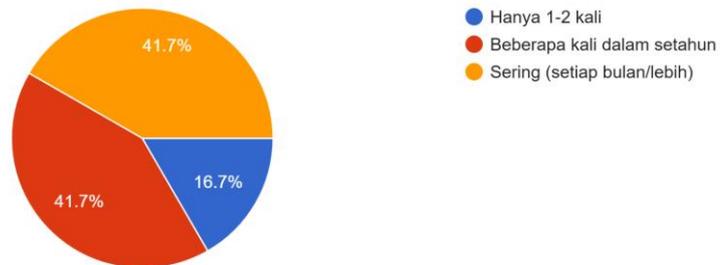
Pengajuan High yg ke dua kali sudah dibatalkan oleh shopee, dan dibatalkan oleh shopee.

Alasan Pengembalian: Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong. Crdigan sgt tipis

#### Lampiran 4: Hasil Kuesioner

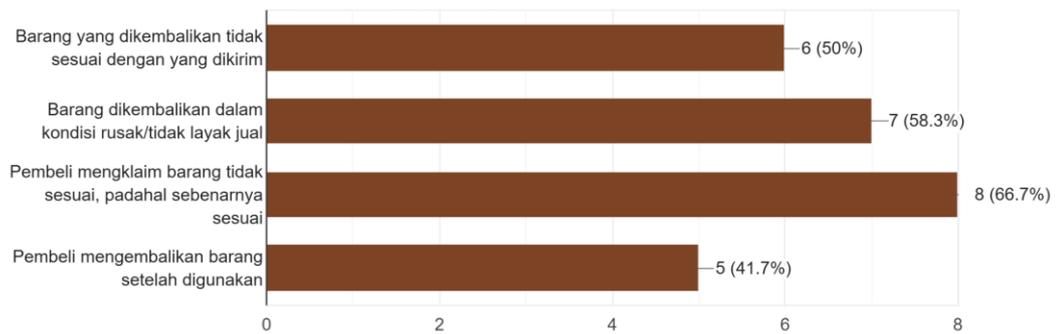
Seberapa sering Anda mengalami penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli?

12 responses



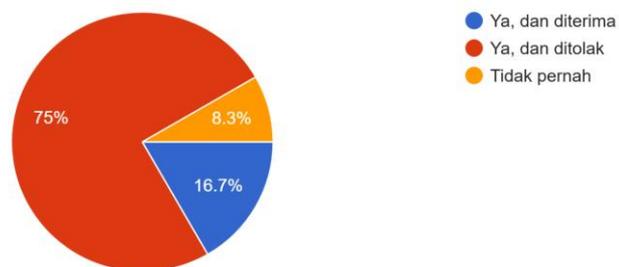
Jenis penyalahgunaan yang pernah Anda alami (bisa pilih lebih dari satu):

12 responses



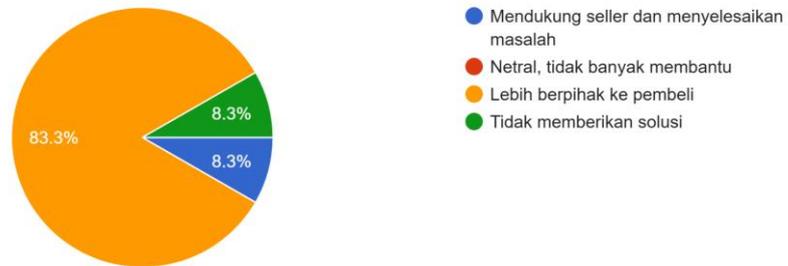
Apakah Anda pernah mengajukan komplain ke Shopee terkait kasus ini?

12 responses



Bagaimana tanggapan Shopee ketika Anda melaporkan kasus penyalahgunaan ini?

12 responses



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Fadhilah Yasmin Adzani  
Tempat, Tanggal Lahir : Blitar, 14 Maret 2003  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat Asal : Desa Jatitengah RT 001 RW 001 Kec. Selopuro,  
Kab. Blitar  
No. HP : 089638356800  
Email : [yasminnadzani@gmail.com](mailto:yasminnadzani@gmail.com)  
Riwayat Pendidikan :

No.	Nama Instansi	Tahun Lulus
1.	MI MIFTAHUL HUDA JAMBEWANGI	2015
2.	MTSN 8 BLITAR	2018
3.	MAN 1 BLITAR	2021