

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME
RETUR BARANG PADA LAYANAN *PLATFORM* RETAIL
DIGITAL PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH***

SKRIPSI

OLEH:

ELOK MAJIDAH ‘ADILAH

NIM. 210202110074



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

2026

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME
RETUR BARANG PADA LAYANAN *PLATFORM* RETAIL
DIGITAL PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH***

SKRIPSI

OLEH:

ELOK MAJIDAH ‘ADILAH

NIM. 210202110074



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

2026

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggungjawab terhadap pengembangan keilmuan,
Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME RETUR
BARANG PADA LAYANAN *PLATFORM* RETAIL DIGITAL PERSPEKTIF
*MASLAHAH MURSALAH***

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

Malang, 19 Juni 2026
Penulis,



Elok Majidah 'Adilah
NIM. 210202110074

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Elok Majidah 'Adilah NIM. 210202110074 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME RETUR
BARANG PADA LAYANAN *PLATFORM* RETAIL DIGITAL PERSPEKTIF
*MASLAHAH MURSALAH***

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

Malang, 19 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si.
NIP. 198212252015031002

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Mahbub Ainur Rofiq, S.HI., M.H.
NIP. 198811302023211016

HALAMAN PENGESAHAN

Dewan Penguji Skripsi saudara Elok Majidah 'Adilah NIM. 210202110074
mahasiswi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas
Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul :

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME RETUR
BARANG PADA LAYANAN PLATFORM RETAIL DIGITAL PERSPEKTIF
MASLAHAH MURSALAH**

Telah dinyatakan lulus dalam siding ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal
05 Juni 2026

Dengan Penguji :

1. Dwi Fidhayanti, S. HI, M. H
NIP 199103132019032036

(Rmd,)

2. Mahbub Ainur Rofiq, S.HI., M.H.
NIP 198811302023211016

(Mahbub)

3. Hersila Astari Pitaloka, M.Pd
NIP 19920811201608012021

(Hersila)

Malang, 19 Juni 2026

Dekan Fakultas Syariah,



Prof. Dr. Hj Umi Sumbulah, M.Ag.
NIP 197108261998032002

BUKTI KONSULTASI

Nama : Elok Majidah 'Adilah

NIM : 210202110074

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing : Mahbub Ainur Rofiq, S.HI., M.H.

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Retur
Barang Pada Layanan *Platform* Retail Digital Perspektif
Maslahah Mursalah

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	29 April 2025	Bimbingan Proposal Skripsi	y
2.	6 Mei 2025	Revisi Latar Belakang	y
3.	7 Mei 2025	Revisi Metode Penelitian	y
4.	8 Mei 2025	ACC Proposal Skripsi	y
5.	22 Mei 2025	Revisi BAB I (Latar Belakang)	y
6.	23 Mei 2025	Revisi BAB II (Metode Penelitian)	y
7.	16 Mei 2026	Bimbingan BAB II & BAB III	y
8.	18 Mei 2026	Revisi BAB IV	y
9.	22 Mei 2026	Revisi Abstrak	y
10.	25 Mei 2026	ACC Skripsi	y

Malang, 19 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah



Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si.
NIP 198212252015031002SI

MOTTO

“Tidak boleh ada kemudahan dalam setiap transaksi, karena keadilan adalah bagian dari kemaslahatan.”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP MEKANISME RETUR BARANG PADA LAYANAN *PLATFORM* RETAIL DIGITAL PERSPEKTIF *MASLAHAH MURSALAH*".

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman kegelapan menuju cahaya ilmu dan peradaban Islam yang penuh keberkahan. Dengan izin Allah SWT, serta bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nurdiana, S.Ag., M.Si, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Hj. Umi Sumbulah, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dwi Hidayatul Firdaus, M.Si, selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan motivasi serta arahan selama masa perkuliahan.
4. Mahbub Ainur Rofiq, S.HI., M.H., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan telah memberikan arahan, masukan,

serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

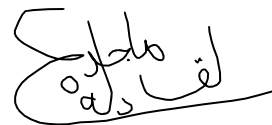
5. Seluruh Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
6. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.
7. Sahabat dan teman seperjuangan, Faizah Uhti Rianda, S.H, Farah Fadhilah Rahmawati, S.H, dan Azka Nadhira yang telah menjadi tempat berbagi ilmu, semangat, serta dukungan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas penelitian ini di masa mendatang. Semoga ilmu yang telah diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri maupun masyarakat luas.

Teriring doa, semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang telah diberikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin ya rabbal 'alamin.

Malang, 03 April 2026

Penulis,



Elok Majidah 'Adilah

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi adalah pemindah alihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemah bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini adalah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam footnote atau daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang standar Internasional, Nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 22 Januari 1998, Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku pedoman transliterasi bahasa Arab (A Guide Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

Tabel 1.1

No	Arab	Latin
1	ا	.

2	ب	B
3	ت	T
4	ث	Th
5	ج	J
6	ح	H
7	خ	Kh
8	د	D
9	ذ	Dh
10	ر	R
11	ز	Z
12	س	S
13	ش	Sh
14	ص	S
15	ض	D
16	ط	T
17	ظ	z
18	ع	‘

19	غ	Gh
20	ف	F
21	ق	Q
22	ك	K
23	ل	L
24	م	M
25	ن	N
26	و	W
27	ه	H
28	ء	,
29	ي	Y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (‘), berbalik dengan koma (,) untuk penggalan lambang ع.

C. Vokal

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasroh* dengan “i”, *dlommah* dengan “u”, sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal	Panjang	Diftong
a = <i>fathah</i>	ā	قال menjadi qala
i = <i>kasroh</i>	ī	قيل menjadi qila
u = <i>dlommah</i>	ū	نون menjadi nuna

Khusus untuk bacaannya nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “i”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan nisbat di akhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya‘ setelah fathah ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong	Contoh
Aw = و	قول menjadi <i>qawlun</i>
Ay = ي	خير menjadi <i>khayrun</i>

D. Ta’ Marbutha

Ta’ marbuthah ditransliterasikan dengan “t” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila *ta’* marbuthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *al-risalat li al-mudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudhaf* dan *mudhaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan

dengan kalimat berikutnya, misalnya *في رحمة الله* menjadi *fi rahmatillah*.

E. Kata Sandang dan Lafdh Al-Jalalah

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (alif lam ma'rifah). Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar. Kata sandang berupa “*al*” (ال) dalam lafadh jalalah yang berada ditengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut.

الشمس	: <i>Asy-Syamsu</i>
الفلسفة	: <i>Al-Falsafah</i>
دين الله	: <i>Diinullah</i>
هم في رحمة الله	: <i>Hum fii rohmatillah</i>

F. Nama dan Kata Arab yang Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut: “.....Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi, dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan

salah satu caranya melalui pengintensifan shalat di berbagai kantor pemerintahan, namun....” Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid”, “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekaligus berasal dari bahasa Arab, Namun ia berupa nama dari orang Indonesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al- Rahman Wahid”, “Amin Rais”, dan bukan ditulis dengan “Shalat”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
BUKTI KONSULTASI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
DAFTAR ISI.....	xvi
ABSTRAK.....	xviii
ABSTRACT.....	xix
ملخص البحث.....	xx
BAB I.....	21
PENDAHULUAN	21
A. Latar Belakang	21
A. Rumusan Masalah	27
B. Tujuan Penelitian	27
C. Manfaat Penelitian	28
D. Definisi Operasional.....	29
E. Metode Penelitian.....	31
F. Penelitian Terdahulu	39
G. Sistematika Pembahasan	59
BAB II.....	61
TINJAUAN PUSTAKA	61
A. Teori Perlindungan Konsumen	61

B. Konsep Umum Tanggung Jawab	65
C. Mekanisme <i>Retur</i> dan <i>Refund</i> dalam Transaksi Digital.....	67
D. <i>Platform</i> Retail Digital (<i>Hybrid Commerce</i>).....	69
E. Teori Masalah Mursalah	71
BAB III	76
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Perlindungan Konsumen terhadap Mekanisme Retur Barang pada Layanan Platform Retail Digital Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku	76
B. Rekomendasi Pengaturan Perlindungan Konsumen terhadap Mekanisme Retur Barang dalam Perspektif <i>Masalah mursalah</i>	89
BABA IV	108
PENUTUP.....	108
A. Kesimpulan	108
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111

ABSTRAK

Perkembangan *platform* retail digital telah mengubah pola transaksi masyarakat menjadi lebih praktis, namun belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem perlindungan konsumen terkait mekanisme retur dan *refund*. Permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, pembatalan sepihak, serta ketidakjelasan proses pengembalian dana menunjukkan adanya potensi kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur dan *refund* pada *platform* retail digital, serta merumuskan rekomendasi pengaturan dalam perspektif *masalah mursalah*. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, yang didukung oleh data empiris melalui wawancara pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum berjalan optimal, ditandai dengan tidak tersedianya mekanisme retur yang terintegrasi, pembatasan waktu komplain yang tidak proporsional, serta adanya klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen dan tidak sejalan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selanjutnya, dalam perspektif *masalah mursalah*, diperlukan penguatan pengaturan melalui pendekatan preventif dan represif, meliputi perbaikan redaksi klausula, penyederhanaan sistem retur dan *refund*, transparansi pengaduan, kepastian waktu pengembalian dana, serta penegasan tanggung jawab *platform*. Upaya tersebut bertujuan untuk mewujudkan perlindungan harta (*hifz al-mal*) dan menciptakan sistem transaksi digital yang adil serta berorientasi pada kemaslahatan.

Kata kunci: perlindungan konsumen, retur, *refund*, *platform* digital, *masalah mursalah*

ABSTRACT

The growth of digital retail platforms has made consumer transactions more practical; however, it has not been fully accompanied by adequate consumer protection systems, particularly regarding return and refund mechanisms. Issues such as mismatched goods, unilateral cancellations, and unclear refund procedures indicate the potential for consumer losses in electronic transactions.

*This study aims to analyze legal protection for consumers concerning the ineffective implementation of return and refund mechanisms on digital retail platforms, as well as to formulate regulatory recommendations from the perspective of *maslahah mursalah*. The research employs a normative legal method using statutory and conceptual approaches, supported by empirical data obtained through user interviews.*

*The findings reveal that consumer legal protection has not been optimally implemented, as indicated by the absence of an integrated return mechanism, disproportionate time limits for complaints, and the presence of standard clauses that potentially disadvantage consumers and conflict with applicable legal provisions. Furthermore, from the perspective of *maslahah mursalah*, strengthening regulations through both preventive and repressive approaches is necessary. These include improving clause formulations, simplifying return and refund systems, ensuring transparency in complaint handling, providing certainty in refund timelines, and reinforcing platform accountability. These efforts aim to safeguard consumer property (*hifz al-mal*) and to establish a fair and welfare-oriented digital transaction system.*

Keywords: *consumer protection, return, refund, digital platform, *maslahah mursalah**

ملخص البحث

أدى تطور منصات البيع بالتجزئة الرقمية إلى تغيير أنماط المعاملات في المجتمع لتصبح أكثر سهولة وعملية، إلا أن هذا التطور لم يواكب بشكل كامل بنظام حماية قانونية كافٍ للمستهلك فيما يتعلق بآليات الإرجاع واسترداد الأموال. وتظهر مشكلات مثل عدم مطابقة السلع المطلوبة، والإلغاء الأحادي للطلبات، وعدم وضوح إجراءات استرداد الأموال، وجود احتمالية تعرض المستهلك لخسائر في المعاملات الإلكترونية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الحماية القانونية للمستهلك تجاه عدم فعالية آليات الإرجاع واسترداد الأموال في منصات البيع بالتجزئة الرقمية، وصياغة توصيات تنظيمية من منظور المصلحة المرسلّة. واعتمدت الدراسة على منهج البحث القانوني المعياري من خلال المدخل التشريعي والمدخل المفاهيمي، مع تدعيمها ببيانات ميدانية تم الحصول عليها عبر مقابلات مع عدد من المستخدمين.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحماية القانونية للمستهلك لم تتحقق بصورة مثالية، ويتضح ذلك من خلال عدم وجود نظام إرجاع متكامل، وفرض قيود غير متناسبة على مدة تقديم الشكاوى، إضافة إلى وجود شروط تعاقدية معيارية قد تلحق الضرر بالمستهلك ولا تتوافق مع الأحكام القانونية النافذة. كما أظهرت الدراسة، من منظور المصلحة المرسلّة، ضرورة تعزيز التنظيم القانوني من خلال مقاربتين وقائية وعلاجية، تشملان تحسين صياغة البنود التعاقدية، وتبسيط نظام الإرجاع واسترداد الأموال، وتعزيز شفافية الشكاوى، وتحديد مدة واضحة لاسترداد الأموال، مع تأكيد مسؤولية المنصة الرقمية. وتهدف هذه الجهود إلى تحقيق حماية المال وبناء نظام معاملات رقمية يتسم بالعدالة ويراعي تحقيق المصلحة العامة.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، الإرجاع، استرداد الأموال، المنصات الرقمية، المصلحة المرسلّة.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola konsumsi masyarakat secara signifikan. Salah satu bentuk nyata dari transformasi ini adalah meningkatnya penggunaan *platform* retail digital yang memudahkan masyarakat untuk memperoleh barang kebutuhan sehari-hari tanpa harus mengunjungi toko fisik. Salah satu *platform* yang banyak digunakan adalah Alfagift dan Klik Indomaret, aplikasi resmi dari jaringan ritel nasional yang menawarkan fitur pembelian barang secara daring dengan pengantaran langsung dari toko terdekat.¹ Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen, namun di sisi lain, tidak jarang ditemukan persoalan hukum terkait hak konsumen atas barang yang tidak sesuai pesanan dan tidak adanya fitur atau mekanisme retur yang dapat melindungi mereka dari kerugian.

Salah satu contoh yang terjadi di lapangan adalah ketika konsumen menerima produk yang tidak sesuai baik dari segi kuantitas, jenis, maupun kondisi, tetapi sistem Alfagift secara otomatis menandai pesanan tersebut sebagai “selesai” dan tidak memberikan opsi pengembalian atau kompensasi.² Lebih lanjut, pihak toko kerap tidak menanggapi pengaduan, sehingga konsumen kehilangan hak untuk mendapatkan barang yang sesuai atau bentuk ganti rugi lainnya. Masalah ini

¹ Alfagift.id, “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir,” 2025, <https://alfagift.id/>.

² Adelia, “Wawancara Penelitian Terkait Pengalaman Konsumen Dalam *Platform* Retail Digital” (Malang, 2025).

menimbulkan ketimpangan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha karena konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dan tidak memiliki akses terhadap keadilan transaksi.

Kasus nyata ditemukan dalam laporan Media Konsumen yang menyebutkan seorang konsumen kecewa karena pesanan melalui Alfagift dibatalkan di lokasi tanpa pemberitahuan dan harus kembali untuk proses *refund* yang diperkirakan memakan waktu hingga 14 hari kerja. Hal ini menunjukkan lemahnya sistem retur dan *refund* di *platform* tersebut.³

Kasus serupa pada pengguna layanan Klik Indomaret yang melakukan transaksi pembelian dengan seluruh barang berstatus tersedia dan pembayaran dilakukan menggunakan kartu kredit. Namun, setelah melewati waktu pengiriman yang telah dipilih, pihak toko justru menginformasikan bahwa sebagian barang tidak tersedia sehingga konsumen meminta pembatalan transaksi. Permasalahan muncul ketika sistem mencatat pembatalan tersebut seolah-olah dilakukan oleh konsumen, bukan karena kelalaian pihak pelaku usaha. Lebih lanjut, meskipun dijanjikan proses *refund* dalam waktu 7–14 hari kerja, hingga tagihan kartu kredit berikutnya diterbitkan, pengembalian dana belum juga diterima. Kasus ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara informasi sistem, tanggung jawab pelaku usaha, serta realisasi pengembalian dana, yang pada akhirnya merugikan konsumen dan mempertegas lemahnya mekanisme *retur* dan *refund* dalam praktik layanan *retail digital*.⁴

³ Linggar, “Kecewa Dengan Alfagift Dan Alfamart Yang ‘Zonk’ Dan Tidak Jelas,” 2022, <https://mediakonsumen.com/2022/07/30/surat-pembaca/kecewa-dengan-alfagift-dan-alfamart-yang-zonk-dan-tidak-jelas>.

⁴ Detiknews, “Dijanjikan 14 Hari Kerja, *Refund* KlikIndomaret Belum Masuk,” 2020,

Selain berbagai kasus yang telah diberitakan, peneliti juga menemukan adanya permasalahan yang serupa berdasarkan hasil wawancara terhadap empat pengguna platform retail digital, yaitu Andini Prameswari⁵ dan Rizky Maulana⁶ sebagai pengguna Alfagift serta Dinda Oktaviani⁷ dan Hafidz Ihsan Al-Ghazali⁸ sebagai pengguna Klik Indomaret. Para informan mengungkapkan adanya ketidaksesuaian barang yang diterima, pembatalan pesanan akibat ketidaksesuaian stok, keterlambatan proses pengembalian dana, serta kesulitan dalam mengakses mekanisme pengaduan yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian konsumen enggan mengajukan komplain dan lebih memilih menerima kerugian atau hanya menyampaikan ketidakpuasan melalui penilaian pada aplikasi. Selain itu, para informan juga mengakui belum memahami secara menyeluruh ketentuan layanan maupun hak-hak mereka sebagai konsumen.

Padahal, menurut Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, *setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*.⁹ Sementara itu, Pasal 7 huruf g UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memberi

<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4996923/dijanjikan-14-hari-kerja-refund-klikindomaret-belum-masuk>.

⁵ Andini Prameswari, "Wawancara 1 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada Platform Retail Digital" (Malang, 2026).

⁶ Rizky Maulana, "Wawancara 2 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada Platform Retail Digital" (Malang, 2026).

⁷ Dinda Oktaviani, "Wawancara 3 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada Platform Retail Digital" (Malang, 2026).

⁸ Hafidz Ihsan Al-Ghazali, "Wawancara 4 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada Platform Retail Digital" (Malang, 2026).

⁹ "Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999," accessed February 6, 2026, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.¹⁰ Kedua pasal ini menunjukkan bahwa hak atas pengembalian atau kompensasi merupakan substansi hukum yang fundamental dalam melindungi konsumen dari praktik bisnis yang merugikan. Maka, ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada *platform* retail digital patut dipertanyakan dari segi kesesuaian dengan norma hukum positif yang berlaku di Indonesia.

Analisis yuridis di Universitas Diponegoro menegaskan bahwa pembatalan transaksi sepihak oleh Alfagift karena stok kosong merupakan bentuk wanprestasi yang menimbulkan kewajiban hukum bagi pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen.¹¹ Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen atas ganti rugi serta mewajibkan pelaku usaha untuk memenuhi kewajiban tersebut. Dengan kata lain, *platform* retail digital tidak boleh lepas tanggung jawab atas kerugian konsumen ketika pesanan yang sudah dibayar tidak terpenuhi.

Namun, persoalan ini semakin diperparah dengan ketidakjelasan sistem retur barang pada *platform* retail Alfagift. Meskipun dalam kebijakan resmi dinyatakan bahwa konsumen memiliki waktu tertentu (misalnya 1×24 jam) untuk mengajukan komplain atau retur. Pada kenyataannya aplikasi sering memberikan notifikasi “pesanan selesai” bahkan sebelum barang diterima konsumen.¹² Praktik

¹⁰ “Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.”

¹¹ Febriana Lastrida Srait, Budiharto Budiharto, and Siti Malikhatun Badriyah, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Akibat Stok Kosong Pada Layanan Aplikasi Belanja Alfagift. _063 Dg 2025,” 2025.

¹² Alfagift.id, “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir.”

ini membuat hak konsumen untuk mengajukan retur atau komplain menjadi terhambat, karena sistem otomatis menutup akses klaim meskipun pesanan tidak sesuai. Dengan demikian, keberadaan aturan retur hanya bersifat formalitas, tetapi secara substansi tidak melindungi konsumen dari kerugian nyata.

Kasus ketidakjelasan mekanisme *retur* dan *refund* pada *platform* retail digital Alfagift makin nyata terlihat dari laporan konsumen di Bekasi yang membeli barang senilai Rp62.895 melalui aplikasi tersebut, namun pesanan tidak kunjung dikirim dan proses *refund* tidak terselesaikan walaupun prosedur sudah diikuti.¹³ Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan sering menutup akses konsumen untuk mengajukan pengembalian atau kompensasi, sehingga konsumen tetap dirugikan tanpa jaminan pemulihan hak yang memadai. Ketidakjelasan pengaturan fitur *retur* di Alfagift bukan sekadar masalah teknis, tetapi telah memengaruhi perlindungan hak konsumen secara substansial.

Ketentuan hukum yang berlaku mempertegas bahwa hak tersebut harus dilindungi. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang/jasa tidak sesuai dengan perjanjian, sedangkan Pasal 7 huruf g UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk memenuhi kewajiban tersebut. Lebih lanjut, Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau bentuk lain yang setara dan harus dipenuhi dalam jangka waktu tertentu. Ketidakhadiran mekanisme *retur* di

¹³ mediakonsumen.com, “Pengalaman Buruk Saat Pertama Kali Belanja Di Aplikasi Alfagift,” 2025, https://mediakonsumen.com/2025/01/28/surat-pembaca/pengalaman-buruk-saat-pertama-kali-belanja-di-aplikasi-alfagift/amp?utm_source=chatgpt.com.

platform retail digital dengan demikian dapat dipertanyakan kesesuaiannya terhadap norma hukum positif ini, sekaligus menjadi alasan kuat untuk menganalisis urgensi perlindungan konsumen berdasarkan prinsip ekonomi syariah.

Transaksi jual beli dalam hukum ekonomi syariah harus dilakukan secara adil dan transparan. Praktik penjualan barang yang tidak sesuai namun tidak dapat dikembalikan atau diganti berpotensi mengandung unsur *gharar* (penipuan) dan *tadlis* (penipuan tersembunyi) yang dilarang dalam Islam.¹⁴ Dalam hal ini, konsep *maṣlahah mursalah* menjadi penting untuk diterapkan, yaitu sebagai prinsip hukum Islam yang bertujuan menghadirkan kemaslahatan dan mencegah kemudharatan (*mafsadat*), meskipun tidak secara eksplisit tercantum dalam nas Al-Qur'an atau Hadis. Oleh karena itu, ketidakhadiran mekanisme retur dapat dinilai sebagai bentuk kemudharatan (*mafsadat*) yang harus diatasi demi menjaga keadilan dan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi daring berbasis syariah.

Hingga saat ini, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas perlindungan konsumen dalam konteks *e-commerce* murni seperti Tokopedia dan Shopee, atau layanan pesan antar makanan seperti GrabFood dan ShopeeFood. Sementara itu, kajian mengenai layanan *hybrid* seperti *platform* retail digital Alfabeta dan Klik Indomaret yang menggabungkan sistem pemesanan digital dan pengelolaan toko fisik masih sangat terbatas, terutama yang mengkaji ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang secara normatif. Selain itu,

¹⁴ Rani Badarudin, Fatah Hidayat, and Husin Rianda, "Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," *Journal of Research and Development on Public Policy* 1, no. 3 (December 14, 2022): 01–12, <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i3.18>.

belum ada penelitian yang secara khusus menjadikan Pasal 4 huruf h dan Pasal 7 huruf g UUPK sebagai pokok analisis utama, serta mengaitkannya dengan pendekatan *masalah mursalah* secara komprehensif.

Dengan mempertimbangkan hal tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengisi kekosongan kajian ilmiah dalam konteks perlindungan konsumen berbasis aplikasi ritel *hybrid* seperti Alfagift dan Klik Indomaret. Fokus penelitian ini tidak hanya akan mengkaji aspek hukum positif, tetapi juga berupaya merumuskan rekomendasi kebijakan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, agar sistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital dapat berjalan lebih adil, transparan, dan maslahat bagi seluruh pihak. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian Hukum Ekonomi Syariah, khususnya terkait penerapan konsep *masalah mursalah* pada persoalan muamalah kontemporer berbasis teknologi digital.

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap mekanisme retur barang pada layanan *platform* retail digital berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku?
2. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen terhadap mekanisme retur barang layanan *platform* retail digital dalam perspektif *masalah mursalah*?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap mekanisme retur barang pada layanan *platform* retail digital berdasarkan peraturan perundang-

undangan yang berlaku.

2. Untuk mengetahui pengaturan perlindungan konsumen terhadap mekanisme retur barang pada layanan *platform retail digital* dalam perspektif *masalah mursalah*.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian Hukum Ekonomi Syariah, khususnya dalam bidang perlindungan konsumen pada transaksi digital modern yang semakin kompleks. Penelitian ini tidak hanya memperkaya diskursus akademik mengenai hak-hak konsumen dalam transaksi berbasis aplikasi, tetapi juga menghadirkan analisis kritis terhadap praktik bisnis ritel digital yang belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip keadilan dan kepastian hukum.

Penelitian ini memperkuat penerapan konsep *masalah mursalah* sebagai dasar pertimbangan hukum Islam dalam merespons persoalan kontemporer yang belum diatur secara eksplisit dalam nash, khususnya terkait ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang. Dengan mengintegrasikan hukum positif dan nilai-nilai syariah, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kerangka konseptual yang relevan bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen yang berorientasi pada kemaslahatan, keadilan, dan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan konsumen di era digital.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta

rekomendasi yang aplikatif bagi pengelola *platform* retail digital, pelaku usaha ritel digital, maupun regulator dalam merumuskan mekanisme pengembalian barang yang lebih adil, transparan, dan akuntabel sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen serta nilai-nilai syariah. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu mendorong terciptanya sistem transaksi yang lebih seimbang, sehingga tidak menempatkan konsumen pada posisi yang lemah ketika terjadi ketidaksesuaian barang atau permasalahan dalam proses pembelian. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sarana edukasi bagi masyarakat agar semakin memahami hak dan kewajibannya dalam melakukan transaksi secara daring. Dengan meningkatnya kesadaran hukum konsumen, diharapkan masyarakat dapat bersikap lebih kritis, berhati-hati, serta berani memperjuangkan haknya apabila mengalami kerugian, sehingga tercipta ekosistem perdagangan digital yang lebih aman, berkeadilan, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.

D. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai istilah-istilah kunci yang digunakan dalam penelitian guna memberikan batasan makna serta menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam memahami variabel yang dikaji. Dengan adanya definisi operasional, pembaca dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai ruang lingkup penelitian. Adapun batasan istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme Retur Barang

Mekanisme retur barang adalah prosedur atau sistem yang disediakan oleh

pelaku usaha untuk memungkinkan konsumen mengembalikan barang yang tidak sesuai pesanan, cacat, atau tidak layak pakai. Mekanisme ini mencakup tata cara pengajuan komplain, batas waktu pengembalian, serta bentuk penyelesaian seperti penggantian barang atau pengembalian dana. Dalam konteks penelitian ini, yang dimaksud adalah ketersediaan atau ketidaktersediaan sistem retur pada layanan Alfagift sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen.¹⁵

2. *Platform Ritel Digital*

a. Alfagift

Platform ritel digital merupakan sistem berbasis aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen secara daring.¹⁶ Alfagift adalah aplikasi resmi milik jaringan ritel Alfamart yang mengintegrasikan pemesanan digital dengan pengelolaan toko fisik (*ritel hybrid*).¹⁷ Dalam penelitian ini, Alfagift diposisikan sebagai pelaku usaha yang memiliki kewajiban hukum untuk memenuhi hak-hak konsumen dalam setiap transaksi.

b. Klik Indomaret

Platform ritel digital merupakan sistem berbasis aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen

¹⁵ Nuril Hidayah, "Retur Barang: Pengertian, Jenis, Mekanisme, Dan Contoh Lengkap," 2025, <https://mekari.com/blog/retur-barang/>.

¹⁶ Kepuasan Konsumen et al., "Analisis Penerapan Ritel Modern Di Era Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Alfagift," *Economic and Business Management International Journal* 6, no. 3 (2024): 58–64.

¹⁷ Alfamart, "Apa Itu Alfagift? – Alfacare," accessed February 12, 2026, <https://alfacare-id.zendesk.com/hc/id/articles/36745894127641-Apa-itu-Alfagift>.

secara daring. Klik Indomaret adalah aplikasi resmi milik jaringan ritel Indomaret yang mengintegrasikan pemesanan digital dengan pengelolaan toko fisik (*retail hybrid*). Dalam penelitian ini, Klik Indomaret diposisikan sebagai salah satu pelaku usaha yang menjadi objek pembandingan dalam menganalisis pelaksanaan mekanisme *retur* barang serta pemenuhan kewajiban terhadap hak-hak konsumen.

3. *Maṣlahah Mursalah*

Maṣlahah mursalah adalah metode penetapan hukum Islam yang didasarkan pada pertimbangan kemaslahatan umum tanpa adanya dalil khusus yang secara eksplisit memerintahkannya atau melarangnya, selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.¹⁸ Dalam penelitian ini, *maṣlahah mursalah* digunakan sebagai pendekatan analisis untuk menilai apakah ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan Alfacita membawa kemanfaatan atau justru menimbulkan kemudharatan (*mafsadat*) bagi konsumen.

E. Metode Penelitian

Penggunaan metode penelitian yang tepat dalam penelitian ilmiah menjadi hal yang sangat penting karena berfungsi sebagai pedoman dalam menjawab permasalahan yang dikaji. Peter R. Senn sebagaimana dikutip oleh Bahder Johan Nasution menyatakan bahwa metode merupakan prosedur atau cara sistematis untuk mengetahui sesuatu melalui langkah-langkah yang terstruktur.¹⁹ Oleh karena

¹⁸ M. Najih Syamsuddini, "Konsep Al-Maslahat Al-Mursalah Menurut Imam Al-Ghazali Dan Imam Malik (Studi Eksklusif Dan Inklusif)," *Al Yasini : Jurnal Keislaman, Sosial, Hukum Dan Pendidikan* 7, no. 1 (May 30, 2022): 103, <https://doi.org/10.55102/alyasini.v7i2.4691>.

¹⁹ Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2021.

itu, metode penelitian dapat dipahami sebagai cara kerja ilmiah yang digunakan peneliti untuk memperoleh data, mengolah informasi, serta menganalisisnya secara cermat hingga menghasilkan kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Metode penelitian merupakan suatu pendekatan ilmiah untuk memperoleh informasi sesuai dengan tujuan penelitian.²⁰ Melalui metode yang tepat, proses pencarian, pencatatan, pengolahan, hingga penyusunan laporan penelitian dapat dilakukan secara terarah. Dalam konteks penelitian ini, metode penelitian digunakan sebagai landasan dalam menganalisis perlindungan konsumen terhadap ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret dengan perspektif *maṣlahah mursalah*, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan analisis hukum yang komprehensif sekaligus rekomendasi yang relevan.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, yang sering disebut juga sebagai penelitian hukum doktrinal. Menurut Diah Ochtorina Susanti, penelitian hukum doktrinal merupakan penelitian berbasis studi kepustakaan yang berfokus pada analisis bahan hukum, baik yang bersumber dari data primer maupun sekunder.²¹

Berdasarkan latar belakang penelitian, diketahui bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi ritel digital masih menghadapi berbagai tantangan, salah satunya berkaitan dengan kebijakan pengembalian barang (*retur*) pada

²⁰ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

²¹ Dyah Ochtorina. Susanti and A'an. Efendi, "Penelitian Hukum (Legal Research)," 2014, 155, https://books.google.com/books/about/Penelitian_Hukum.html?hl=id&id=eZ6AEAAAQBAJ.

platform retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret. Dengan menggunakan penelitian hukum normatif, penelitian ini akan mengkaji serta menganalisis urgensi perlindungan konsumen terhadap ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* berdasarkan norma dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan konsep *masalah mursalah* sebagai landasan dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih adil serta berorientasi pada kemaslahatan konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Menurut Peter Mahmud Marzuki, terdapat lima pendekatan dalam penelitian hukum normatif, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), pendekatan kasus (*case approach*), pendekatan historis (*historical approach*), pendekatan perbandingan (*comparative approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).²²

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,²³ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui

²² Annisa Fianni Sisma, “Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum - Nasional Katadata.Co.Id,” [katadata.co.id](https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum), 2022, <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

²³ Saiful Anam, “PENDEKATAN PERUNDANG-UNDANGAN (STATUTE APPROACH) DALAM PENELITIAN HUKUM | Saiful Anam & Partners,” Advocates & Legal Consultants, 2017, <https://www.sapl原因w.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>.

Sistem Elektronik. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara praktik mekanisme retur dan refund pada platform retail digital dengan ketentuan hukum positif yang berlaku, sehingga dapat diketahui bentuk perlindungan hukum yang seharusnya diterima oleh konsumen.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yaitu pendekatan yang berfokus pada analisis konsep, doktrin, dan teori hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian.²⁴ Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji konsep perlindungan konsumen, tanggung jawab platform digital, klausula baku, serta penerapan masalah-masalah dalam merumuskan bentuk perlindungan hukum yang lebih ideal bagi konsumen pada transaksi retail digital, khususnya terkait mekanisme retur dan refund. Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya melihat aspek normatif semata, tetapi juga mempertimbangkan nilai keadilan dan kemaslahatan dalam transaksi elektronik.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan perbandingan (*comparative approach*), yaitu dengan membandingkan kebijakan dan mekanisme retur serta refund yang diterapkan pada platform retail digital Alfabeta dan Klik Indomaret.²⁵ Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui persamaan, perbedaan, kelebihan, serta kelemahan masing-masing platform dalam

²⁴ Annisa Fianni Sisma, "Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum - Nasional Katadata.Co.Id," [katadata.co.id](https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum), 2022, <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

²⁵ Annisa Fianni Sisma, "Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum - Nasional Katadata.Co.Id," [katadata.co.id](https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum), 2022, <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

memberikan perlindungan kepada konsumen. Melalui pendekatan perbandingan tersebut, penelitian dapat mengidentifikasi bentuk kebijakan yang lebih efektif dan proporsional, sehingga dapat dijadikan dasar dalam merumuskan rekomendasi pengaturan perlindungan konsumen yang lebih optimal pada platform retail digital.

3. Bahan Hukum

Bahan hukum memiliki peran penting sebagai sumber rujukan utama dalam proses analisis pada penelitian hukum. Adapun bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber hukum utama yang bersifat mengikat, seperti kitab suci, peraturan perundang-undangan, maupun putusan hakim. Pada penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah:

1) Al-Qur'an dan Hadis

Digunakan sebagai landasan normatif dalam perspektif hukum Islam, khususnya terkait prinsip perlindungan terhadap harta (*hifz al-māl*), larangan menimbulkan kerugian (*lā ḍarar wa lā ḍirār*), serta kaidah *al-ḍarar yuzāl* yang menjadi dasar dalam analisis *maṣlahah mursalah* terhadap mekanisme retur dan refund pada platform retail digital.

2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Digunakan untuk menganalisis hak dan kewajiban konsumen serta

tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi elektronik, khususnya terkait hak atas pengaduan, penggantian kerugian, dan larangan klausula baku yang merugikan konsumen pada platform Alfagift dan Klik Indomaret.

3) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Digunakan untuk menelaah kewajiban penyelenggara sistem elektronik dalam menyediakan sistem transaksi yang aman, transparan, serta tidak memuat klausula elektronik yang merugikan konsumen dalam penggunaan layanan retail digital.

4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Digunakan untuk menganalisis pengaturan mengenai layanan pengaduan, mekanisme pengembalian dana (*refund*), serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik.

5) Data terkait kebijakan layanan Alfagift dan Klik Indomaret

Digunakan sebagai objek analisis utama dalam penelitian, khususnya terkait syarat dan ketentuan, kebijakan retur dan refund, mekanisme pengaduan, serta klausula baku yang diterapkan dalam platform retail digital tersebut. Data ini dianalisis untuk menilai kesesuaiannya dengan ketentuan hukum positif dan prinsip *maṣlahah mursalah*.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan lebih lanjut terhadap bahan hukum primer, seperti buku, jurnal, serta artikel ilmiah. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini mencakup literatur dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan pembahasan perlindungan konsumen dalam transaksi digital serta konsep *maṣlahah mursalah*.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang membantu menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder, seperti ensiklopedia dan sumber informasi lain yang kredibel. Dalam penelitian ini, bahan hukum tersier meliputi berita pada situs internet yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik/*hybrid*.

4. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan melalui penelusuran literatur, inventarisasi bahan hukum yang relevan dengan topik penelitian, serta pengkajian mendalam terhadap sumber-sumber tersebut. Proses pengkajian dilakukan dengan menerapkan *content analysis*, yaitu teknik analisis yang digunakan untuk menelaah secara komprehensif berbagai bahan hukum terkait perlindungan konsumen terhadap kebijakan *retur* pada *platform* Alfagift dalam perspektif *maṣlahah mursalah*.

5. Metode Pengolahan Bahan Hukum

- a. Tahap *editing*, yaitu melakukan pemeriksaan kembali terhadap seluruh bahan hukum primer, sekunder, dan data hasil wawancara guna memastikan

kesesuaian, kelengkapan, serta relevansinya dengan fokus penelitian mengenai mekanisme *retur* dan *refund* pada platform *retail digital*. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi ketentuan peraturan perundang-undangan, kebijakan layanan Alfagift dan Klik Indomaret, serta hasil wawancara informan agar data yang digunakan sesuai dengan permasalahan penelitian.

- b. Tahap *classifying*, yaitu mengelompokkan bahan hukum dan data penelitian sesuai dengan rumusan masalah. Dalam penelitian ini, data diklasifikasikan ke dalam beberapa bagian, seperti perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik, klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen, mekanisme *retur* dan *refund*, serta rekomendasi pengaturan perlindungan konsumen dalam perspektif *masalah mursalah*. Tahap ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis secara sistematis dan terarah.
- c. Tahap *verifying*, yaitu melakukan pengecekan terhadap keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan ketentuan hukum positif dengan praktik yang diterapkan pada platform Alfagift dan Klik Indomaret, serta mencocokkannya dengan hasil wawancara dan literatur yang relevan. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.
- d. Tahap *analysing*, yaitu menguraikan dan menghubungkan seluruh bahan hukum serta data penelitian dengan permasalahan yang diteliti. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan *statute approach*, *conceptual approach*, dan *comparative approach* untuk menilai sejauh mana

mekanisme *retur* dan *refund* pada platform *retail digital* telah memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. Selain itu, analisis juga dilakukan dengan perspektif *maṣlahah mursalah* guna merumuskan bentuk perlindungan hukum yang lebih ideal dan berorientasi pada kemaslahatan.

- e. Tahap *concluding*, yaitu menarik kesimpulan secara deduktif berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Penarikan kesimpulan dilakukan dari ketentuan hukum yang bersifat umum menuju kondisi khusus yang terjadi pada platform *retail digital*, sehingga diperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen serta rekomendasi pengaturan mekanisme *retur* dan *refund* yang lebih efektif, adil, dan sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen serta *maṣlahah mursalah*.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi landasan penting dalam suatu penelitian karena berfungsi sebagai acuan untuk memahami posisi kajian yang sedang dilakukan sekaligus mengidentifikasi celah penelitian yang masih terbuka. Melalui penelaahan terhadap berbagai penelitian sebelumnya, peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai konsep, temuan, serta pendekatan yang telah digunakan dalam mengkaji perlindungan konsumen, khususnya terkait mekanisme retur dan *refund* dalam transaksi *e-commerce*.

Adapun penelitian-penelitian yang disajikan berikut memiliki keterkaitan dengan topik perlindungan konsumen, baik dari perspektif hukum positif maupun hukum ekonomi syariah. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda, yaitu menitikberatkan pada ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur

pada layanan Alfagift serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen. Oleh karena itu, perbandingan ini diharapkan dapat mempertegas kebaruan serta kontribusi penelitian yang dilakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Diana Yuli Safitri (2024) berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen *Marketplace* dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi pada Kasus Retur *Marketplace* Shopee)”²⁶ menemukan bahwa praktik retur yang terjadi belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun konsep khiyar dalam hukum Islam. Hal tersebut disebabkan oleh keterbatasan pemenuhan hak dan kewajiban oleh penjual yang berujung pada kerugian konsumen, baik dari segi waktu, finansial, maupun kepercayaan terhadap pelaku usaha. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama mengkaji persoalan retur barang yang merugikan konsumen dalam transaksi jual beli online. Namun demikian, penelitian Safitri berfokus pada ketidaksesuaian regulasi serta penerapan konsep khiyar pada *marketplace* Shopee, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan konsumen akibat tidak adanya mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.
2. Penelitian oleh Bayu Hidayat (2023) yang berjudul “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi *E-commerce* Shopee”²⁷ menggunakan metode yuridis normatif untuk

²⁶ Diana Yuli Safitri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif (Studi Pada Kasus Retur Marketplace Shopee),” 2024.

²⁷ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada

menganalisis perlindungan hukum bagi penjual dalam proses retur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme retur di Shopee masih tergolong lemah dan belum didukung oleh regulasi khusus yang mampu memberikan perlindungan optimal bagi pelaku usaha, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak penjual. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada kajian mengenai permasalahan retur barang dalam *platform e-commerce*. Perbedaannya, penelitian Hidayat menitikberatkan pada perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan akibat retur, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen yang kehilangan hak retur karena tidak tersedianya mekanisme pengembalian barang pada layanan *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nizmi Munawarah, Muhammad Iqbal, dan Nurul Fithria (2025) berjudul “Penolakan Return Barang oleh Pelaku Usaha *E-commerce* (Analisis Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)”²⁸ mengkaji kasus wanprestasi dalam transaksi *e-commerce* di Banda Aceh, di mana konsumen kerap menerima barang cacat atau tidak sesuai pesanan serta mengalami kesulitan saat mengajukan retur meskipun telah mengikuti prosedur yang berlaku. Penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan serta menilai efektivitas perlindungan konsumen melalui analisis terhadap UU No. 8 Tahun

Transaksi E Commerce Shopee,” 2023,

[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74103/1/BAYU HIDAYAT - FSH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74103/1/BAYU%20HIDAYAT%20-%20FSH.pdf).

²⁸ Nizmi Munawarah, Muhammad Iqbal, and Nurul Fithria, “Penolakan Return Barang Oleh Pelaku Usaha E-Commerce (Analisis Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen,” *Media Hukum Indonesia (MHI)* 3, no. 3 (August 13, 2025), <https://doi.org/10.5281/zenodo.16840552>.

1999, PP No. 80 Tahun 2019, dan KUHPdata. Kesamaan dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai hambatan perlindungan konsumen terkait retur barang dalam praktik *e-commerce*. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada penolakan retur oleh pelaku usaha, sementara penelitian ini menyoroti permasalahan yang lebih mendasar, yaitu ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret yang berpotensi semakin merugikan konsumen.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Haikal Fikri Ente (2025) berjudul “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan *Refund* Produk dalam *Platform E-commerce* TikTok Shop”²⁹ bertujuan untuk menilai kesesuaian kebijakan pengembalian dana pada TikTok Shop dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui metode yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksesuaian dalam aspek transparansi prosedur retur yang berpotensi melanggar hak konsumen, sehingga diperlukan perbaikan kebijakan agar lebih adil dan sesuai dengan ketentuan hukum. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada kajian mengenai perlindungan hukum terhadap kebijakan retur atau *refund* dalam transaksi online. Perbedaannya, penelitian Ente berfokus pada kebijakan *refund* yang belum transparan, sedangkan penelitian ini menyoroti tidak adanya mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti

²⁹ Haikal Fikri Ente, “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan *Refund* Produk Dalam *Platform E-Commerce* Tiktok Shop,” *SINERGI : Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 1 (January 7, 2025): 22–32, <https://doi.org/10.62335/z8xpnw19>.

Alfagift dan Klik Indomaret yang justru dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen.

5. Penelitian oleh Muhammad Fahad dan Kholis (2023) berjudul “Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online (Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak)”³⁰ menjelaskan bahwa jual beli merupakan perjanjian tukar-menukar barang yang menimbulkan kewajiban bagi penjual untuk menyerahkan hak milik barang dan bagi pembeli untuk membayar harga sebagaimana diatur dalam Pasal 1457 KUHPdata. Penelitian ini menemukan bahwa dalam praktik jual beli online masih sering terjadi ketidaksesuaian barang dengan pesanan, sehingga diperlukan perlindungan yang lebih kuat terhadap hak konsumen melalui kajian normatif terhadap literatur dan regulasi terkait. Kesamaan dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai ketidaksesuaian barang dalam transaksi jual beli online yang berimplikasi pada perlindungan konsumen. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut membahas kebijakan return pada Bukalapak dalam perspektif hukum perjanjian, sedangkan penelitian ini menekankan perlindungan konsumen akibat ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.
6. Penelitian yang dilakukan oleh Rani Badarudin, Fatah Hidayat, dan Husin Rianda (2022) berjudul “Hak *Refund* Jual Beli Online pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”³¹ membahas pembatalan transaksi akibat

³⁰ Muhammad Fahad, “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online,” *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH* 1, no. 2 (December 1, 2023): 1043–50, <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.390>.

³¹ Rani Badarudin, Fatah Hidayat, and Husin Rianda, “Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi

ketidaksesuaian produk yang merugikan konsumen melalui metode field research kualitatif dengan teknik dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hak *refund* di Shopee umumnya muncul akibat kesalahan penjual dan mengandung unsur *gharar*, namun dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah praktik *refund* diperbolehkan berdasarkan kaidah al-kharraj bi al-dhaman serta dinilai sesuai dengan prinsip syariah selama masih berada dalam masa khiyar. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan *refund* sebagai bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian produk. Perbedaannya, penelitian tersebut mengkaji *refund* di Shopee dari perspektif hukum ekonomi syariah, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfacita dan Klik Indomaret dengan menggunakan pendekatan masalah mursal sebagai dasar analisis.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni dan Muhammad Ikhwan Adabi (2024) berjudul “Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas *Refund* Tidak Terealisasi pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat”³² mengkaji permasalahan *refund* yang tidak berjalan sebagaimana mestinya meskipun konsumen telah memenuhi prosedur yang ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 belum terlaksana secara efektif, sehingga menimbulkan kekecewaan, menurunkan tingkat kepercayaan konsumen, serta berdampak

Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.”

³² Sri Wahyuni and Muhammad Ikhwan Adabi, “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas *Refund* Tidak Terealisasi Pada Shopee Di Kabupaten Aceh Barat,” *Jurnal Jurist Argumentum (Pemikiran Intelektual Hukum)* 27, no. 2 (2024): 58–66.

pada reputasi pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu menerapkan kebijakan *refund* yang lebih transparan serta responsif terhadap keluhan konsumen. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai *refund* yang tidak efektif dan berpotensi merugikan konsumen. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada kasus *refund* yang tidak terealisasi, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

8. Penelitian oleh Gilang Bagaskara dan Grasia Kurniati (2023) berjudul “Perlindungan Konsumen atas Kesalahan Pengiriman Barang dalam Transaksi Jual Beli Online pada Shopee (Hukum Perdata)” bertujuan untuk menjelaskan upaya *platform* dalam melindungi konsumen terhadap kesalahan pengiriman barang serta mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan pengiriman maupun ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang dijanjikan masih sering terjadi. Meskipun Shopee telah menyediakan ketentuan penggunaan yang mengacu pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Indonesia, masih diperlukan perbaikan regulasi serta peningkatan selektivitas dalam menerima penjual guna meminimalisir kerugian konsumen. Kesamaan dengan penelitian penulis terletak pada kajian mengenai perlindungan konsumen akibat kesalahan dalam transaksi online. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut membahas kesalahan pengiriman barang, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen atas tidak tersedianya mekanisme retur pada

layanan *Platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting (2021) berjudul “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana dalam Transaksi *E-commerce* Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen”³³ mengungkapkan bahwa pengaturan teknis mengenai mekanisme pengembalian dana dalam transaksi *e-commerce* masih belum jelas, sementara banyak *marketplace* menerapkan kebijakan pengembalian dalam bentuk saldo digital, bukan langsung ke rekening konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme tersebut pada dasarnya sah selama tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku, namun tetap memerlukan evaluasi terhadap Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya terkait kemudahan prosedur, batas waktu pengembalian, dan penarikan saldo ke rekening konsumen. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pembahasan mengenai mekanisme ganti rugi sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*. Perbedaannya, penelitian tersebut menyoroti pengembalian dana dalam bentuk saldo digital pada berbagai *marketplace*, sedangkan penelitian ini menekankan permasalahan ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

10. Penelitian oleh Eti Rohayati, A. Kumedi Ja’far, dan Liky Faizal (2025) berjudul “Sistem Retur Barang pada Program Garansi Bebas Pengembalian di *E-*

³³ Antonio Rajoli Ginting Adis Nur Hayati, “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 3 (November 2021), <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/555275306.pdf>.

commerce Shopee Perspektif Khiyar Syarat”³⁴ membahas program garansi gratis pengembalian yang diterapkan Shopee untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. Namun, mekanisme tersebut dinilai menimbulkan ketidakseimbangan hak karena masih terdapat pengembalian barang yang tidak memenuhi syarat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik retur telah sesuai dengan sebagian prinsip khiyar dalam fiqh muamalah, tetapi masih lemah dalam proses verifikasi barang dan perlindungan terhadap hak penjual, sehingga perlu dilakukan perbaikan agar lebih adil. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada kajian mengenai sistem retur sebagai bagian dari perlindungan konsumen dalam *e-commerce*. Perbedaannya, penelitian tersebut menelaah program garansi pengembalian barang yang sudah tersedia, sedangkan penelitian ini menyoroti ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *Platform* retail digital seperti Alfabeta dan Klik Indomaret yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Setelah menguraikan berbagai penelitian terdahulu secara naratif, diperlukan penyajian yang lebih terstruktur agar pembaca dapat dengan mudah mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta posisi penelitian ini di antara kajian-kajian sebelumnya. Oleh karena itu, rangkuman penelitian terdahulu disusun dalam bentuk tabel guna memberikan gambaran yang lebih sistematis dan komprehensif mengenai fokus, temuan, serta kontribusi masing-masing penelitian.

Penyajian dalam format tabel ini diharapkan mampu memperjelas letak

³⁴ Eti Rohayati, A Kumedi Jaâ€™far, and Liky Faizal, “Sistem Retur Barang Pada Program Garansi Bebas Pengembalian Di E-Commerce Shopee Perspektif Khiyar Syarat,” *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 1 (June 30, 2025): 68–80, <https://doi.org/10.24967/JCS.V10I1.3697>.

kebaruan (*novelty*) penelitian sekaligus menegaskan bahwa kajian mengenai perlindungan konsumen terhadap ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada layanan Alfagift masih jarang diteliti. Dengan demikian, tabel penelitian terdahulu tidak hanya berfungsi sebagai perbandingan akademik, tetapi juga sebagai dasar argumentatif yang memperkuat urgensi dilaksanakannya penelitian ini.

Table 1. Penelitian Terdahulu

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Diana Yuli Safitri 2024. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen <i>Marketplace</i> Dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Hukum Positif (Studi pada Kasus Retur <i>Marketplace</i> Shopee).	Praktik kasus retur yang diteliti tidak sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun konsep khiyar dalam Hukum Islam karena masih banyak menimbulkan kerugian bagi konsumen akibat keterbatasan hak dan kewajiban yang disebabkan oleh penjual. Analisis berdasarkan Hukum Islam dan Hukum Positif menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum terpenuhi, sehingga	Sama-sama menganalisis persoalan retur barang yang menimbulkan kerugian bagi konsumen dalam transaksi jual beli online.	Penelitian terdahulu membahas retur barang di <i>marketplace</i> Shopee dengan fokus pada ketidaksesuaian regulasi dan konsep khiyar, sedangkan penelitian ini menyoroti perlindungan konsumen atas ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		menimbulkan kerugian waktu, finansial, kekecewaan, serta hilangnya kepercayaan kepada penjual. ³⁵		pada layanan <i>Platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.
2	Bayu Hidayat 2023. Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E- Commerce Shopee.	Pengembalian barang dalam transaksi online, khususnya di Shopee, sering merugikan penjual karena retur tidak sesuai kebijakan, sehingga penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif untuk menganalisis perlindungan hukum bagi penjual serta proses retur melalui studi kepustakaan, regulasi, wawancara, dan perjanjian baku. Hasilnya menunjukkan belum ada regulasi khusus yang melindungi penjual, mekanisme retur di Shopee masih lemah, dan	Sama-sama menelaah permasalahan retur barang pada <i>platform</i> e-commerce.	Penelitian terdahulu membahas perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan oleh retur di Shopee, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen akibat tidak adanya mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

³⁵ Safitri, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif (Studi Pada Kasus Retur Marketplace Shopee)."

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		penelitian ini diharapkan memberi masukan untuk meningkatkan kepuasan serta meminimalisir retur. ³⁶		
3	Nizmi Munawarah, Muhammad Iqbal, Nurul Fithria 2025. Penolakan Return Barang oleh Pelaku Usaha <i>E-commerce</i> (Analisis Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen.	Penelitian ini mengkaji kasus wanprestasi dalam transaksi <i>e-commerce</i> di Banda Aceh, di mana konsumen sering menerima barang cacat atau tidak sesuai pesanan serta mengalami kesulitan dalam proses retur meskipun telah mengikuti prosedur, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik. Dengan metode yuridis normatif melalui analisis UU No. 8 Tahun 1999, PP No. 80 Tahun 2019, KUHPerdata, serta pengalaman konsumen, penelitian ini menilai	Sama-sama mengkaji hambatan perlindungan konsumen terkait retur barang dalam praktik <i>e-commerce</i> .	Penelitian terdahulu membahas penolakan retur barang oleh pelaku usaha <i>e-commerce</i> di Banda Aceh, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan konsumen atas ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

³⁶ Bayu Hidayat, "Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E Commerce Shopee."

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		kedudukan hukum penolakan retur, efektivitas perlindungan konsumen, dan menawarkan solusi untuk mengoptimalkan perlindungan hak konsumen di era digital. ³⁷		
4	Haikal Fikri Ente 2025. Analisis Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Kebijakan <i>Refund</i> Produk Dalam <i>Platform</i> E-Commerce Tiktok Shop.	Penelitian ini menganalisis kebijakan pengembalian dana Tiktok Shop menggunakan metode yuridis normatif untuk menilai kesesuaiannya dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasilnya menunjukkan adanya ketidaksesuaian terkait transparansi prosedur retur yang berpotensi melanggar hak konsumen, sehingga direkomendasikan perbaikan kebijakan agar	Sama-sama mengkaji perlindungan hukum atas kebijakan retur atau <i>refund</i> dalam transaksi online.	Penelitian terdahulu membahas kebijakan <i>refund</i> pada Tiktok Shop yang belum transparan, sedangkan penelitian ini membahas tidak adanya mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret yang merugikan konsumen.

³⁷ Munawarah, Iqbal, and Fithria, "Penolakan Return Barang Oleh Pelaku Usaha E-Commerce (Analisis Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen."

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		lebih adil, transparan, dan sesuai hukum. ³⁸		
5	Muhammad Fahad, Kholis 2023. Perlindungan Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Online (Studi Kasus Kebijakan Return Bukalapak).	Jual beli adalah perjanjian tukar-menukar barang secara sukarela, dan menurut Pasal 1457 KUHPerdata, penjual berkewajiban menyerahkan hak milik barang sedangkan pembeli membayar harganya. Jual beli online sendiri didefinisikan sebagai transaksi elektronik yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas melalui perdagangan barang, jasa, dan informasi. Namun dalam praktiknya sering terjadi ketidaksesuaian barang dengan pesanan sehingga diperlukan perlindungan ketat terhadap hak konsumen,	Sama-sama menyoroti adanya ketidaksesuaian barang dengan pesanan dalam transaksi jual beli online.	Penelitian terdahulu membahas kebijakan return Bukalapak dalam kerangka hukum perjanjian jual beli, sedangkan penelitian ini menekankan perlindungan konsumen akibat ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

³⁸ Ente, "Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan *Refund* Produk Dalam Platform E-Commerce Tiktok Shop."

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		yang dikaji secara normatif melalui literatur dan regulasi terkait. ³⁹		
6	Rani Badarudin, Fatah Hidayat, Husin Rianda 2022. Hak <i>Refund</i> Jual Beli Online pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.	Penelitian ini membahas pembatalan transaksi akibat ketidaksesuaian produk yang merugikan konsumen, dengan metode <i>field research</i> kualitatif melalui dokumen dan wawancara, dan hasilnya menunjukkan bahwa hak <i>refund</i> di Shopee muncul akibat kesalahan penjual serta mengandung unsur <i>gharar</i> . Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, <i>refund</i> dibenarkan berdasarkan kaidah <i>al-kharraju bidhaman</i> dan dinilai sesuai dengan prosedur serta prinsip syariah selama masih dalam masa <i>khiyar</i> . ⁴⁰	Sama-sama meneliti <i>refund</i> sebagai bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian produk.	Penelitian terdahulu membahas <i>refund</i> di Shopee dengan perspektif hukum ekonomi syariah, sedangkan penelitian ini menyoroti ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur di <i>Platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret berdasarkan pendekatan masalah mursalah.

³⁹ Muhammad Fahad, "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online."

⁴⁰ Rani Badarudin, Fatah Hidayat, and Husin Rianda, "Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
7	Sri Wahyuni, Muhammad Ikhwan Adabi 2024. Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas <i>Refund</i> Tidak Terealisasi pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat.	<i>E-commerce</i> semakin berkembang, namun masih sering menimbulkan masalah <i>refund</i> ketika barang tidak sesuai pesanan sehingga hak konsumen tidak terpenuhi meski sudah memenuhi prosedur, menunjukkan perlindungan hukum menurut UU No. 8 Tahun 1999 belum berjalan efektif. Kondisi ini menimbulkan kekecewaan, menurunkan kepercayaan serta rating toko, sehingga pelaku usaha perlu menerapkan kebijakan <i>refund</i> yang transparan dan merespons keluhan konsumen secara cepat serta profesional. ⁴¹	Sama-sama mengkaji <i>refund</i> yang tidak berjalan efektif sehingga merugikan konsumen.	Penelitian terdahulu membahas kasus <i>refund</i> yang tidak terealisasi di Shopee, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.”

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
8	Gilang Bagaskara, Grasia Kurniati 2023. Perlindungan Konsumen atas Kesalahan Pengiriman Barang dalam Transaksi Jual Beli Online pada Shopee (Hukum Perdata).	Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan upaya Shopee dalam melindungi konsumen terhadap kesalahan pengiriman pada transaksi jual beli online di <i>e-commerce</i> Shopee serta jenis perlindungan konsumen atas kesalahan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan pengiriman maupun ketidaksesuaian barang dengan spesifikasi yang dijanjikan sering terjadi, sehingga meskipun Shopee telah menyediakan ketentuan penggunaan sesuai UUPK dan hukum Indonesia, masih diperlukan perbaikan regulasi UUPK terkait perlindungan konsumen online serta peningkatan selektivitas Shopee dalam menerima penjual guna	Sama-sama membahas perlindungan konsumen terkait kesalahan pengiriman barang dalam transaksi online.	Penelitian terdahulu membahas kesalahan pengiriman barang di Shopee, sedangkan penelitian ini fokus pada perlindungan konsumen atas ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
		meminimalisir kesalahan pengiriman.		
9	Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting 2021. Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen.	Pengaturan mekanisme ganti rugi berupa pengembalian dana dalam transaksi e-commerce belum diatur secara teknis, sementara banyak <i>marketplace</i> menerapkan kebijakan pengembalian dana dalam bentuk saldo digital, bukan langsung ke rekening konsumen. Hasil penelitian menunjukkan mekanisme tersebut sah menurut hukum perlindungan konsumen selama tidak bertentangan dengan peraturan, namun perlu peninjauan ulang Pasal 19 UUPK serta pengaturan terkait kemudahan, batas waktu pengembalian, dan penarikan saldo digital ke rekening konsumen. ⁴²	Sama-sama membahas mekanisme ganti rugi berupa pengembalian dana dalam transaksi e-commerce.	Penelitian terdahulu membahas mekanisme <i>refund</i> yang dikembalikan dalam bentuk saldo digital di berbagai <i>marketplace</i> , sedangkan penelitian ini menyoroti ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

⁴² Adis Nur Hayati, "Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen."

NO	NAMA, TAHUN, JUDUL	HASIL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
10	Eti Rohayati, A. Kumedi Ja'far, Liky Faizal 2025. Sistem Retur Barang pada Program Garansi Bebas Pengembalian di <i>E-commerce</i> Shopee Perspektif Khiyar Syarat.	Shopee memiliki program Garansi Gratis Pengembalian untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, namun mekanismenya menimbulkan ketidakseimbangan hak karena adanya pengembalian barang yang tidak memenuhi syarat. Penelitian menunjukkan retur Shopee sesuai sebagian prinsip khiyar kondisi fiqh muamalah, tetapi masih lemah pada verifikasi barang dan hak penjual, sehingga perlu perbaikan agar lebih adil. ⁴³	Sama-sama menelaah sistem retur barang dalam rangka perlindungan konsumen pada e-commerce.	Penelitian terdahulu membahas program garansi gratis pengembalian barang di Shopee, sedangkan penelitian ini menekankan ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur di <i>platform</i> retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret.

Berdasarkan telaah terhadap sepuluh penelitian terdahulu, terdapat beberapa celah atau *gap research* yang menunjukkan posisi penelitian ini, yaitu:

⁴³ Rohayati, Ja'far, and Faizal, "Sistem Retur Barang Pada Program Garansi Bebas Pengembalian Di E-Commerce Shopee Perspektif Khiyar Syarat."

1. Fokus *platform* penelitian terdahulu sebagian besar menekankan pada *marketplace* murni seperti Shopee, Bukalapak, dan TikTok Shop. Belum ada penelitian yang secara khusus meneliti *platform* ritel *hybrid* seperti Alfagift dan Klik Indomaret yang menggabungkan sistem aplikasi daring dengan pengelolaan toko fisik.
2. Objek permasalahan dalam penelitian terdahulu umumnya membahas retur atau *refund* yang sudah tersedia mekanismenya tetapi tidak berjalan efektif (misalnya retur ditolak, *refund* tidak terealisasi, atau saldo dikembalikan dalam bentuk digital). Berbeda dengan itu, penelitian ini justru menyoroti ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur sama sekali dalam sistem *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret, sehingga konsumen berada pada posisi yang lebih dirugikan.
3. Perspektif perlindungan hukum pada penelitian terdahulu sebagian membahas dari sisi pelaku usaha yang merasa dirugikan oleh retur, sementara penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen atas hilangnya hak retur ketika menerima barang yang tidak sesuai.
4. Pendekatan normatif yang digunakan pada penelitian terdahulu sebagian besar hanya menitikberatkan pada hukum positif, sedangkan penelitian ini mengombinasikan hukum positif dengan perspektif masalah mursalah, sehingga memberikan dimensi baru dalam analisis hukum. Dengan demikian, penelitian ini mengisi kekosongan dengan mengkaji perlindungan konsumen terhadap ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada layanan Alfagift serta memberikan analisis komprehensif berdasarkan hukum positif

dan nilai-nilai hukum Islam.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun secara sistematis agar pembahasan yang disajikan memiliki keterkaitan yang jelas antara satu bagian dengan bagian lainnya. Penyajian yang runtut juga bertujuan untuk memudahkan pembaca dalam menelusuri proses analisis sejak identifikasi masalah hingga perumusan kesimpulan. Sistematika pembahasan disusun untuk membantu pembaca memahami alur penelitian secara runtut dan sistematis. Melalui penyusunan yang terstruktur, setiap bagian dalam penelitian berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Mekanisme Retur Barang Pada Layanan *Platform* Retail Digital Perspektif *Maslahah mursalah*” diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai fokus kajian serta arah analisis yang dilakukan. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi uraian mengenai latar belakang yang menjelaskan konteks permasalahan dan alasan pentingnya penelitian ini dilakukan. Pada bab ini juga disajikan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka teori, metode penelitian, serta sistematika pembahasan sebagai gambaran umum struktur penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, menguraikan landasan teoritis yang menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan penelitian. Bab ini memuat konsep-konsep hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi digital serta teori *maṣlahah mursalah* sebagai perspektif dalam menilai kebijakan pengembalian barang (*retur*). Selain itu, disajikan pula berbagai data dan literatur relevan yang

mendukung kajian penelitian.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan, menyajikan hasil penelusuran bahan hukum serta analisis terhadap regulasi dan kebijakan yang berkaitan dengan mekanisme *retur* pada *platform* Alfagift. Data yang diperoleh kemudian melalui tahapan *editing*, *classifying*, *verifying*, dan *analysing* guna menjawab rumusan masalah serta menilai urgensi perlindungan konsumen berdasarkan perspektif *maṣlahah mursalah*.

BAB IV Penutup, berisi kesimpulan yang dirumuskan dari keseluruhan hasil analisis sebagai jawaban atas rumusan masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang berupa rekomendasi bagi pihak terkait, khususnya pelaku usaha ritel digital dan regulator, serta menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji isu perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁴⁴ Inosentius Syamsul menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen mencakup seluruh peraturan perundang-undangan serta putusan pengadilan yang substansinya mengatur kepentingan konsumen.

Konsep perlindungan konsumen pada dasarnya berangkat dari adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha umumnya memiliki kekuatan ekonomi, kontrol atas informasi, serta kemampuan menentukan syarat transaksi, sedangkan konsumen sering berada pada posisi yang lebih lemah.⁴⁵ Oleh karena itu, kehadiran UUPK menjadi instrumen penting untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen serta mencegah praktik usaha yang berpotensi menimbulkan kerugian.

⁴⁴ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI,” accessed February 12, 2026, <https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen>.

⁴⁵ Rani Apriani Abdul Astar, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen - Abdul Atsar, Rani Apriani - Google Buku*, 2018, [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Za5WEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=perlindungan+konsumen+teori&ots=sjsbvW8u-3&sig=9gU5ekufFtg96dAJQh-EZO6SM7s&redir_esc=y#v=onepage&q=perlindungan konsumen teori&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Za5WEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=perlindungan+konsumen+teori&ots=sjsbvW8u-3&sig=9gU5ekufFtg96dAJQh-EZO6SM7s&redir_esc=y#v=onepage&q=perlindungan%20konsumen%20teori&f=false).

Perlindungan konsumen pada transaksi digital tidak hanya berkaitan dengan kualitas barang, tetapi juga mencakup kejelasan sistem layanan, mekanisme pengaduan, serta ketersediaan upaya penyelesaian ketika terjadi ketidaksesuaian produk. Dengan demikian, keberadaan mekanisme retur barang merupakan bagian integral dari perlindungan hukum karena berfungsi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha sekaligus sarana pemulihan hak konsumen.

Teori ini digunakan dalam penelitian untuk menganalisis apakah ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan *platform* retail digital telah sesuai dengan prinsip kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK.

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak konsumen meliputi:⁴⁶

- 1) Hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkannya sesuai dengan nilai tukar dan kondisi yang dijanjikan.
- 3) Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa.

⁴⁶ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut.
- 6) Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Sementara itu, kewajiban konsumen meliputi:⁴⁷

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi serta prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut apabila terjadi permasalahan.

Dalam penelitian ini, hak konsumen atas kompensasi dan penggantian menjadi aspek yang paling relevan, karena ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur berpotensi menghambat konsumen dalam memperoleh pemulihan atas kerugian yang dialami. Kondisi tersebut dapat menunjukkan

⁴⁷ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

belum optimalnya implementasi perlindungan konsumen dalam transaksi ritel digital. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk menilai sejauh mana kebijakan *platform* telah selaras dengan ketentuan hukum yang berlaku serta prinsip keadilan dalam transaksi elektronik.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK. Pelaku usaha berhak menerima pembayaran sesuai perjanjian, memperoleh perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, serta melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian sengketa.⁴⁸ Namun demikian, pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usaha, memberikan informasi yang benar dan transparan, melayani konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif, menjamin kualitas barang sesuai standar, serta memberikan ganti rugi apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban memberikan kompensasi atau penggantian menunjukkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Oleh karena itu, tidak tersedianya mekanisme retur dapat dipandang sebagai indikator belum terpenuhinya kewajiban pelaku usaha dalam menjamin perlindungan konsumen.⁴⁹ Melalui teori ini, penelitian akan menilai sejauh mana tanggung jawab pelaku usaha pada layanan *platform* retail digital telah

⁴⁸ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

⁴⁹ Wahyu Simon Tampubolon et al., “UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN,” *JURNAL ILMIAH ADVOKASI* 4, no. 1 (March 15, 2016): 53–61, <https://doi.org/10.36987/JIAD.V4I1.356>.

dijalankan serta apakah sistem yang diterapkan telah mencerminkan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen.

B. Konsep Umum Tanggung Jawab

Tanggung jawab dalam konteks hukum merupakan kewajiban yang harus dipikul oleh seseorang atau pelaku usaha atas akibat dari perbuatan maupun kelalaian yang dilakukannya. Konsep ini berperan penting sebagai instrumen untuk menjaga keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak dalam suatu hubungan hukum, termasuk dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha pada layanan *platform retail digital*. Dalam konteks ini, tanggung jawab pelaku usaha menjadi dasar bagi pemenuhan hak konsumen, khususnya ketika terjadi kerugian akibat ketidaksesuaian barang atau tidak berjalannya mekanisme *retur*.

Dalam hukum perdata, tanggung jawab dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa bentuk, antara lain sebagai berikut:

1. Tanggung jawab produk merupakan bentuk tanggung jawab yang berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang timbul akibat produk yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam hal ini, konsumen tidak selalu dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha, terutama apabila kerugian tersebut secara nyata disebabkan oleh produk yang tidak sesuai atau cacat.
2. Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab yang timbul berdasarkan adanya perjanjian atau kesepakatan antara para pihak. Dalam

transaksi pada *platform retail digital*, tanggung jawab ini muncul sejak terjadinya kesepakatan jual beli antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan, termasuk dalam hal penyediaan barang yang sesuai serta mekanisme *retur* apabila terjadi ketidaksesuaian.

3. Tanggung jawab profesional merupakan tanggung jawab yang lahir dari hubungan kepercayaan antara penyedia layanan dengan pengguna jasa. Dalam konteks *platform retail digital*, bentuk tanggung jawab ini dapat dilihat dari kewajiban penyedia sistem untuk memberikan layanan yang transparan, responsif, dan akuntabel dalam menangani pengaduan konsumen, termasuk dalam proses *retur* dan *refund*.

Menurut Abdulkadir Muhammad, terdapat beberapa bentuk tanggung jawab dalam konteks perbuatan melanggar hukum (*tort liability*), yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab atas perbuatan melanggar hukum yang dilakukan secara sengaja (*intentional tort liability*) merupakan bentuk tanggung jawab yang timbul ketika pelaku secara sadar melakukan tindakan yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain. Dalam hal ini, kerugian yang dialami oleh pihak yang dirugikan merupakan akibat langsung dari tindakan yang memang dikehendaki oleh pelaku.
2. Tanggung jawab atas perbuatan melanggar hukum karena kelalaian (*negligence tort liability*) adalah tanggung jawab yang timbul akibat adanya unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian bagi pihak lain.

Bentuk tanggung jawab ini didasarkan pada prinsip kesalahan, di mana seseorang dianggap bertanggung jawab apabila tidak menjalankan kewajiban kehati-hatian sebagaimana mestinya.

3. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan bentuk tanggung jawab yang tidak bergantung pada ada atau tidaknya unsur kesalahan. Dalam konsep ini, pelaku tetap dibebani tanggung jawab atas kerugian yang timbul sebagai akibat dari aktivitas atau produk yang dihasilkannya, meskipun tidak terdapat unsur kesengajaan maupun kelalaian.

Berdasarkan uraian tersebut, teori tanggung jawab memiliki peran penting dalam menjelaskan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, khususnya dalam konteks layanan *platform retail digital*. Baik tanggung jawab yang didasarkan pada kesalahan maupun yang bersifat mutlak menjadi dasar dalam menentukan pihak yang harus memikul akibat hukum atas kerugian konsumen, terutama dalam kasus ketidaksesuaian barang serta tidak berfungsinya mekanisme *retur* dan *refund* sebagaimana mestinya.

C. Mekanisme *Retur* dan *Refund* dalam Transaksi Digital

Mekanisme *retur* dan *refund* merupakan instrumen penting dalam sistem perlindungan konsumen, khususnya dalam konteks transaksi berbasis digital. Secara konseptual, *retur* diartikan sebagai hak konsumen untuk mengembalikan barang yang telah diterima kepada pelaku usaha akibat adanya ketidaksesuaian dengan perjanjian, cacat, atau kondisi lain yang tidak memenuhi standar kelayakan. Sementara itu, *refund* merupakan bentuk pengembalian dana oleh pelaku usaha kepada konsumen sebagai konsekuensi

dari tidak terpenuhinya prestasi sebagaimana yang diperjanjikan. Kedua mekanisme ini menjadi bagian integral dari upaya pemulihan hak konsumen (*consumer redress*) dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum positif di Indonesia, keberadaan mekanisme *retur* dan *refund* tidak dapat dipisahkan dari ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 huruf h memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya, Pasal 7 huruf g mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang dialami konsumen. Bahkan, Pasal 19 menegaskan bahwa ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau bentuk lain yang setara, yang harus dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, mekanisme *retur* dan *refund* secara normatif merupakan perwujudan konkret dari kewajiban hukum pelaku usaha dalam memenuhi hak konsumen.

Dalam konteks transaksi digital, implementasi mekanisme tersebut memiliki kompleksitas tersendiri karena melibatkan sistem elektronik sebagai perantara transaksi. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip dasar, seperti transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. Prinsip keadilan (*fairness*) menghendaki adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban para pihak, sehingga konsumen tidak ditempatkan dalam posisi yang dirugikan akibat

keterbatasan akses terhadap sistem atau informasi. Dalam hal ini, pelaku usaha berkewajiban menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, responsif, dan mudah diakses, termasuk dalam proses *retur* dan *refund*.

Ketidakhadiran atau tidak berfungsinya mekanisme *retur* dan *refund* dalam *platform retail digital* dapat menimbulkan ketimpangan hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi serta mengurangi tingkat kepercayaan terhadap sistem perdagangan digital. Oleh karena itu, keberadaan mekanisme *retur* dan *refund* yang jelas, transparan, dan dapat diakses secara efektif merupakan indikator penting dalam menilai sejauh mana suatu *platform* telah memenuhi prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

D. Platform Retail Digital (*Hybrid Commerce*)

Platform retail digital merupakan bentuk perkembangan model perdagangan modern yang memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen secara daring. Berbeda dengan *e-commerce* murni, *platform retail digital* umumnya terintegrasi dengan jaringan toko fisik, sehingga proses pemenuhan pesanan dilakukan melalui kombinasi sistem digital dan operasional ritel konvensional. Model ini sering disebut sebagai *hybrid commerce*, karena menggabungkan keunggulan transaksi online dengan keberadaan infrastruktur fisik yang dimiliki oleh pelaku usaha.

Karakteristik utama dari sistem *hybrid commerce* terletak pada integrasi

antara *platform* digital dengan toko fisik sebagai pusat distribusi. Dalam praktiknya, konsumen melakukan pemesanan melalui aplikasi, sementara pemrosesan pesanan, pengemasan, hingga pengiriman dilakukan oleh toko terdekat. Model ini memberikan efisiensi waktu dan kemudahan akses bagi konsumen, namun di sisi lain juga menimbulkan kompleksitas dalam pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha, terutama ketika terjadi ketidaksesuaian antara informasi pada sistem dengan kondisi nyata di lapangan, seperti ketersediaan stok barang.

Layanan seperti Alfagift dan Klik Indomaret merupakan contoh nyata penerapan *platform retail digital* berbasis *hybrid commerce* di Indonesia. Kedua *platform* tersebut mengintegrasikan sistem pemesanan digital dengan jaringan toko fisik yang tersebar luas, sehingga memungkinkan konsumen untuk memperoleh barang kebutuhan sehari-hari secara cepat dan praktis. Namun demikian, model ini juga menghadirkan tantangan tersendiri, khususnya dalam aspek perlindungan konsumen.

Salah satu tantangan utama dalam *platform retail digital* berbasis *hybrid commerce* adalah terkait dengan kejelasan tanggung jawab antara penyedia aplikasi dan pihak toko sebagai pelaksana operasional. Ketidaksesuaian barang, keterlambatan pengiriman, serta ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* dan *refund* sering kali menimbulkan kerugian bagi konsumen. Selain itu, sistem yang secara otomatis menyelesaikan transaksi tanpa verifikasi dari konsumen juga berpotensi menghambat akses konsumen untuk mengajukan komplain atau pengembalian barang.

Platform retail digital berbasis *hybrid commerce* menawarkan kemudahan dan efisiensi, keberadaannya tetap memerlukan pengaturan yang jelas terkait perlindungan konsumen. Hal ini penting untuk memastikan bahwa inovasi dalam sistem perdagangan digital tidak mengabaikan prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab hukum dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha.

E. Teori Maṣlahah Mursalah

1. Definisi Maṣlahah Mursalah

Secara etimologis, kata *maṣlahah* berasal dari bahasa Arab صَلَاحٌ – يَصْلُحُ yang berarti sesuatu yang baik, patut, dan membawa manfaat. Sementara itu, kata *mursalah* berasal dari أَرْسَلَ – يُرْسِلُ – مَرْسَلَةً yang bermakna terlepas atau tidak terikat oleh dalil tertentu. Dengan demikian, *maṣlahah mursalah* dapat dipahami sebagai kemaslahatan yang tidak disebutkan secara eksplisit dalam Al-Qur'an maupun Hadis, tetapi tetap sejalan dengan tujuan syariat (*maqasid al-syariah*), yaitu menghadirkan manfaat dan mencegah kerusakan bagi kehidupan manusia.⁵⁰

Secara terminologis, Imam al-Ghazali dalam kitab *al-Mustashfa* menjelaskan bahwa *maṣlahah* adalah segala sesuatu yang bertujuan menjaga lima pokok kebutuhan dasar manusia (*al-daruriyyat al-khams*), yaitu menjaga agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-aql*), keturunan (*hifz al-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*).⁵¹ Suatu kemaslahatan dapat dijadikan dasar

⁵⁰ Syamsuddini, "Konsep Al-Maslahat Al-Mursalah Menurut Imam Al-Ghazali Dan Imam Malik (Studi Eksklusif Dan Inklusif)."

⁵¹ Imam Al-Ghazali, *Al-Mustashfa Jilid 1: Rujukan Utama Ushul Fikih - Imam Al-Ghazali*,

pertimbangan hukum selama tidak bertentangan dengan *nash* dan tetap selaras dengan tujuan-tujuan tersebut. Pandangan ini diperkuat oleh Imam al-Syathibi dalam *al-Muwafaqat* yang menegaskan bahwa seluruh ketentuan syariat pada hakikatnya ditetapkan untuk merealisasikan kemaslahatan dan mencegah kerusakan, yang dikenal dengan kaidah *jalb al-masalih wa dar al-mafasid*.⁵²

Dalam kajian *ushul fiqh*, *masalah mursalah* digunakan sebagai metode *istinbat* hukum untuk menetapkan ketentuan terhadap persoalan-persoalan baru yang belum memiliki dasar hukum secara tekstual, khususnya dalam bidang *muamalah* yang terus berkembang mengikuti perubahan zaman. Oleh karena itu, pendekatan ini sangat relevan digunakan dalam menganalisis praktik transaksi digital modern yang tidak dikenal pada masa klasik.

Ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* pada layanan *platform* retail digital seperti Alfagift dan Indomaret Klil dalam penelitian ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara material maupun nonmaterial. Kondisi tersebut dapat dikategorikan sebagai *mafsadat* karena tidak memberikan perlindungan terhadap hak konsumen, khususnya dalam aspek perlindungan harta (*hifz al-mal*) sebagai bagian dari tujuan utama syariat. Dengan demikian, penerapan *masalah mursalah* menjadi penting untuk menilai apakah sistem yang diterapkan telah menghadirkan kemaslahatan atau justru bertentangan dengan prinsip keadilan dan keseimbangan dalam transaksi

Pustaka Al-Kausar, 2022,

https://books.google.co.id/books?id=WJ6UEAAAQBAJ&hl=id&source=gbs_navlinks_s.

⁵² Mohammad Sulthon, "Peranan *Maslahah mursalah* Dan *Maslahah Mulghah* Dalam Pembaruan Hukum Islam," *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 25, no. 1 (June 21, 2022): 59–70, <https://doi.org/10.15642/alqanun.2022.25.1.59-70>.

muamalah kontemporer.

2. Syarat Masalah Mursalah

Para ulama menetapkan beberapa syarat agar masalah mursalah dapat dijadikan sebagai dasar dalam penetapan hukum, yaitu:⁵³

- 2) Kemaslahatan harus bersifat nyata (*ḥaqiqiyyah*), bukan sekadar dugaan, serta benar-benar membawa manfaat dan menolak kemudharatan (*mafsadat*).
- 3) Kemaslahatan tersebut harus bersifat umum (*kulliyyah*), yaitu memberikan manfaat bagi masyarakat luas, bukan hanya kelompok tertentu.
- 4) Kemaslahatan tidak boleh bertentangan dengan nash Al-Qur'an maupun Hadis serta tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah.

Berkaitan dengan penelitian ini, penyediaan mekanisme retur dapat dipandang sebagai kemaslahatan yang nyata karena berfungsi melindungi hak konsumen dan mencegah kerugian dalam transaksi. Sebaliknya, ketidakjelasan pengaturan mekanisme tersebut berpotensi menimbulkan ketidakadilan sehingga tidak selaras dengan tujuan hukum Islam.

3. Kehujjahan *Maslahah mursalah*

Ulama Malikiyah secara tegas menerima *maslahah mursalah* sebagai *hujjah syariyyah* dalam penetapan hukum terhadap persoalan yang tidak memiliki ketentuan eksplisit dalam *nash*. Bahkan Imam Malik dikenal luas menggunakan pertimbangan kemaslahatan dalam memutus perkara yang tidak

⁵³ Muhammad Huzaifi Ma'had Aly, Mudi Mesjid, and Raya Samalanga, "Kedudukan *Maslahah mursalah* Menurut Imam Al-Ghazali," *Jurnal Al-Nadhair* 2, no. 01 (June 23, 2023): 35–53, <https://doi.org/10.61433/alnadhair.v2i1.24>.

dijumpai dalil tekstual secara langsung. Sejalan dengan itu, mayoritas ulama (*jumhur*) juga berpendapat bahwa *masalah mursalah* dapat dijadikan dasar istinbat hukum selama tidak bertentangan dengan Al-Qur'an, Hadis, maupun prinsip umum syariat.⁵⁴ Adapun sebagian ulama Syafi'iyah dan Hanafiyah menerimanya dengan batasan yang lebih ketat, yakni harus tetap selaras dengan *nash* dan *qiyas*.

Landasan metodologis tersebut menunjukkan bahwa hukum Islam memiliki fleksibilitas dalam merespons dinamika sosial yang terus berkembang, termasuk praktik transaksi digital yang tidak dikenal pada masa klasik. Oleh karena itu, kebijakan *retur* pada *platform* retail digital dalam penelitian ini dapat dianalisis melalui parameter kemaslahatan, khususnya dalam kaitannya dengan perlindungan harta (*hifz al mal*) sebagai bagian dari tujuan utama syariat yang berorientasi pada kemanfaatan dan pencegahan kerugian bagi konsumen.⁵⁵

Dasar normatif mengenai prinsip kemaslahatan salah satunya tercermin dalam firman Allah SWT pada Surah al-Anbiyā' ayat 107:

وَمَا أَرْسَلْنَاكَ إِلَّا رَحْمَةً لِّلْعَالَمِينَ

Artinya: “Dan Kami tidak mengutus engkau (Muhammad), melainkan

⁵⁴ Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam, “*Maslahah mursalah* Dan Kehujjahannya Dalam Hukum Islam, Simak | Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam,” Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam, November 2025, <https://tatsqif.com/maslahah-mursalah-dan-kehujjahannya-dalam-hukum-islam-simak/>.

⁵⁵ Syarif Hidayatullah, “*Maslahah mursalah* Menurut Al-Ghazali,” *Al-Mizan : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 2, no. 1 (February 22, 2018): 115–63, <https://doi.org/10.33511/ALMIZAN.V2N1.115-163>.

sebagai rahmat bagi seluruh alam.”

Selain itu, dalam Surah Yūnus ayat 57 disebutkan:

يَا أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ جَاءَتْكُمْ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّكُمْ وَشِفَاءٌ لِّمَا فِي الصُّدُورِ وَهُدًى وَرَحْمَةٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: *“Wahai manusia, sungguh telah datang kepadamu pelajaran dari Tuhanmu, penyembuh bagi penyakit dalam dada, serta petunjuk dan rahmat bagi orang-orang yang beriman.”*

Ayat-ayat tersebut menegaskan bahwa syariat Islam diturunkan untuk menghadirkan rahmat dan kemanfaatan. Oleh karena itu, dalam menghadapi dinamika transaksi digital, penerapan masalah mursalah menjadi relevan untuk memastikan bahwa sistem perdagangan tetap berorientasi pada keadilan dan tidak merugikan salah satu pihak.

Dalam penelitian ini, teori masalah mursalah digunakan untuk menganalisis apakah ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur pada layanan Alfagift telah sejalan dengan tujuan syariat atau justru menimbulkan kemudharatan (*mafsadat*) bagi konsumen. Dengan demikian, teori ini menjadi landasan normatif dalam merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih berorientasi pada kemaslahatan.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen terhadap Mekanisme Retur Barang pada Layanan Platform Retail Digital Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan yang Berlaku

Perkembangan kegiatan perdagangan di Indonesia saat ini menunjukkan pergeseran yang signifikan menuju sistem berbasis digital. Pemanfaatan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi konvensional menjadi lebih modern melalui media daring. Salah satu bentuk perkembangan tersebut terlihat pada munculnya *platform retail digital* yang memungkinkan konsumen melakukan pembelian barang kebutuhan sehari-hari secara praktis melalui aplikasi.⁵⁶ Layanan seperti Alfabeta dan Klik Indomaret memberikan kemudahan dalam proses pemesanan dan pengiriman barang. Namun demikian, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai permasalahan yang muncul, salah satunya adalah ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* barang yang berpotensi merugikan konsumen.

Permasalahan ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* pada *platform retail digital* dapat dikategorikan sebagai bentuk ketidaksesuaian antara pelaksanaan transaksi dengan hak konsumen yang seharusnya dipenuhi. Kondisi ini tercermin ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, baik dari segi jumlah, jenis, maupun kualitas, namun konsumen tidak diberikan akses yang

⁵⁶ Wa Ode et al., "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KLAUSULA EKSONERASI PADA JUAL BELI ON LINE," *Restorative Journal* 2, no. 1 (August 19, 2024): 15–29, <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/hukbis/article/view/15797>.

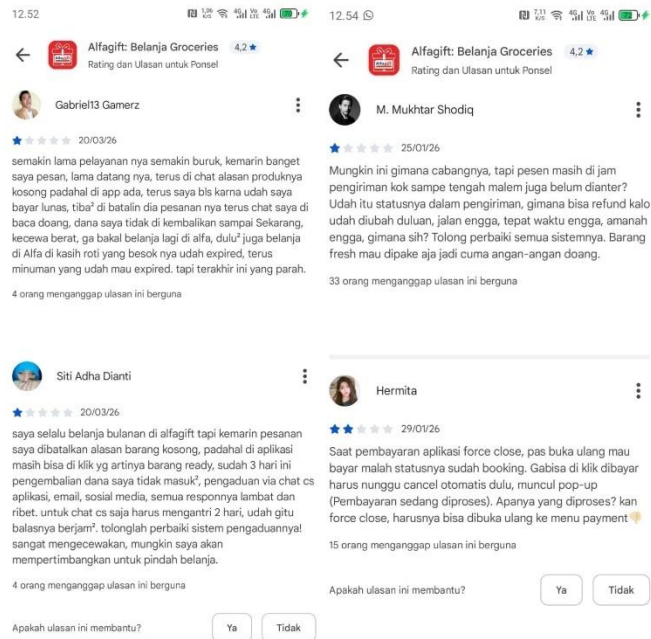
memadai untuk mengajukan pengembalian barang atau memperoleh kompensasi. Praktik semacam ini pada dasarnya bertentangan dengan prinsip perlindungan hukum yang menjamin hak setiap konsumen untuk memperoleh perlakuan yang adil dalam suatu transaksi.

Lebih lanjut, kondisi tersebut juga tidak sejalan dengan ketentuan Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang menegaskan bahwa setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum.⁵⁷ Dalam konteks ini, konsumen sebagai bagian dari warga negara berhak memperoleh perlindungan hukum yang setara, termasuk dalam transaksi pada *platform retail digital*, tanpa adanya perlakuan yang merugikan atau diskriminatif dari pelaku usaha.

Ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* yang memadai tentu akan menimbulkan berbagai dampak negatif bagi konsumen, baik dalam bentuk kerugian materiil maupun kerugian immateriil.⁵⁸ Kerugian materiil dapat berupa kehilangan uang akibat barang yang tidak sesuai atau tidak diterima, sedangkan kerugian immateriil dapat berupa kekecewaan serta menurunnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang digunakan. Kondisi ini pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap *platform retail digital* secara keseluruhan.

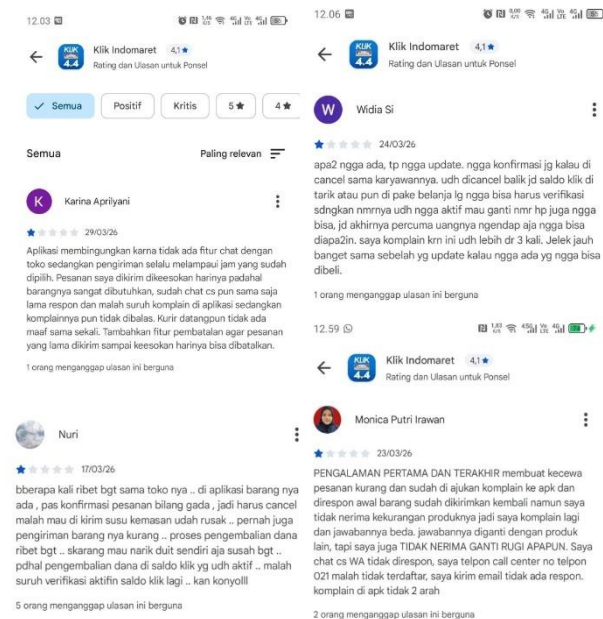
⁵⁷ Mahkamah Konstitusi, “Undang-Undang Dasar 1945” 105, no. 3 (1945): 129–33, <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>.

⁵⁸ Munawarah, Iqbal, and Fithria, “Penolakan Return Barang Oleh Pelaku Usaha E-Commerce (Analisis Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen.”



Gambar 3.1 Ulasan Buruk tentang Aplikasi Alfagift

Sumber: Aplikasi Alfagift



Gambar 3.2 Ulasan Buruk tentang Aplikasi Klik Indomaret

Sumber: Aplikasi Klik Indomaret

Berdasarkan Gambar 3.1 dan 3.2 di atas, terlihat bagaimana respons dan ulasan konsumen terhadap layanan *platform retail digital*, khususnya pada

penggunaan aplikasi seperti Alfagift dan Klik Indomaret. Secara umum, ulasan tersebut menunjukkan adanya tingkat kekecewaan yang cukup tinggi dari konsumen terhadap layanan yang diberikan. Kekecewaan ini tidak hanya disebabkan oleh keterlambatan pengiriman, tetapi juga oleh ketidaksesuaian barang, pembatalan sepihak, serta kendala dalam proses pengembalian dana (*refund*) dan ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* yang efektif.

Berbagai ulasan konsumen menunjukkan adanya permasalahan berulang, seperti barang yang dinyatakan tersedia dalam aplikasi namun ternyata kosong, pesanan yang dibatalkan setelah pembayaran dilakukan, hingga tidak adanya kejelasan dalam proses pengembalian dana. Selain itu, konsumen juga mengeluhkan sulitnya mengakses layanan pengaduan, lambatnya respons dari pihak layanan pelanggan, serta sistem aplikasi yang secara otomatis menyelesaikan transaksi tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk mengajukan komplain secara optimal.

Kondisi tersebut menimbulkan berbagai reaksi negatif dari konsumen, yang tercermin melalui pemberian ulasan buruk dan rating rendah terhadap aplikasi. Ulasan tersebut tidak hanya mencerminkan ketidakpuasan atas layanan yang diterima, tetapi juga menunjukkan menurunnya tingkat kepercayaan konsumen terhadap *platform retail digital*. Dengan demikian, permasalahan ketidakjelasan pengaturan mekanisme *retur* dan *refund* tidak hanya berdampak pada kerugian individu, tetapi juga berimplikasi pada reputasi dan kepercayaan publik terhadap sistem layanan yang disediakan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa transaksi melalui sistem digital tidak hanya

menghadirkan kemudahan dan kecepatan dalam proses jual beli, tetapi juga melahirkan berbagai persoalan baru yang semakin kompleks. Dalam konteks *platform retail digital*, perkembangan ini diikuti dengan munculnya bentuk-bentuk ketidaksesuaian dalam transaksi, seperti perbedaan antara informasi pada aplikasi dengan kondisi barang yang diterima, hingga tidak tersedianya mekanisme *retur* dan *refund* yang efektif. Selain itu, karakteristik transaksi digital yang tidak dibatasi oleh ruang geografis serta berlangsung secara virtual turut memunculkan berbagai aktivitas baru yang belum sepenuhnya mampu dijangkau oleh ketentuan hukum yang berlaku saat ini (*existing law*).⁵⁹

Sejalan dengan hal tersebut, penggunaan layanan berbasis aplikasi dalam pemenuhan kebutuhan sehari-hari terus mengalami peningkatan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan *online food delivery* mengalami persaingan yang cukup ketat antarplatform, terutama dalam aspek harga, promosi, dan kualitas layanan. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Ray et al. (2019) yang menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi layanan *online food delivery*, termasuk kualitas layanan dan pengalaman pengguna.⁶⁰ Selain itu, penelitian oleh Prasetyo dan Sutopo (2021) juga menunjukkan bahwa preferensi konsumen terhadap platform digital dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kepercayaan, serta kualitas layanan yang diberikan.⁶¹ Dalam konteks penelitian ini,

⁵⁹ Online Store *Platforms*, Bagas Wisnu Syammulya, and Aditya Rizky Ramadhan, “Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko Online” 2, no. 4 (2024): 728–34.

⁶⁰ Arghya Ray et al., “Why Do People Use Food Delivery Apps (FDA)? A Uses and Gratification Theory Perspective,” *Journal of Retailing and Consumer Services* 51 (November 1, 2019): 221–30, <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2019.05.025>.

⁶¹ Benny Dwi Prasetyo and Amelindha Vania, “When Reviews Matter More: Exploring the Influence of Online Customer Reviews and Brand Awareness on Purchase Intention,” *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 9, no. 1 (June 4, 2025): 1–15,

fenomena serupa juga terjadi pada *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret yang menawarkan kemudahan berbelanja melalui sistem *hybrid commerce*, namun dengan fokus permasalahan pada aspek perlindungan konsumen, khususnya terkait mekanisme retur dan *refund*.⁶² Oleh karena itu, penting untuk menelaah serta membandingkan kebijakan yang diterapkan oleh masing-masing *platform*, khususnya terkait mekanisme *retur* dan *refund*, guna memahami sejauh mana kualitas perlindungan konsumen yang diberikan serta faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan dan preferensi konsumen dalam menggunakan layanan tersebut.

Melalui penelaahan terhadap ketentuan layanan pada *platform retail digital*, dapat diketahui bahwa masih terdapat berbagai aspek yang perlu mendapat perhatian, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak dasar konsumen yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha, di antaranya sebagai berikut.⁶³

1. Hak untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang dijanjikan oleh pelaku usaha.

<https://doi.org/10.30631/HPSR9V07>.

⁶² Gunardi Lie and Aiska Rahima Az-Zahra, "Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis E- Commerce Di Indonesia," *Journal of Accounting Law Communication and Technology* 2, no. 1 (2024): 259–66, <https://doi.org/10.57235/jalakotek.v2i1.4549>.

⁶³ "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI."

3. Hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.
4. Hak untuk menyampaikan pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan sebagai konsumen.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif.
7. Hak untuk memperoleh ganti rugi atau kompensasi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam praktik pada *platform* seperti Alfagift dan Klik Indomaret, masih ditemukan sejumlah kelemahan dalam pemenuhan hak-hak tersebut. Permasalahan yang muncul antara lain belum adanya pengaturan yang tegas mengenai pertanggungjawaban *platform*, adanya kecenderungan pengalihan tanggung jawab kepada pihak toko, serta tidak tersedianya mekanisme pengaduan, *retur*, dan *refund* yang jelas dan mudah diakses oleh konsumen.

Dalam praktik pada *platform* seperti Alfagift dan Klik Indomaret, masih ditemukan sejumlah kelemahan dalam pemenuhan hak-hak konsumen, khususnya yang berkaitan dengan mekanisme retur dan *refund*. Permasalahan yang muncul antara lain belum adanya pengaturan yang tegas mengenai pertanggungjawaban *platform*, adanya kecenderungan pengalihan tanggung jawab kepada pihak toko, serta tidak tersedianya sistem pengaduan, pengembalian barang, dan pengembalian dana yang jelas, mudah diakses, dan responsif.

Dalam ekosistem transaksi digital, posisi konsumen cenderung berada

dalam kondisi yang lebih lemah akibat adanya asimetri informasi. Pelaku usaha memiliki kendali penuh terhadap sistem, termasuk penentuan status pesanan, alur komplain, serta kebijakan pengembalian, sementara konsumen hanya dapat mengikuti mekanisme yang telah ditentukan tanpa memiliki ruang negosiasi yang seimbang. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan dalam hubungan hukum antara para pihak, terutama ketika terjadi kerugian akibat tidak terpenuhinya hak atas retur atau *refund*.

Lebih lanjut, dalam praktik kontrak elektronik pada *platform* retail digital, sering ditemukan klausula baku yang secara implisit maupun eksplisit membatasi hak konsumen dalam mengajukan komplain, retur, maupun pengembalian dana. Klausula tersebut dapat diwujudkan dalam beberapa bentuk sebagai berikut:

1. Penafian tanggung jawab atas ketidaksesuaian pesanan, yaitu klausula yang pada substansinya mengarah pada pengalihan tanggung jawab, sebagaimana tercermin dalam ketentuan pada Alfagift yang menyatakan bahwa “*segala akibat hukum yang timbul menjadi tanggung jawab Member sepenuhnya.*” Klausula ini menunjukkan adanya kecenderungan pergeseran tanggung jawab dari *platform* kepada konsumen atau pihak lain.⁶⁴
2. Pembatasan akses mekanisme retur, yaitu ketentuan yang tidak menyediakan mekanisme retur yang jelas atau terintegrasi dalam sistem *platform*. Dalam praktik pada Klik Indomaret, mekanisme retur tidak difasilitasi secara langsung melalui fitur khusus dalam aplikasi, melainkan

⁶⁴ “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir,” accessed April 9, 2026, <https://alfagift.id/>.

bergantung pada prosedur tertentu atau komunikasi lanjutan, sehingga menyulitkan konsumen dalam mengajukan pengembalian barang.⁶⁵

3. Pembatasan waktu pengajuan komplain, yaitu penetapan jangka waktu yang sangat singkat, sebagaimana dinyatakan dalam ketentuan Alfagift bahwa *“klaim hanya dapat diajukan paling lama 1 (satu) hari kalender sejak pesanan diterima... apabila tidak diajukan maka dianggap telah menerima pesanan dengan baik dan tidak dapat mengajukan tuntutan.”* Ketentuan ini berpotensi menghilangkan hak konsumen untuk mengajukan retur atau *refund*.⁶⁶
4. Ketidakjelasan prosedur *refund*, yaitu tidak adanya kepastian mengenai alur dan waktu pengembalian dana. Dalam praktik pada Klik Indomaret, informasi terkait proses *refund* tidak disampaikan secara rinci dalam satu alur yang sistematis, sehingga konsumen sering mengalami ketidakpastian terkait durasi dan kepastian pengembalian dana.⁶⁷
5. Pembatasan bentuk ganti rugi, yaitu klausula yang membatasi kompensasi dalam bentuk tertentu, sebagaimana tercermin dalam ketentuan Alfagift bahwa *“refund dapat diberikan dalam bentuk poin atau saldo aplikasi sesuai metode pembayaran,”* sehingga tidak selalu diberikan dalam bentuk uang tunai yang setara dengan kerugian konsumen.⁶⁸
6. Sistem penyelesaian keluhan yang tidak responsif, yaitu adanya

⁶⁵ “Klik Indomaret | Easy & Safe Online Shopping,” accessed April 9, 2026, <https://www.klikindomaret.com/>.

⁶⁶ “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir.”

⁶⁷ “Klik Indomaret | Easy & Safe Online Shopping.”

⁶⁸ “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir.”

kewenangan sepihak *platform* dalam menerima atau menolak komplain, sebagaimana tercermin dalam ketentuan Alfagift bahwa “*platform berhak menolak pembatalan atau komplain apabila tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan.*” Sementara itu, dalam praktik pada Klik Indomaret, konsumen juga menghadapi keterbatasan akses pengaduan yang tidak selalu responsif dan tidak terintegrasi secara optimal dalam sistem aplikasi.⁶⁹

Keberadaan klausula-klausula tersebut dalam praktiknya berpotensi merugikan konsumen, terutama karena secara tidak langsung menghilangkan atau membatasi hak konsumen untuk memperoleh pengembalian barang maupun pengembalian dana. Kondisi ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi pada *platform* retail digital belum sepenuhnya berjalan secara optimal, khususnya dalam menjamin kepastian hukum atas mekanisme retur dan *refund*.

Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, pemenuhan hak konsumen atas ganti rugi, serta kewajiban penyedia sistem elektronik dalam menyediakan mekanisme pengaduan dan pengembalian dana telah diatur secara normatif dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Ketentuan-ketentuan tersebut menjadi landasan hukum dalam menilai sejauh mana praktik yang terjadi pada *platform* retail digital telah memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen, khususnya dalam konteks permasalahan retur barang dan *refund*. Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis, berikut disajikan pengelompokan ketentuan hukum yang relevan berdasarkan aspek-aspek

⁶⁹ “Klik Indomaret | Easy & Safe Online Shopping.”

perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik.

Tabel 3.1 Peraturan Perundang-Undangan yang Relevan

Aspek	UUPK (UU No. 8 Tahun 1999)	UU ITE (UU No. 1 Tahun 2024)	PP PMSE (PP No. 80 Tahun 2019)
Tanggung Jawab <i>Platform</i>	Pasal 18 ayat (1) huruf a: pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.	Pasal 27B ayat (1): pelaku usaha dilarang mendistribusikan informasi elektronik yang memuat klausula yang merugikan konsumen.	Pasal 53 ayat (2): pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang merugikan konsumen dalam sistem elektronik.
Hak Konsumen & Ganti Rugi	Pasal 4 huruf h: konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian. Pasal 19: pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen.	—	Pasal 71: pelaku usaha wajib menyediakan mekanisme pengembalian dana (<i>refund</i>) apabila terjadi kerugian dalam transaksi elektronik.
Mekanisme Pengaduan & Penyelesaian	Pasal 4 huruf d: konsumen berhak didengar keluhannya.	Pasal 27B ayat (2): penyelenggara sistem elektronik wajib menyediakan sarana pengaduan.	Pasal 52: pelaku usaha wajib menyediakan layanan pengaduan konsumen yang mudah diakses.

Dalam aspek tanggung jawab *platform*, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang pelaku usaha untuk mencantumkan klausula baku yang mengalihkan tanggung jawab kepada pihak lain, sebagaimana diatur dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a. Ketentuan ini

diperkuat oleh Pasal 27B ayat (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang melarang pendistribusian informasi elektronik yang memuat klausula yang merugikan konsumen.⁷⁰ Selanjutnya, Pasal 53 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) juga menegaskan larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen dalam sistem elektronik.⁷¹ Maka, pada *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret, pengalihan tanggung jawab kepada pihak toko atau mitra operasional tidak dapat dibenarkan secara hukum apabila mengakibatkan kerugian bagi konsumen, karena *platform* tetap memiliki kedudukan sebagai pelaku usaha yang menyelenggarakan sistem transaksi tersebut.

Hal ini selaras dengan Teori Tanggung Jawab, khususnya konsep *strict liability* sebagaimana dikemukakan oleh Abdulkadir Muhammad, yang menegaskan bahwa pertanggungjawaban dapat dibebankan tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan.⁷² Dalam konteks ini, *platform* retail digital memiliki kendali penuh atas sistem, termasuk pengelolaan pesanan, alur transaksi, serta mekanisme komplain dan *refund*, sehingga secara logis dan yuridis turut memikul risiko atas kerugian yang timbul. Posisi *platform* yang tidak hanya sebagai perantara, tetapi juga sebagai penyedia sistem dan penerima manfaat ekonomi dari transaksi,

⁷⁰ Luc Vinet and Alexei Zhedanov, "Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 287.

⁷¹ "Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik," accessed February 19, 2026, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80->.

⁷² "Konsep Dan Praktik Strict Liability Di Indonesia | Klinik Hukumonline," accessed April 30, 2025, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/konsep-dan-praktik-strict-liability-di-indonesia-lt4d089548aabe8/>.

memperkuat argumentasi bahwa tanggung jawab tidak dapat sepenuhnya dialihkan kepada pihak toko.

Aspek hak konsumen dan ganti rugi termaktub dalam Pasal 4 huruf h UUPK memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan ini dipertegas dalam Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.⁷³ Dalam konteks transaksi elektronik, kewajiban tersebut juga tercermin dalam Pasal 71 PP PMSE yang mengharuskan pelaku usaha menyediakan mekanisme pengembalian dana (*refund*) apabila terjadi kerugian dalam transaksi.⁷⁴ Namun demikian, berdasarkan temuan di lapangan, tidak optimalnya mekanisme retur dan *refund* pada *platform* retail digital menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dengan praktik yang berjalan, khususnya terkait kepastian dan kemudahan dalam memperoleh ganti rugi.

Adapun aspek mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa, Pasal 4 huruf d UUPK menjamin hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.⁷⁵ Hal ini sejalan dengan Pasal 27B ayat (2) UU ITE yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik untuk menyediakan sarana pengaduan, serta Pasal 52 PP PMSE yang mengharuskan pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen. Dalam

⁷³ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

⁷⁴ “Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.”

⁷⁵ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.

praktiknya, kendala yang dialami konsumen dalam mengakses layanan pengaduan, seperti tidak adanya alur yang jelas atau respons yang lambat, menunjukkan bahwa kewajiban tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan secara optimal oleh *platform* retail digital.

Jika dikaitkan dengan teori perlindungan konsumen, kondisi ini mencerminkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah akibat keterbatasan akses informasi dan kendali terhadap sistem. Ketidakseimbangan ini semakin diperparah dengan adanya klausula baku yang membatasi hak konsumen, sehingga berpotensi mengurangi efektivitas perlindungan hukum yang seharusnya diberikan. Oleh karena itu, penguatan regulasi dan implementasi yang lebih tegas menjadi penting untuk memastikan terpenuhinya hak konsumen, khususnya dalam mekanisme retur dan *refund* pada *platform* retail digital.

B. Rekomendasi Pengaturan Perlindungan Konsumen terhadap Mekanisme Retur Barang dalam Perspektif *Maslahah mursalah*

Seiring dengan semakin berkembangnya ekosistem perdagangan digital, kebutuhan terhadap perlindungan konsumen tidak lagi dapat dipandang sebagai sekadar tuntutan normatif, melainkan menjadi suatu keharusan yang harus diimplementasikan secara konkret dan menyeluruh. Dalam praktik pada *platform* retail digital, kemudahan yang ditawarkan dalam proses transaksi belum sepenuhnya diiringi dengan sistem perlindungan yang memadai, khususnya terkait belum tersedianya mekanisme retur barang yang jelas dan efektif. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, sehingga diperlukan suatu

formulasi pengaturan yang tidak hanya berbasis hukum positif, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai kemaslahatan dalam perspektif hukum Islam melalui pendekatan *maslahah mursalah*. Dalam kerangka *maslahah mursalah*, salah satu landasan utama yang digunakan adalah hadis Nabi Muhammad Saw. yang berbunyi:⁷⁶

لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Artinya: “Tidak boleh menimbulkan bahaya bagi diri sendiri maupun orang lain.”

Hadis tersebut mengandung prinsip fundamental bahwa setiap aktivitas muamalah, termasuk dalam transaksi pada *platform* digital, harus menghindari segala bentuk kemudharatan. Dalam konteks penelitian ini, ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang serta tidak optimalnya sistem pengaduan dapat dikategorikan sebagai bentuk potensi mudarat yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, prinsip ini menegaskan pentingnya perlindungan yang bersifat preventif, yaitu melalui penyediaan sistem yang mampu mencegah terjadinya kerugian sejak awal transaksi.

Selain itu, terdapat kaidah fiqh yang menyatakan:⁷⁷

الضَّرَرُ يُزَالُ

Artinya: “Kemudharatan harus dihilangkan.”

Kaidah ini menekankan bahwa setiap kerugian yang telah terjadi wajib untuk diselesaikan atau dihilangkan melalui mekanisme yang adil. Dalam konteks *platform* retail digital, hal ini berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha untuk

⁷⁶ Ma’had Aly, Mesjid, and Samalanga, “Kedudukan *Maslahah mursalah* Menurut Imam Al-Ghazali.”

⁷⁷ Hidayatullah, “*Maslahah mursalah* Menurut Al-Ghazali.”

menyediakan mekanisme retur dan *refund* yang jelas, transparan, serta memberikan kepastian bagi konsumen. Apabila mekanisme tersebut tidak tersedia atau tidak berjalan secara efektif, maka hal ini menunjukkan belum terpenuhinya perlindungan secara represif terhadap konsumen yang telah mengalami kerugian.

Dalam perspektif *masalah mursalah*, keberadaan mekanisme retur dan *refund* yang memadai merupakan bagian dari upaya menjaga kemaslahatan serta melindungi harta konsumen (*hifz al-mal*). Prinsip ini menuntut agar setiap sistem transaksi tidak hanya berorientasi pada kemudahan dan efisiensi, tetapi juga menjamin keadilan, transparansi, serta perlindungan yang seimbang bagi seluruh pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik.⁷⁸

Pemikiran mengenai *masalah* dalam hukum Islam, sebagaimana dijelaskan oleh Imam Al-Ghazali, tidak hanya dimaknai sebagai sesuatu yang membawa manfaat semata, tetapi lebih jauh diarahkan pada upaya menjaga tujuan utama ditetapkannya syariat. Tujuan tersebut dikenal sebagai *al-daruriyyat al-khams*, yaitu perlindungan terhadap agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-aql*), keturunan (*hifz al-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*).⁷⁹ Dalam konteks ini, konsep *masalah* tidak berdiri sendiri sebagai nilai abstrak, melainkan menjadi dasar dalam memastikan bahwa setiap aturan hukum mampu menghadirkan kemanfaatan sekaligus mencegah terjadinya kerugian.

Maslahah mursalah sebagai bagian dari metode *istinbat* hukum digunakan ketika tidak terdapat ketentuan eksplisit dalam nash yang mengatur suatu peristiwa.

⁷⁸ Luqmanul Hakiem Ajuna, "Maslahah mursalah Implementasinya Pada Transaksi Ekonomi," *ASY SYAR'ITYYAH: JURNAL ILMU SYARI'AH DAN PERBANKAN ISLAM* 4, no. 2 (December 4, 2019): 170–92, <https://doi.org/10.32923/asy.v4i2.1001>.

⁷⁹ Hidayatullah, "Maslahah mursalah Menurut Al-Ghazali."

Dalam kondisi demikian, penetapan hukum didasarkan pada pertimbangan kemaslahatan yang selaras dengan tujuan syariat secara umum. Pendekatan ini menjadi sangat relevan dalam menjawab dinamika transaksi ekonomi digital, termasuk permasalahan ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada *platform* retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret, yang belum diatur secara rinci dalam sumber hukum klasik.

Dalam kaitannya dengan *maqasid al-syariah*, persoalan mekanisme retur dan *refund* berkorelasi erat dengan prinsip *hifz al-mal* (perlindungan harta). Ketidakjelasan pengaturan sistem pengembalian barang yang jelas berpotensi menyebabkan kerugian finansial bagi konsumen, baik akibat barang yang tidak sesuai, pembatalan sepihak, maupun keterlambatan pengembalian dana. Kondisi ini menunjukkan adanya potensi *mafsadat* yang seharusnya dapat dicegah melalui kebijakan yang memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan yang memadai.⁸⁰

Penerapan *maslahah mursalah* dalam konteks ini menuntut adanya formulasi pengaturan yang tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan riil masyarakat. Perlindungan terhadap konsumen dalam mekanisme retur dan *refund* tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban hukum positif, tetapi juga sebagai upaya menjaga kemaslahatan dengan memastikan bahwa hak-hak konsumen atas harta tetap terlindungi secara adil dan proporsional dalam setiap transaksi digital.

⁸⁰ Jasser Auda, "Memahami Maqasid Syariah - Dr. Jasser Auda," Google Buku, accessed April 30, 2025, https://books.google.co.id/books/about/Memahami_Maqasid_Syariah.html?id=rlzGBgAAQBAJ&redir_esc=y.

Pandangan ulama dari kalangan Malikiyah dan Hanabilah menunjukkan bahwa *maslahah mursalah* dapat dijadikan sebagai dasar dalam penetapan hukum, terutama dalam menghadapi persoalan-persoalan baru yang tidak diatur secara eksplisit dalam nash. Bahkan, kedua mazhab tersebut dikenal luas dalam mengembangkan pendekatan ini sebagai metode istinbat hukum yang bertumpu pada pemahaman menyeluruh terhadap tujuan syariat.⁸¹ Dalam pandangan Imam Malik, penggunaan *maslahah mursalah* tidak dilakukan secara bebas, melainkan harus memenuhi sejumlah kriteria agar tetap selaras dengan prinsip-prinsip hukum Islam.

Adapun syarat-syarat yang ditetapkan oleh Imam Malik dalam menjadikan *maslahah* sebagai dasar hukum dapat diuraikan sebagai berikut:⁸²

1. Objek yang dinilai harus berada dalam ranah muamalah, yaitu perkara yang dapat dianalisis melalui pertimbangan rasional, bukan dalam wilayah ibadah yang bersifat *ta'abbudi* dan telah ditentukan secara langsung oleh nash.
2. Kemaslahatan yang dijadikan dasar tidak boleh bertentangan dengan nilai dan prinsip syariat, baik yang bersumber dari Al-Qur'an, hadis, maupun kaidah hukum yang telah mapan.
3. Kemaslahatan tersebut harus bersifat esensial (*daruriyyat*) atau mendesak, bukan sekadar pelengkap (*tahsiniyyat*), serta berkaitan langsung dengan perlindungan terhadap lima unsur pokok kehidupan, yaitu agama, jiwa, akal,

⁸¹ Syamsuddini, "Konsep Al-Maslahat Al-Mursalah Menurut Imam Al-Ghazali Dan Imam Malik (Studi Eksklusif Dan Inklusif)."

⁸² Zainal Aris Masruchi, "Hukum Islam: *Maslahah mursalah* Berdasarkan Perspektif Empat Madzhab Dan Ahli Ushul Fiqh," *Moderasi : Journal of Islamic Studies* 3, no. 1 (July 8, 2023): 102–30, <https://doi.org/10.54471/MODERASI.V3I1.44>.

keturunan, dan harta.

Apabila dikaitkan dengan permasalahan dalam penelitian ini, pendekatan *masalah mursalah* memiliki relevansi yang kuat dalam merespons ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada *platform* retail digital. Permasalahan seperti barang yang tidak sesuai, pembatalan sepihak, serta tidak jelasnya proses pengembalian dana menunjukkan adanya potensi kerugian nyata yang dialami konsumen. Kondisi ini secara langsung berkaitan dengan aspek *hifz al-mal*, karena konsumen tidak memperoleh jaminan atas perlindungan harta yang telah dikeluarkan dalam transaksi.⁸³

Kebutuhan akan pengaturan yang lebih jelas terkait mekanisme retur dan *refund* dapat dipandang sebagai bagian dari upaya mewujudkan kemaslahatan yang bersifat darurat. Ketidakpastian klausula baku pada *platform* retail tidak hanya menimbulkan ketidakpastian hukum, tetapi juga membuka ruang terjadinya kerugian yang berulang bagi konsumen. Oleh karena itu, pembentukan kebijakan aturan yang ideal perlu didasarkan pada prinsip kemaslahatan dengan menekankan aspek keadilan, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab yang proporsional antara *platform*, pelaku usaha, dan pihak terkait lainnya.

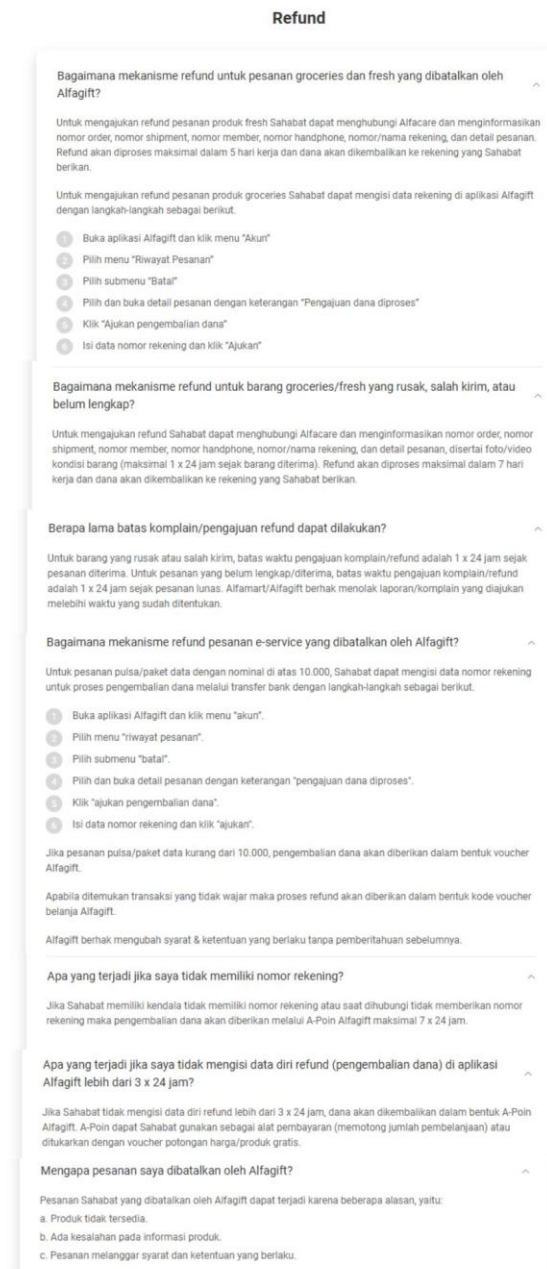
Perlindungan konsumen dalam transaksi digital tidak hanya dipahami sebagai kewajiban yuridis semata, tetapi juga sebagai bagian dari implementasi nilai-nilai syariat yang bertujuan menjaga keseimbangan dan mencegah timbulnya kerusakan dalam aktivitas ekonomi modern. Pendekatan ini menegaskan bahwa

⁸³ Sri Widia Astuti, Muhammad Rehan, and Muhammad Afriza, "Penerapan *Masalah mursalah* Dalam Transaksi Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 3 (October 25, 2024): 102–7, <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13990431>.

setiap kebijakan yang dihasilkan harus mampu memberikan manfaat nyata sekaligus meminimalkan potensi kerugian bagi masyarakat luas.

Berdasarkan uraian konseptual mengenai *masalah mursal* serta relevansinya dalam menjawab permasalahan tidak optimalnya mekanisme retur barang pada *platform* retail digital, maka diperlukan langkah konkret yang dapat diimplementasikan dalam bentuk rekomendasi pengaturan perlindungan konsumen. Rekomendasi ini tidak hanya berfungsi sebagai upaya normatif, tetapi juga sebagai bentuk aktualisasi prinsip kemaslahatan dalam praktik, dengan menitikberatkan pada pencegahan kerugian (preventif) dan pemulihan hak konsumen (represif). Oleh karena itu, perumusan perlindungan hukum dalam konteks ini dapat diklasifikasikan ke dalam dua pendekatan utama, yang diawali dengan upaya perlindungan hukum secara preventif sebagai langkah awal untuk meminimalisir potensi kerugian dalam transaksi digital.

1. Rekomendasi Perlindungan Hukum Preventif



Gambar 3.3 Alur & Kebijakan *Refund* pada Aplikasi Alfagift
Sumber: Website Alfagift

Kebijakan Refund Klik Indomaret



Gambar 3.4 Kebijakan Refund pada Aplikasi Klik Indomaret
Sumber: Website Klik Indomaret

Sebagaimana contoh kebijakan *refund* pada gambar 3.3 dan 3.4 pada platform Alfagift dan Klik Indomaret perlu adanya perlindungan konsumen secara preventif, platform retail digital perlu melakukan perbaikan terhadap redaksi dan sistem mekanisme *refund* agar lebih jelas, sederhana, dan tidak menimbulkan multitafsir. Berdasarkan analisis terhadap kebijakan yang berlaku, mekanisme *refund* yang ada saat ini masih cenderung tersebar, tidak terintegrasi, serta mengandung pembatasan yang berpotensi merugikan konsumen. Hal ini tercermin, misalnya, pada ketentuan batas waktu komplain yang menyatakan bahwa “batas waktu pengajuan komplain/*refund* adalah 1 x 24 jam sejak pesanan diterima,” serta ketentuan bahwa “Alfamart/Alfagift berhak menolak laporan/komplain yang diajukan melebihi waktu yang sudah

ditentukan.” Selain itu, terdapat pula ketentuan bahwa “pengembalian dana akan diberikan dalam bentuk A-Poin atau voucher dalam kondisi tertentu,” yang menunjukkan adanya pembatasan bentuk ganti rugi. Redaksi-redaksi tersebut menunjukkan adanya kecenderungan pembatasan hak konsumen yang berpotensi bertentangan dengan Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi secara layak.⁸⁴

Oleh karena itu, diperlukan reformulasi kebijakan dengan beberapa prinsip utama. Pertama, *platform* perlu menyusun mekanisme *refund* dalam satu alur yang terstruktur dan mudah dipahami, misalnya melalui fitur khusus “Retur & Refund” yang dapat diakses langsung dari halaman pesanan tanpa harus melalui banyak tahapan menu. Penyederhanaan ini bertujuan untuk mengurangi hambatan teknis yang selama ini menyebabkan konsumen enggan mengajukan komplain. Langkah ini sejalan dengan Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses.⁸⁵

Kedua, perlu adanya kejelasan dan konsistensi dalam bentuk pengembalian dana. Pengembalian seharusnya diberikan dalam bentuk yang setara dengan metode pembayaran awal, kecuali konsumen secara sukarela

⁸⁴ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

⁸⁵ “Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.”

memilih bentuk lain seperti voucher atau poin. Kebijakan yang secara otomatis mengalihkan *refund* ke dalam bentuk non-tunai, sebagaimana tercermin dalam ketentuan “*pengembalian dana akan diberikan dalam bentuk A-Poin atau voucher,*” berpotensi merugikan konsumen karena mengurangi fleksibilitas penggunaan dana tersebut. Hal ini tidak sepenuhnya sejalan dengan Pasal 71 PP PMSE yang menegaskan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan pengembalian dana apabila terjadi kerugian dalam transaksi elektronik.

Ketiga, terkait batas waktu pengajuan komplain, kebijakan yang ada saat ini perlu disempurnakan melalui pendekatan yang lebih proporsional. Ketentuan batas waktu 1 x 24 jam dapat tetap dipertahankan sebagai standar operasional, namun perlu dilengkapi dengan mekanisme pengecualian dalam kondisi tertentu, seperti barang cacat tersembunyi, keterlambatan pengiriman, atau kendala teknis pada sistem. Selain itu, *platform* juga perlu menyediakan notifikasi otomatis sebagai pengingat kepada konsumen untuk segera melakukan verifikasi pesanan setelah diterima. Pendekatan ini tidak hanya memberikan kepastian bagi pelaku usaha, tetapi juga tetap melindungi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d UUPK terkait hak untuk didengar keluhannya.

Keempat, *platform* perlu menghilangkan atau menyesuaikan klausula yang bersifat sepihak, seperti ketentuan yang menyatakan bahwa “*Alfamart/Alfagift berhak menolak laporan/komplain yang diajukan melebihi waktu yang sudah ditentukan*” serta “*Alfagift berhak mengubah syarat & ketentuan yang berlaku tanpa pemberitahuan sebelumnya.*” Klausula

semacam ini berpotensi bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK yang melarang pencantuman klausula baku yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawab pelaku usaha, serta Pasal 27B ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang melarang pencantuman informasi elektronik yang merugikan konsumen.⁸⁶

Permasalahan serupa ditemukan pada kebijakan *refund* di Klik Indomaret, khususnya terkait konsistensi metode pengembalian dana. Dalam praktiknya, terdapat ketentuan yang menyatakan bahwa “*apabila terjadi gangguan saat proses refund, maka akan dialihkan ke Saldo KLIK Indomaret,*” yang menunjukkan adanya potensi pengalihan metode pengembalian secara sepihak. Meskipun ketentuan tersebut dimaksudkan sebagai solusi teknis, namun tanpa kejelasan pilihan bagi konsumen, hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian serta membatasi hak konsumen dalam menentukan bentuk ganti rugi yang diinginkan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan redaksi kebijakan dengan menegaskan bahwa *platform* menyediakan beberapa opsi metode pengembalian dana dan memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih metode yang paling sesuai. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan transparansi dan kepercayaan dalam transaksi digital, tetapi juga sejalan dengan ketentuan Pasal 4 huruf h dan Pasal 19 UUPK serta Pasal 71 PP PMSE yang menekankan hak konsumen untuk memperoleh pengembalian dana secara layak dan proporsional.

⁸⁶ Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, “Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik,” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 287.

Dengan adanya perbaikan kebijakan tersebut, mekanisme *refund* tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai instrumen preventif yang mampu mencegah terjadinya kerugian konsumen sejak awal. Hal ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan pentingnya menghindari kemudaratan (*dar' al-mafasid*) serta menjaga kepentingan konsumen, khususnya dalam aspek perlindungan harta (*hifz al-mal*).⁸⁷ Dengan demikian, integrasi antara prinsip hukum positif dan nilai-nilai syariat dapat menghasilkan formulasi kebijakan yang tidak hanya memiliki legitimasi yuridis, tetapi juga memenuhi aspek keadilan dan kemaslahatan dalam praktik transaksi digital.

Tabel 3.2 Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Hukum Preventif

No	Aspek	Klausula Eksisting (Bermasalah)	Rekomendasi Perbaikan Klausula	Dasar Hukum
1	Struktur & Akses <i>Refund</i> (Alfagift)	Tidak ada klausula spesifik; mekanisme tersebar di beberapa bagian	“Konsumen dapat mengajukan retur dan/atau <i>refund</i> melalui fitur ‘Retur & <i>Refund</i> ’ yang tersedia pada halaman pesanan, dengan alur pengajuan yang sederhana dan terintegrasi dalam satu sistem.”	Pasal 52 PP PMSE
2	Bentuk Pengembalian Dana (Alfagift)	“Pengembalian dana akan diberikan dalam bentuk A-Poin atau voucher dalam kondisi tertentu.”	“Pengembalian dana dilakukan sesuai dengan metode pembayaran awal yang digunakan konsumen, kecuali konsumen secara sukarela memilih bentuk kompensasi lain seperti voucher atau poin.”	Pasal 4 huruf h & Pasal 19 UUPK; Pasal 71 PP PMSE

⁸⁷ Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam, “*Masalah mursalah* Dan Kehujjahannya Dalam Hukum Islam, Simak | Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam.”

No	Aspek	Klausula Eksisting (Bermasalah)	Rekomendasi Perbaikan Klausula	Dasar Hukum
3	Batas Waktu Komplain (Alfagift)	“Batas waktu pengajuan komplain/ <i>refund</i> adalah 1 x 24 jam sejak pesanan diterima.”	“Konsumen dapat mengajukan komplain dalam waktu paling lambat 1 x 24 jam sejak pesanan diterima. Dalam kondisi tertentu, seperti cacat tersembunyi atau kendala sistem, pengajuan komplain tetap dapat diproses berdasarkan verifikasi lebih lanjut.”	Pasal 4 huruf d UUPK
4	Klausula Sepihak (Alfagift)	“Alfamart/Alfagift berhak menolak laporan/komplain yang diajukan melebihi waktu yang telah ditentukan.” “Alfagift berhak mengubah syarat & ketentuan tanpa pemberitahuan sebelumnya.”	“Setiap penolakan komplain wajib disertai alasan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Perubahan syarat & ketentuan wajib diberitahukan kepada konsumen secara transparan sebelum diberlakukan.”	Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK; Pasal 27B UU ITE
5	Konsistensi Metode <i>Refund</i> (Klik Indomaret)	“Metode pengembalian dana mengikuti metode pembayaran (real time/14 hari kerja), namun dalam kondisi tertentu dapat dialihkan ke Saldo KLIK Indomaret.” “Apabila terjadi gangguan saat proses <i>refund</i> , maka akan dialihkan ke Saldo KLIK Indomaret.”	“ <i>Platform</i> menyediakan beberapa opsi metode pengembalian dana, seperti pengembalian ke metode pembayaran awal, saldo aplikasi, atau alternatif lain. Konsumen diberikan kebebasan untuk memilih metode pengembalian dana sesuai preferensi yang tersedia dalam sistem.”	Pasal 4 huruf h & Pasal 19 UUPK; Pasal 71 PP PMSE

Rekomendasi perlindungan hukum preventif tersebut tidak hanya berfungsi sebagai langkah awal dalam meminimalisir potensi kerugian konsumen, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab *platform* dalam

menciptakan sistem transaksi yang transparan, adil, dan akuntabel. Upaya ini selaras dengan ketentuan hukum positif yang menekankan pemenuhan hak konsumen, sekaligus mencerminkan prinsip *maslahah mursalah* dalam mencegah timbulnya kemudharatan (*dar' al-mafasid*) serta menjaga kepentingan harta konsumen (*hifz al-mal*) sejak sebelum terjadinya sengketa.

2. Rekomendasi Perlindungan Hukum Represif

Selain upaya preventif, perlindungan konsumen dalam transaksi pada *platform* retail digital juga perlu diperkuat melalui pendekatan represif, yaitu mekanisme penyelesaian ketika kerugian telah terjadi.⁸⁸ Dalam konteks ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur dan *refund* pada *platform* seperti Alfagift dan Klik Indomaret, pendekatan represif menjadi penting untuk memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap dapat dipulihkan secara adil dan proporsional.

Pertama, *platform* retail digital perlu menyediakan sistem penanganan komplain yang transparan dan terukur. Dalam praktiknya, banyak konsumen mengalami ketidakjelasan terkait tindak lanjut atas laporan yang diajukan, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, diperlukan sistem *tracking complaint* yang memungkinkan konsumen mengetahui status pengaduannya secara real-time, mulai dari tahap verifikasi, proses penanganan, hingga keputusan akhir. Langkah ini merupakan bentuk pemenuhan hak konsumen untuk didengar keluhannya sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf

⁸⁸ Hukum Online, "Perbedaan Upaya Preventif Dan Represif Serta Contohnya," hukumonline.com, 2024, <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-lt63e0813b74769/>.

d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), serta sejalan dengan kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan layanan pengaduan yang efektif sebagaimana diatur dalam Pasal 52 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE).⁸⁹

Kedua, perlu adanya kepastian terkait jangka waktu penyelesaian *refund*. Dalam praktiknya, keterlambatan pengembalian dana tanpa kejelasan waktu menjadi salah satu sumber utama ketidakpuasan konsumen. Oleh karena itu, *platform* perlu menetapkan standar waktu penyelesaian (*service level agreement/SLA*) yang jelas dan mengikat, misalnya dalam rentang waktu tertentu sejak komplain diterima. Selain itu, konsumen juga perlu diberikan notifikasi berkala terkait perkembangan proses *refund*. Kebijakan ini merupakan implementasi dari kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK serta Pasal 71 PP PMSE.⁹⁰

Ketiga, *platform* perlu menyediakan mekanisme pengembalian barang (retur) yang jelas dan mudah diakses ketika terjadi ketidaksesuaian pesanan. Selama ini, fokus kebijakan cenderung hanya pada pengembalian dana, sementara opsi pengembalian barang belum diakomodasi secara optimal. Padahal, dalam beberapa kondisi, konsumen memiliki kepentingan untuk menukar barang yang tidak sesuai, bukan sekadar menerima *refund*. Oleh

⁸⁹ “Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.”

⁹⁰ “Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.”

karena itu, diperlukan sistem retur yang sederhana, tanpa biaya tambahan, serta didukung dengan prosedur yang transparan. Hal ini sejalan dengan hak konsumen untuk memperoleh penggantian atas barang yang tidak sesuai sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h UUPK.⁹¹

Keempat, dalam hal terjadi penolakan komplain, *platform* wajib memberikan alasan yang jelas, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Praktik penolakan sepihak tanpa penjelasan yang memadai berpotensi menciptakan ketidakadilan dan bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme keberatan atau banding yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan peninjauan ulang atas keputusan tersebut. Ketentuan ini penting untuk menghindari adanya klausula baku yang merugikan konsumen sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK serta Pasal 27B Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.⁹²

Kelima, *platform* perlu menyediakan akses yang jelas terhadap mekanisme penyelesaian sengketa di luar sistem internal, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga alternatif lainnya. Informasi terkait jalur penyelesaian sengketa ini harus dicantumkan secara transparan dalam aplikasi agar konsumen tidak mengalami kesulitan ketika ingin menempuh upaya hukum lebih lanjut. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 45 UUPK yang memberikan hak kepada konsumen untuk

⁹¹ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

⁹² “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.⁹³

Untuk memperjelas arah rekomendasi perlindungan hukum represif tersebut, berikut disajikan dalam bentuk tabel sebagai ringkasan aspek permasalahan, rekomendasi kebijakan, serta dasar hukum yang relevan.

Tabel 3.3 Rekomendasi Perbaikan Kebijakan Hukum Represif

No	Aspek	Permasalahan	Rekomendasi Perbaikan Mekanisme <i>Refund</i>	Platform	Dasar Hukum
1	Sistem Terintegrasi Retur & <i>Refund</i>	Tidak tersedia fitur khusus yang mengintegrasikan proses komplain, retur, dan <i>refund</i> ; konsumen harus melalui tahapan terpisah dan tidak sistematis	“Platform wajib menyediakan fitur khusus ‘Retur & <i>Refund</i> ’ yang terintegrasi dalam aplikasi, mencakup pengajuan komplain, proses verifikasi, hingga penyelesaian <i>refund</i> dalam satu alur yang dapat diakses langsung dari halaman pesanan.”	Keduanya (Alfagift & Klik Indomaret)	Pasal 52 PP PMSE; Pasal 4 huruf d UUPK
2	Kepastian Waktu <i>Refund</i>	Tidak ada kepastian waktu pengembalian dana; berpotensi terjadi keterlambatan tanpa informasi jelas	“Pengembalian dana wajib diselesaikan dalam jangka waktu paling lama 3–7 hari kerja sejak komplain dinyatakan valid, disertai pemberitahuan berkala kepada konsumen terkait progres penyelesaian.”	Alfagift	Pasal 19 UUPK; Pasal 71 PP PMSE
3	Penolakan Komplain Sepihak	“Alfamart/Alfagift berhak menolak laporan/komplain...” tanpa kewajiban penjelasan rinci	“Setiap penolakan komplain wajib disertai alasan yang jelas, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menyediakan mekanisme banding (<i>appeal</i>) bagi konsumen.”	Keduanya	Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK; Pasal 27B UU ITE

⁹³ “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.”

No	Aspek	Permasalahan	Rekomendasi Perbaikan Mekanisme <i>Refund</i>	Platform	Dasar Hukum
4	Akses Penyelesaian Sengketa	Tidak ada informasi jelas terkait jalur sengketa lanjutan di luar <i>platform</i>	“Platform wajib menyediakan informasi dan akses yang jelas terkait penyelesaian sengketa di luar sistem, termasuk melalui BPSK atau lembaga alternatif lainnya, yang dapat diakses langsung oleh konsumen dalam aplikasi.”	Keduanya (lebih krusial: Klik Indomaret)	Pasal 45 UUPK

Rekomendasi perlindungan hukum represif tersebut tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi, tetapi juga untuk memastikan adanya pemulihan hak konsumen secara menyeluruh. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *masalah mursalah* yang menekankan kewajiban untuk menghilangkan kemudaratan (*raf' al-darar*) serta menjamin perlindungan terhadap harta (*hifz al-mal*). Oleh karena itu, integrasi antara mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dengan prinsip keadilan substantif menjadi kunci dalam mewujudkan sistem perdagangan digital yang berorientasi pada kemaslahatan dan perlindungan konsumen.

BABA IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidakjelasan pengaturan mekanisme retur barang pada layanan *platform* retail digital, dapat disimpulkan bahwa perlindungan yang diberikan oleh *platform* seperti Alfagift dan Klik Indomaret belum terlaksana secara optimal. Hal ini tercermin dari tidak tersedianya sistem retur yang terintegrasi, ketidakjelasan alur serta status pengaduan, pembatasan waktu komplain yang tidak proporsional, serta keberadaan klausula baku yang berpotensi membatasi atau mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hak-hak konsumen, khususnya terkait hak atas ganti rugi, hak untuk memperoleh informasi yang jelas, serta hak untuk didengar keluhannya, belum terpenuhi secara maksimal. Selain itu, ditemukan adanya kesenjangan antara ketentuan hukum yang berlaku dengan implementasinya dalam praktik, yang berdampak pada lemahnya posisi konsumen dalam transaksi elektronik.

Sejalan dengan temuan tersebut, hasil penelitian mengenai rekomendasi pengaturan perlindungan konsumen terhadap mekanisme retur barang dalam perspektif *masalah mursalah* menunjukkan bahwa perbaikan perlu dilakukan melalui pendekatan preventif dan represif secara terpadu. Secara preventif, perbaikan difokuskan pada reformulasi klausula dan penyederhanaan sistem, seperti penyediaan fitur retur dan *refund* yang terintegrasi, kejelasan mekanisme serta opsi pengembalian dana, serta penghapusan klausula sepihak yang merugikan

konsumen. Sementara itu, secara represif, perbaikan diarahkan pada penguatan mekanisme penyelesaian sengketa, antara lain melalui penyediaan sistem pelacakan pengaduan yang transparan, penetapan standar waktu penyelesaian *refund*, penyediaan mekanisme retur yang jelas, serta pemberian akses terhadap penyelesaian sengketa di luar *platform*. Dengan demikian, integrasi antara pembaruan kebijakan, perbaikan sistem, dan penguatan tanggung jawab *platform* menjadi kunci dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan, memberikan kepastian hukum, serta selaras dengan prinsip kemaslahatan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, platform retail digital seperti Alfagift dan Klik Indomaret disarankan untuk melakukan pembenahan terhadap sistem perlindungan konsumen, khususnya pada mekanisme retur dan refund, melalui penyediaan fitur yang lebih terintegrasi, transparan, dan mudah diakses. Perbaikan tersebut meliputi penyederhanaan alur pengajuan komplain, pemberian kepastian waktu penyelesaian pengembalian dana, penyediaan informasi yang jelas terkait hak konsumen, serta penghapusan klausula baku yang berpotensi merugikan konsumen. Selain itu, penguatan pengawasan internal dan evaluasi berkala terhadap implementasi kebijakan refund juga perlu dilakukan agar tanggung jawab platform terhadap konsumen dapat terlaksana secara optimal.

Bagi pemerintah dan pembentuk kebijakan, diperlukan penguatan regulasi yang lebih spesifik mengenai mekanisme retur dan refund dalam transaksi retail digital guna memberikan kepastian hukum yang lebih jelas bagi konsumen maupun pelaku usaha. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan

dapat menjadi rujukan untuk mengembangkan kajian yang lebih luas mengenai perlindungan konsumen dalam ekosistem perdagangan digital, baik melalui pendekatan empiris dengan jumlah informan yang lebih besar maupun melalui analisis perbandingan dengan platform digital lainnya, sehingga dapat dihasilkan formulasi kebijakan yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi perdagangan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Astar, Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen - Abdul Atsar, Rani Apriani - Google Buku*, 2018.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Za5WEQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=perlindungan+konsumen+teori&ots=sjsbvW8u-3&sig=9gU5ekufFtg96dAJQh-EZO6SM7s&redir_esc=y#v=onepage&q=perlindungan konsumen teori&f=false.
- Adelia. “Wawancara Penelitian Terkait Pengalaman Konsumen Dalam *Platform Retail Digital*.” Malang, 2025.
- Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting. “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 14, no. 3 (November 2021). <https://files01.core.ac.uk/download/pdf/555275306.pdf>.
- Al-Ghazali, Hafidz Ihsan. “Wawancara 4 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada *Platform Retail Digital*.” Malang, 2026.
- Al-Ghazali, Imam. *Al-Mustashfa Jilid 1: Rujukan Utama Ushul Fikih - Imam Al-Ghazali*. *Pustaka Al-Kausar*, 2022.
https://books.google.co.id/books?id=WJ6UEAAAQBAJ&hl=id&source=gsb_navlinks_s.
- “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir.” Accessed April 9, 2026. <https://alfagift.id/>.
- Alfagift.id. “Alfagift, Toko Alfamart Online. Belanja Groceries Hemat Gratis Ongkir.” 2025. <https://alfagift.id/>.

Alfamart. “Apa Itu Alfagift? – Alfacare.” Accessed February 12, 2026.

<https://alfacare-id.zendesk.com/hc/id/articles/36745894127641-Apa-itu-Alfagift>.

Amanda Tikha Santriati. “PERLINDUNGAN HAK KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999.” *Opinia de Journal* 2, no. 2 (December 25, 2022): 32–51. <https://doi.org/10.35888/opinia.v2i2.30>.

Andini Prameswari. “Wawancara 1 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada *Platform* Retail Digital.” Malang, 2026.

Annisa Fianni Sisma. “Menelaah 5 Macam Pendekatan Dalam Penelitian Hukum - Nasional Katadata.Co.Id.” katadata.co.id, 2022. <https://katadata.co.id/berita/nasional/634ecdc698b51/menelaah-5-macam-pendekatan-dalam-penelitian-hukum>.

Astuti, Sri Widia, Muhammad Rehan, and Muhammad Afriza. “Penerapan *Maslahah mursalah* Dalam Transaksi Ekonomi Dan Keuangan Kontemporer.” *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 3 (October 25, 2024): 102–7. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.13990431>.

Auda, Jasser. “Memahami Maqasid Syariah - Dr. Jasser Audu.” Google Buku. Accessed April 30, 2025. https://books.google.co.id/books/about/Memahami_Maqasid_Syariah.html?i=d=rlzGBgAAQBAJ&redir_esc=y.

Bayu Hidayat. “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang

- (Retur) Pada Transaksi E Commerce Shopee,” 2023.
[https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74103/1/BAYU
 HIDAYAT - FSH.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/74103/1/BAYU%20HIDAYAT%20-%20FSH.pdf).
- Detiknews. “Dijanjikan 14 Hari Kerja, *Refund* KlikIndomaret Belum Masuk,” 2020. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4996923/dijanjikan-14-hari-kerja-refund-klikindomaret-belum-masuk>.
- Ente, Haikal Fikri. “Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan *Refund* Produk Dalam Platform E-Commerce Tiktok Shop.” *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah* 2, no. 1 (January 7, 2025): 22–32.
<https://doi.org/10.62335/z8xpnw19>.
- Hakim Ajuna, Luqmanul. “*Maslahah mursalah* Implementasinya Pada Transaksi Ekonomi.” *ASY SYAR’IYYAH: JURNAL ILMU SYARI’AH DAN PERBANKAN ISLAM* 4, no. 2 (December 4, 2019): 170–92.
<https://doi.org/10.32923/asy.v4i2.1001>.
- Hidayatullah, Syarif. “*Maslahah mursalah* Menurut Al-Ghazali.” *Al-Mizan : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* 2, no. 1 (February 22, 2018): 115–63.
<https://doi.org/10.33511/ALMIZAN.V2N1.115-163>.
- “Klik Indomaret | Easy & Safe Online Shopping.” Accessed April 9, 2026.
<https://www.klikindomaret.com/>.
- “Konsep Dan Praktik Strict Liability Di Indonesia | Klinik Hukumonline.” Accessed April 30, 2025. <https://www.hukumonline.com/klinik/a/konsep-dan-praktik-strict-liability-di-indonesia-lt4d089548aabe8/>.
- Konstitusi, Mahkamah. “Undang-Undang Dasar 1945” 105, no. 3 (1945): 129–33.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:BDsuQOHoCi4J:https://media.neliti.com/media/publications/9138-ID-perlindungan-hukum-terhadap-anak-dari-konten-berbahaya-dalam-media-cetak-dan-ele.pdf+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id>.

Konsumen, Kepuasan, Pada Aplikasi Alfagift, Riza Aulia Nurnadya, Maulyna Nur Bany, Marshanda Laura, Gusti Cantika, Muhammad Nur Abidin, et al. “Analisis Penerapan Ritel Modern Di Era Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Aplikasi Alfagift.” *Economic and Business Management International Journal* 6, no. 3 (2024): 58–64.

Lie, Gunardi, and Aiska Rahima Az-Zahra. “Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis E- Commerce Di Indonesia.” *Journal of Accounting Law Communication and Technology* 2, no. 1 (2024): 259–66. <https://doi.org/10.57235/jalakotek.v2i1.4549>.

Lingar. “Kecewa Dengan Alfagift Dan Alfamart Yang ‘Zonk’ Dan Tidak Jelas,” 2022. <https://mediakonsumen.com/2022/07/30/surat-pembaca/kecewa-dengan-alfagift-dan-alfamart-yang-zonk-dan-tidak-jelas>.

Ma’had Aly, Muhammad Huzaifi, Mudi Mesjid, and Raya Samalanga. “Kedudukan *Maslahah mursalah* Menurut Imam Al-Ghazali.” *Jurnal Al-Nadhair* 2, no. 01 (June 23, 2023): 35–53. <https://doi.org/10.61433/alnadhair.v2i1.24>.

Masruchi, Zainal Aris. “Hukum Islam: *Maslahah mursalah* Berdasarkan Perspektif Empat Madzhab Dan Ahli Ushul Fiqh.” *Moderasi : Journal of Islamic Studies* 3, no. 1 (July 8, 2023): 102–30. <https://doi.org/10.54471/MODERASI.V3I1.44>.

Maulana, Rizky. “Wawancara 2 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada *Platform* Retail Digital.” Malang, 2026.

mediakonsumen.com. “Pengalaman Buruk Saat Pertama Kali Belanja Di Aplikasi Alfagift,” 2025. https://mediakonsumen.com/2025/01/28/surat-pembaca/pengalaman-buruk-saat-pertama-kali-belanja-di-aplikasi-alfagift/amp?utm_source=chatgpt.com.

Muhammad Fahad. “Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Online.” *JOURNAL SAINS STUDENT RESEARCH* 1, no. 2 (December 1, 2023): 1043–50. <https://doi.org/10.61722/jssr.v1i2.390>.

Munawarah, Nizmi, Muhammad Iqbal, and Nurul Fithria. “Penolakan Return Barang Oleh Pelaku Usaha E-Commerce (Analisis Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen.” *Media Hukum Indonesia (MHI)* 3, no. 3 (August 13, 2025). <https://doi.org/10.5281/zenodo.16840552>.

Nuril Hidayah. “Retur Barang: Pengertian, Jenis, Mekanisme, Dan Contoh Lengkap,” 2025. <https://mekari.com/blog/retur-barang/>.

Ode, Wa, Hasmi Dhanti, Darojatun Andara, Muhammad Ikhwan Rahman, and Dosen Fakultas. “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN KLAUSULA EKSONERASI PADA JUAL BELI ON LINE.” *Restorative Journal* 2, no. 1 (August 19, 2024): 15–29. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/hukbis/article/view/15797>.

Oktaviani, Dinda. “Wawancara 3 Ketidakjelasan pengaturan Mekanisme Retur Barang Pada *Platform* Retail Digital.” Malang, 2026.

Online, Hukum. “Perbedaan Upaya Preventif Dan Represif Serta Contohnya.”

hukumonline.com, 2024. <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-lt63e0813b74769/>.

“Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.” Accessed February 19, 2026. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80->.

Platforms, Online Store, Bagas Wisnu Syammulya, and Aditya Rizky Ramadhan.

“Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di *Platform* Toko Online” 2, no. 4 (2024): 728–34.

Prasetyo, Benny Dwi, and Amelindha Vania. “When Reviews Matter More: Exploring the Influence of Online Customer Reviews and Brand Awareness on Purchase Intention.” *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research* 9, no. 1 (June 4, 2025): 1–15. <https://doi.org/10.30631/HPSR9V07>.

Rani Badarudin, Fatah Hidayat, and Husin Rianda. “Hak *Refund* Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.” *Journal of Research and Development on Public Policy* 1, no. 3 (December 14, 2022): 01–12. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i3.18>.

Ray, Arghya, Amandeep Dhir, Pradip Kumar Bala, and Puneet Kaur. “Why Do People Use Food Delivery Apps (FDA)? A Uses and Gratification Theory Perspective.” *Journal of Retailing and Consumer Services* 51 (November 1, 2019): 221–30. <https://doi.org/10.1016/J.JRETCONSER.2019.05.025>.

Rifai Abubakar. *Pengantar Metodologi Penelitian*, 2021.

Rohayati, Eti, A Kumedi Jaafar, and Liky Faizal. “Sistem Retur Barang Pada Program Garansi Bebas Pengembalian Di E-Commerce Shopee Perspektif

- Khiyar Syarat.” *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 1 (June 30, 2025): 68–80. <https://doi.org/10.24967/JCS.V10I1.3697>.
- Rosyadi, Imron. “PEMIKIRAN ASY-SYÂTIBÎ” 14, no. 1 (2013): 79–89.
- Safitri, Diana Yuli. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Dalam Kasus Retur Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Positif (Studi Pada Kasus Retur Marketplace Shopee),” 2024.
- Saiful Anam. “PENDEKATAN PERUNDANG-UNDANGAN (STATUTE APPROACH) DALAM PENELITIAN HUKUM | Saiful Anam & Partners.” Advocates & Legal Consultans, 2017. <https://www.saplaw.top/pendekatan-perundang-undangan-statute-approach-dalam-penelitian-hukum/>.
- Srait, Febriana Lastrida, Budiharto Budiharto, and Siti Malikhatun Badriyah. “Perlindungan Konsumen Terhadap Pembatalan Transaksi Akibat Stok Kosong Pada Layanan Aplikasi Belanja Alfagift. _063 Dg 2025,” 2025.
- Sulthon, Mohammad. “Peranan *Maslahah mursalah* Dan *Maslahah Mulghah* Dalam Pembaruan Hukum Islam.” *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 25, no. 1 (June 21, 2022): 59–70. <https://doi.org/10.15642/alqanun.2022.25.1.59-70>.
- Susanti, Dyah Ochtorina., and A’an. Efendi. “Penelitian Hukum (Legal Research),” 2014, 155. https://books.google.com/books/about/Penelitian_Hukum.html?hl=id&id=e26AEAAAQBAJ.
- Syamsuddini, M. Najich. “Konsep Al-Maslahat Al-Mursalah Menurut Imam Al-Ghazali Dan Imam Malik (Studi Eksklusif Dan Inklusif).” *Al Yasini : Jurnal*

Keislaman, Sosial, Hukum Dan Pendidikan 7, no. 1 (May 30, 2022): 103.
<https://doi.org/10.55102/alyasini.v7i2.4691>.

Tampubolon, Wahyu Simon, Oleh : Wahyu, Simon Tampubolon, Dosen Tetap, and Stih Labuhanbatu. “UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DITINJAU DARI UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.” *JURNAL ILMIAH ADVOKASI* 4, no. 1 (March 15, 2016): 53–61. <https://doi.org/10.36987/JIAD.V4I1.356>.

Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam. “*Maslahah mursalah* Dan Kehujjahannya Dalam Hukum Islam, Simak | Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam.” Tatsqif Media Dakwah & Kajian Islam, November 2025.
<https://tatsqif.com/maslahah-mursalah-dan-kehujjahannya-dalam-hukum-islam-simak/>.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik. “Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 287.

“Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen - JDIH Kementerian Perdagangan RI.” Accessed February 12, 2026.
<https://jdih.kemendag.go.id/peraturan/undang-undang-nomor-8-tahun-1999-tentang-perlindungan-konsumen>.

“Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.” Accessed February 6, 2026. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.

“Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia* 2003, no. 1 (1999): 1–46.

Vinet, Luc, and Alexei Zhedanov. “Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.” *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical* 44, no. 8 (2011): 287.

Wahyuni, Sri, and Muhammad Ikhwan Adabi. “Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas *Refund* Tidak Terealisasi Pada Shopee Di Kabupaten Aceh Barat.” *Jurnal Jurist Argumentum (Pemikiran Intelektual Hukum)* 27, no. 2 (2024): 58–66.

Zainudin Ali. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2014.