

**PENGATURAN RETUR BARANG OLEH PIHAK EKSPEDISI
PADA APLIKASI SHOPEE PERSPEKTIF *MAQASHID SYARI'AH***

***Fauziyyah Afifah¹, Rahmat Hidayat²**

^{1,2}Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara Medan, Jl. William Iskandar Ps. V,
Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia

*fauziyyah0204191011@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The popularity of online buying and selling transactions on the Shopee app allows you to shop without having to visit a store or market centre. However, this cannot be separated from the problem. Some of these issues include unsuccessful courier delivery due to damaged products, inaccurate address, and inability to reach the buyer during the delivery process. Failed delivery results in the products being returned to the seller by the expedition in accordance with Shopee policies. Objective This research demonstrates how to give legal protection for customers. Return of goods by the expedition party via the Shopee app. And to find out Consumer protection procedures for the return of items by the expedition party on the Shopee application, reviewed from maqashid syariah. This study seeks to determine the manner of control of unilateral returns of items by expeditions, as well as the idea of consumer protection, from a Maqashid Syari'ah perspective. The research methodology is empirical law with a living case studies, statute, and conceptual approach. Results This study explains that the courier violated the principles of good faith and default as regulated in Article 1338 paragraph (3) of the Civil Code and Article 7 letter an of the Consumer Protection Law, allowing consumers who have been harmed to seek compensation for the costs of ordering goods from Shopee, a business actor that provides marketplace services. Consumer protection against material losses is the application of according to the principle of Hifz al-Mal (property protection), Shopee is required to give a guarantee of compensation for the return of items by the expedition.

Popularitas transaksi jual beli online melalui aplikasi Shopee semakin mempermudah aktivitas belanja tanpa perlu mengunjungi toko atau pasar secara langsung. Namun, kemudahan ini tidak lepas dari sejumlah permasalahan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen terkait pengembalian barang yang dilakukan oleh pihak ekspedisi melalui aplikasi Shopee, serta memahami aturan perlindungan konsumen berdasarkan perspektif *Maqashid Syari'ah*. Penelitian ini juga berupaya menjelaskan ketentuan pengembalian barang secara sepihak melalui jasa ekspedisi, sekaligus mengupas konsep perlindungan konsumen menurut sudut pandang syariah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan studi kasus, hukum, dan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan kurir yang tidak memenuhi asas itikad baik dapat dianggap sebagai wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata dan Pasal 7 huruf a UU Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, konsumen yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi atas kerugian biaya pemesanan barang kepada Shopee sebagai penyedia layanan

marketplace. Perlindungan terhadap kerugian materiil ini merupakan implementasi dari prinsip Hifz al-Mal (perlindungan harta benda). Dengan demikian, Shopee berkewajiban memberikan jaminan ganti rugi atas kerusakan barang yang terjadi selama proses pengembalian oleh pihak ekspedisi.

Kata Kunci: *Retur Barang, Ekspedisi Barang, Aplikasi Shopee, Maqashid Syari'ah.*

A. PENDAHULUAN

Aktivitas dunia maya semakin marak seiring dengan berkembang pesatnya teknologi informasi berbasis internet. Di ranah digital ini, setiap individu mempunyai kemampuan menerima dan menyebarkan informasi tanpa ada batasan, sehingga percakapan dapat berlangsung tanpa terhambat oleh jarak. Internet memberikan beberapa keuntungan dan manfaat bagi penggunanya. Perdagangan online adalah salah satu inovasi terkait Internet yang paling populer. E-commerce mengacu pada transaksi jual beli yang dilakukan melalui internet. Sistem ini bertujuan untuk mengefektifkan transaksi dengan menggantikan model bisnis konvensional dengan model bisnis modern yang menghubungkan langsung produsen dengan konsumen. Evolusi teknologi internet ini memberikan dampak sosial yang luar biasa, termasuk munculnya berbagai platform e-commerce di Indonesia (Andi, 2017).

Shopee adalah platform e-commerce terkenal untuk belanja dan penjualan online. Platform ini berfungsi sebagai arena digital yang menghubungkan pembeli dan penjual secara digital. Shopee merupakan aplikasi populer untuk smartphone karena fitur-fiturnya yang memudahkan penggunanya dalam menyelesaikan transaksi. Pelanggan dapat memilih opsi pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya, seperti ShopeePay, *Cash on Delivery* (COD), transfer bank, paylater, dan lain-lain (Alhabsyi, 2014).

Penjual biasanya mempercayakan pengiriman barang kepada konsumen kepada penyedia jasa ekspedisi yang kooperatif. Jasa ekspedisi bertanggung jawab untuk mengangkut komoditas melalui darat, laut, atau udara, dengan tujuan memberikan layanan yang efisien dan efektif yang meningkatkan kepuasan pelanggan (Gultom, Marpaung, Pratiwi, 2023).

Marketplace seperti Shopee juga bekerja sama dengan berbagai layanan ekspedisi untuk mempercepat pengiriman barang. Penjual di Shopee biasanya tidak perlu menanggung semua biaya pengiriman karena sebagian besar ditanggung oleh Shopee. Marketplace ini menyediakan sejumlah pilihan pengiriman, termasuk layanannya sendiri bernama Shopee Express. Selain itu, Shopee memiliki berbagai penyedia layanan pengiriman seperti GoSend, GrabExpress, JNE, SiCepat, Anteraja, J&T, Ninja Xpress, dan lain-lain. Rangkaian layanan ini memberikan konsumen lebih banyak pilihan dalam hal harga dan waktu pengiriman (Pratiwi, Yahdi, dkk., 2023).

Tata cara pengantaran barang secara aman dan tepat waktu memerlukan kerjasama antara penjual dan penyedia jasa ekspedisi. Sebagai entitas komersial, penyedia jasa pengiriman bertanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang diberikan sesuai dengan komitmen tertua dalam perjanjian pengiriman, terutama setelah konsumen membayar (Rochati, 2020).

Namun salah satu permasalahan yang sering ditemui pelanggan saat menggunakan layanan Shopee adalah pengembalian barang secara sepihak oleh kurir ke vendor. Dalam hal ini pelanggan telah menerima uangnya dan mengharapkan barang sampai pada alamat yang dituju, namun kurir malah mengembalikan barang tersebut kepada penjual tanpa seizin konsumen. Keengganan konsumen merupakan penyebab yang sering digunakan, bahkan ketika konsumen yakin bahwa mereka tidak pernah menolak menerima suatu barang. Konsumen menderita kerugian waktu dan materil akibat barang yang seharusnya diserahkan kepadanya tidak diterima sesuai dengan ketentuan.

Etika bisnis dalam Islam mengacu pada interaksi antara proses kontrak dalam kegiatan bisnis dan penerapan peraturan berdasarkan hukum Islam. Abdul (2013) bertujuan untuk mempromosikan praktik bisnis yang etis. Prinsip syariah diterapkan di e-commerce Shopee untuk memastikan kelangsungan bisnis. Sebagian besar kontak bisnis di e-commerce terjadi secara langsung, tanpa pertemuan langsung antara pelanggan dan penjual. Oleh karena itu, membangun etika bisnis yang sesuai dengan *Maqashid Syari'ah* sangat penting untuk menjaga kepercayaan di antara seluruh pemangku kepentingan, termasuk pembeli, vendor, dan platform Shopee itu sendiri (Ruslang, Muslimin, dan Abdul, 2020).

Al-Qur'an dan Hadits memberikan petunjuk tentang larangan praktek jual beli yang mengandung gharar, syarat, atau penipuan. Berani membeli dan menjual. Kegiatan-kegiatan tersebut berpotensi termasuk dalam praktik-praktik terlarang ini, yang dapat merugikan baik perusahaan maupun konsumen. Dalam perspektif *Maqashid Syari'ah*, Islam mengedepankan perlindungan konsumen, termasuk pengertian *Hifz al-Mal*, atau pelestarian harta benda (Jaser, 2013). Perlunya transparansi dalam bertransaksi dibuktikan dengan kontrak atau proses yang ketat. Para ahli menggarisbawahi bahwa kontrak yang baik memerlukan persetujuan dan keinginan kedua belah pihak. Apabila salah satu pihak tidak sepakat maka akad dinyatakan tidak sah (Oni dan Hasanuddin, 2016).

Dalam hukum Islam, perlindungan konsumen menjadi bagian dari upaya menjaga hak-hak konsumen dan badan usaha, yang merupakan implementasi *Hifz al-Mal*. Prinsip ini menunjukkan bahwa Islam memberikan perhatian besar terhadap isu perlindungan konsumen tanpa memihak salah satu pihak secara berlebihan. Sebaliknya, Islam berusaha memberikan keadilan bagi semua pihak yang merasa dirugikan (Ar Rizqi, 2024).

B. METODE

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian hukum empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang berupaya memahami situasi nyata di masyarakat dengan menyelidiki fakta-fakta yang relevan dengan permasalahan yang sedang dibahas (Benouf dan Azhar, 2020). Pendekatan yang dilakukan adalah studi kasus secara langsung (*live case study*) yang bertujuan untuk mengetahui fakta hukum seputar pengembalian barang oleh pihak ekspedisi pada aplikasi Shopee. Selain itu, metode normatif digunakan untuk mengkaji berbagai peraturan hukum, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan yang berkaitan dengan masalah hukum dalam hal ini. Pendekatan konseptual juga digunakan untuk lebih memahami implementasi konsep perlindungan konsumen dan prinsip *Maqashid Syari'ah*. Penelitian ini bersifat deskriptif dan analitis. Data di lapangan dikumpulkan melalui observasi dan wawancara, sedangkan informasi mengenai konsep perlindungan konsumen diperoleh melalui telaah dokumen. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan diinterpretasikan dengan menggunakan teknik logika deduktif.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Regulasi Pengembalian Barang dalam Aplikasi Shopee

Berdasarkan temuan penelitian yang saya lakukan dengan berbagai pengguna aplikasi Shopee yang melibatkan pengembalian barang secara sepihak oleh kurir ekspedisi, banyak pelanggan yang kesal. Mereka menemukan bahwa kurir ekspedisi Shopee seringkali ceroboh dalam melakukan pengiriman, termasuk mengembalikan barang tanpa memberi tahu pelanggan terlebih dahulu, baik melalui chat maupun aplikasi.

Dalam skenario ini, ketentuan yang berkaitan dengan layanan pembelian dan kebijakan pengiriman harus mencakup tanggung jawab layanan pengiriman atas kerusakan produk, ketidaksesuaian produk, atau pengembalian yang dilakukan tanpa persetujuan konsumen. Semua persyaratan ini harus disepakati oleh pemasok dan konsumen untuk menghindari kerugian di masa depan.

Itikad baik dalam proses jual beli dapat diperoleh jika tidak ada pihak yang dirugikan. Namun, koordinasi yang efektif antara penjual dan penyedia layanan pengiriman juga penting, karena masalah pengiriman sering kali menimbulkan komplikasi yang berdampak negatif bagi konsumen. Perjanjian kerjasama antara penyedia jasa pengiriman dan penjual harus dibuat dengan itikad baik, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Perjanjian ini bersifat mengikat, menguraikan hak dan kewajiban masing-masing pihak, dan berupaya menjamin kenikmatan konsumen.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen yang melakukan transaksi, termasuk melalui platform e-

commerce seperti Shopee, memiliki perlindungan hukum yang jelas. Undang-undang ini juga mengatur hak dan kewajiban penyedia layanan dalam melindungi konsumen (Tribertus dkk., 2023). Pasal 3 undang-undang tersebut memuat enam tujuan utama perlindungan konsumen, yaitu;

- a. Meningkatkan kesadaran dan kemampuan konsumen dalam melindungi diri.
- b. Mencegah dampak buruk akibat penggunaan barang dan/atau jasa.
- c. Memberdayakan konsumen untuk memahami dan memperjuangkan haknya.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang menjamin kepastian hukum dan transparansi informasi.
- e. Mendorong pelaku usaha untuk berbisnis secara jujur dan bertanggung jawab.
- f. Meningkatkan kualitas barang dan jasa demi kenyamanan, keamanan, serta keselamatan konsumen.

Pasal 1243 KUH Perdata memuat pengaturan tentang ganti rugi atas keterlambatan atau ketidakmampuan penyerahan barang. Menurut pasal ini, kerugian akibat wanprestasi dapat dibayar apabila debitur tetap tidak bertanggung jawab meskipun telah mendapat teguran. Berdasarkan Pasal 60 ayat 2 juncto Pasal 60 ayat 1 KUHAP, badan usaha yang lalai dapat dikenakan sanksi administratif berupa ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000.

Shopee memiliki kebijakan untuk mengembalikan barang atau mengembalikan dana kepada pelanggan yang tidak menerima pembeliannya. Dalam keadaan yang jarang terjadi, status pengiriman di aplikasi menunjukkan bahwa produk telah dikembalikan ke vendor. Shopee juga menawarkan syarat dan ketentuan khusus yang mengatur tata cara pengembalian barang dan uang kepada konsumen. Sesuai kebijakan Shopee mengenai pengembalian produk/dana, barang tidak sampai ke konsumen, namun status perjalanannya di aplikasi dikembalikan ke vendor. Berikut syarat dan ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee:

Tabel 1. Syarat dan ketentuan pengembalian barang/dana

Alasan	Semua toko selain Shopee Mall	Semua Shopee Mall
Paket tidak sampai	1. Dana akan ditahan oleh Shopee apabila Pembeli mengajukan klaim bahwa paket tidak terkirim. 2. Penjual wajib menanggapi permohonan Pembeli dalam waktu 3 (tiga) hari sejak tanggal pengajuan permohonan untuk menghindari pengembalian dana otomatis kepada Pembeli. 3. Permasalahan akan teratasi jika Penjual menolak klaim atau memberikan bantuan kepada Shopee. Penjual harus	1. Dana akan ditahan oleh Shopee apabila Pembeli meminta pengembalian dana atas barang/dana dengan alasan paket tidak terkirim. 2. Tim Shopee akan meninjau lebih lanjut permohonan yang diajukan. 3. Jika diperlukan, tim

	menyiapkan dokumen pendukung sebagai berikut: a. Foto label pengiriman yang valid dengan nomor pelacakan. b. Konfirmasi status pengiriman terkirim. Foto penerima barang.	Shopee akan meminta bukti kepada Penjual.
--	---	---

Selama perjalanan jasa pengiriman sampai ke Pembeli, gangguan dapat terjadi pada saat proses pengiriman. Kegagalan pengiriman dapat disebabkan oleh:

- a. Alamatnya tidak lengkap atau tidak jelas.
- b. Alamat untuk sementara tidak tersedia.
- c. Alamat (toko atau kantor tutup).
- d. Waktu pengiriman sudah terlambat.
- e. Pembeli tidak dapat dihubungi.
- f. Pembeli tidak dikenali di lokasi pengiriman.
- g. Pembeli meminta untuk menunda tanggal pengiriman.
- h. Paket tersebut ditolak oleh Pembeli.
- i. Area tidak dapat diakses (pelanggan salah memasukkan alamat tujuan)

Dalam hal ini pihak jasa pengiriman akan mengirimkan kembali kepada Penjual paket yang memenuhi persyaratan (dalam kondisi baik dari segi kemasan dan fungsi). Pengembalian yang dilakukan menggunakan layanan pengiriman yang didukung Shopee tidak akan dikenakan biaya pengiriman. Jika Anda menggunakan jasa pengiriman yang tidak didukung oleh Shopee, maka biaya pengiriman akan ditanggung oleh Pembeli.

Berikut tata cara pengembalian barang jika terjadi kegagalan pengiriman untuk pemesanan menggunakan SPX Sameday dan SPX Standard.

- a. Tidak ada uang tunai saat pengiriman
 - 1) Tim layanan pelanggan akan melakukan konfirmasi kepada Pembeli sebanyak dua kali dalam waktu 2x24 jam setelah terjadi kegagalan pengiriman.
 - 2) Apabila tidak ada tanggapan dari Pembeli, maka parsel akan dikembalikan kepada Penjual. Jangka waktu pengembalian kira-kira 2 kali lebih lama dari waktu pengiriman.
 - 3) Apabila Pembeli menghendaki paket tetap terkirim, maka paket akan dialihkan kepada Pembeli.
- b. COD (Tunai saat Pengiriman)

- 1) Tim layanan pelanggan akan melakukan konfirmasi kepada Pembeli dalam waktu 1x24 jam setelah terjadi kegagalan pengiriman.
 - 2) Apabila tidak ada tanggapan dari Pembeli, maka parcel akan dikembalikan kepada Penjual. Waktu pengembalian akan memakan waktu sekitar 2 kali lebih lama dari waktu pengiriman.
 - 3) Apabila Pembeli tetap menginginkan paket dikirimkan, maka paket akan dialihkan kepada Pembeli.
- c. COD (*Cash on Delivery*): Khusus untuk daerah yang sulit dijangkau.
- 1) Tim layanan pelanggan akan melakukan konfirmasi kepada Pembeli dalam waktu 1x24 jam setelah terjadi kegagalan pengiriman.
 - 2) Apabila tidak ada tanggapan dari Pembeli, maka parcel akan dikembalikan kepada Penjual. Waktu pengembalian akan memakan waktu sekitar 2 kali lebih lama dari waktu pengiriman.
 - 3) Jika Pembeli tetap menginginkan paket dikirimkan, Customer Service akan meminta Pembeli untuk mentransfer biaya pesanan secara *cash on delivery* ke SPX Express. Setelah dana diterima, pengiriman akan dikirimkan ke Pembeli.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ekspedisi Anteraj pada tanggal 19 Juli 2024, mekanisme pengembalian paket secara sepihak di ekspedisi adalah perjanjian kerjasama antara ekspedisi dengan pelanggan dalam hal ini penjual; Namun, dalam kasus Shopi, pengembalian sepihak tidak tepat karena pesanan sudah ada. Pada dasarnya kurir mengantarkan barang sesuai waktu dan alamat pemesan; jika ada kendala saat proses pengantaran atau pengiriman barang, pemesan tidak ada, jadi akan diselesaikan nanti. hari, namun kejadiannya tetap sama: pelanggan tidak hadir, dan upaya dilakukan untuk menghubungi pembeli menggunakan nomor telepon. tercantum pada dokumen pengiriman, namun pembeli tidak dapat dihubungi dan tidak memberikan informasi apapun mengenai produk tersebut. Peraturan ekspedisi memberikan batas maksimal pengiriman suatu barang. Jadi, jika batas pengiriman terlampaui tetapi produk tidak diterima atau pelanggan tidak dapat ditemukan, maka ekspedisi menyimpulkan dengan segera mengembalikan atau mengembalikan barang kepada penjual. Informasi di Shopee akan otomatis terupdate menjadi "Paket dikembalikan ke penjual".

Pengembalian sepihak dari ongkir juga terjadi apabila kami menerima barang dari penjual dan kemasannya sedikit rusak, pecah, atau tidak memenuhi persyaratan pengiriman. Berbeda dengan barang dari luar kota, pada proses pengiriman barang melalui Jika ada produk yang belum lolos tahap pemindaian barang di bandara maka akan diproses. Setelah itu, barang tersebut akan dikembalikan ke vendor.

2. Konsep Perlindungan Konsumen Perspektif *Maqashid Syari'ah*

Menurut pandangan dunia *Maqashid Syari'ah*, setiap aktivitas manusia berusaha melindungi lima hal penting (*ad-dharuriyat al-khamsa*): agama, jiwa, akal, nasab, dan harta benda. Kelima komponen ini sangat penting karena keberadaannya berdampak langsung pada kemaslahatan hidup manusia, termasuk pelaksanaan salat dan pencegahan munkar, yang merupakan inti dan tujuan utama falsafah *Maqashid Syari'ah*.

Kelima unsur pokok ini wajib ada dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, Allah mewajibkan umat manusia melakukan segala upaya untuk menjamin keberadaan dan kesempurnaan kelima aspek tersebut. Di sisi lain, Allah melarang perbuatan apa pun yang dapat merugikan atau mengurangi nilai salah satu dari lima unsur tersebut. Tindakan yang membantu atau menjaga kelestarian kelima aspek tersebut dianggap diinginkan dan direkomendasikan, namun kegiatan yang menimbulkan atau meminimalkan kerugian dianggap buruk dan sebaiknya dihindari (Suhaimi, 2023).

Maqashid Syari'ah juga memberikan falsafah dan hikmah mengenai tujuan, substansi, dan rahasia hukum Islam yang ditetapkan Allah untuk umat manusia (Ansari dan Permata, 2017). Oleh karena itu, penting untuk disadari bahwa ketentuan pengembalian barang di aplikasi Shopee tidak sesuai dengan prinsip *Maqashid Syari'ah*, karena tidak memenuhi salah satu dari lima tujuan fundamental Syariah (*ad-dharuriyat al-khamsa*), yaitu *Hifz al-Mal* (Perlindungan Aset). Perlindungan ini sangat penting dalam semua transaksi jual beli, serta pengelolaan properti dan layanan pengiriman. Shopee dan penyedia layanan pengiriman bertanggung jawab untuk mencapai kesepakatan yang dapat diterima bersama dan memastikan keamanan produk yang dibeli oleh klien melalui platform. Dalam Islam, kegiatan ekonomi seperti jual beli, mudharabah, musyarakah, dan bentuk transaksi lainnya diperbolehkan asalkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Namun Islam juga melarang perilaku ekonomi yang merugikan seperti riba (bunga), *taghrir* (spekulasi berlebihan), *tadlis* (penipuan), dan *maysir* (judi). Islam menekankan sifat-sifat yang bermanfaat (*ijabiyah*) dan melarang sifat-sifat yang negatif (*salbiyah*). Salah satu ayat yang sesuai dengan Praktek Bisnis yang Buruk disebutkan dalam Surat Al-Mu'minun ayat 51 yang menganjurkan setiap orang untuk melakukan kegiatan ekonominya secara halal dan sesuai dengan standar syariah.

يَا أَيُّهَا الرُّسُلُ كُلُوا مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَاعْمَلُوا صَالِحًا إِنِّي بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

"Wahai para rasul! Konsumsilah makanan yang baik dan lakukanlah amal yang baik. Sesungguhnya Aku Maha Mengetahui segala perbuatanmu" (QS. Al-Mu'minun: 51).

Dalam kerangka *Maqashid Syari'ah*, konsep *Hifz al-Mal* berfokus pada upaya menjaga dan melindungi harta guna mengurangi risiko kerugian finansial, kehilangan manfaat, serta tanggung jawab hukum terhadap pihak ketiga akibat kejadian yang tidak terduga. Islam secara tegas melarang tindakan seperti pencurian, perampokan, dan kejahatan serupa lainnya, yang termasuk dalam aspek negatif (*salbiyah*) dari pelestarian harta. Melindungi harta merupakan salah satu syarat fundamental untuk kelangsungan hidup manusia. Gaya hidup ini mendorong umat Islam untuk mencari nafkah melalui cara-cara yang halal dan sah, serta menghindari metode yang tidak jujur seperti perjudian, penyuapan, pencurian, atau aktivitas lain yang mengandung unsur riba. Dengan demikian, aktivitas ekonomi, terutama yang berkaitan dengan asuransi syariah, bertujuan untuk melindungi harta benda.

Syarat Pengembalian Dana: Pengembalian dana dapat dilakukan dalam kondisi berikut: a. Pesanan Anda dibatalkan oleh penjual. b. Permohonan pengembalian dana disetujui karena pesanan tidak diterima, salah kirim, atau mengalami kerusakan.

Berikut informasi mengenai waktu proses pengembalian dana sesuai dengan metode pembayaran yang tersedia di Shopee:

Tabel 2. Waktu proses pengembalian dana

Metode Pembayaran	Metode Pengembalian Dana	Waktu Proses
ShopeePay	ShopeePay	1×24 jam
Virtual Account	ShopeePay	1×24 jam
Indomaret & Alfamart	ShopeePay	1×24 jam
Akulaku	Akulaku	1-3 hari kerja
Kartu kredit	Kartu Kredit	7-14 hari kerja
Debit Online	ShopeePay	1×24 jam
Oneklik	ShopeePay	1×24 jam
Cicilan Kartu Kredit	Kartu Kredit	7-14 hari kerja
Cash On Delivery (COD)	ShopeePay	1×24 jam
SpayLater	SpayLater	3×24 jam
BRI Direct Debit	ShopeePay	1×24 jam
Seabank Bayar Instan	Seabank	Realtime

*Waktu proses adalah estimasi waktu pengembalian dana yang terhitung Sejak pengajuan pengembalian dana di setujui (<https://help.shopee.co.id>).

Berdasarkan wawancara dengan ekspedisi J&T pada 10 Juli 2024, biaya pengembalian barang ditanggung oleh pihak shopee, namun konsumen harus mengikuti kebijakan pengembalian barang dari shopee. Menurut perspektif *Maqashid Syari'ah* prinsip *Hifz al-Mal* (pelestarian aset), produk yang dibeli pembeli dalam keadaan rusak, tidak layak, atau tidak memuaskan dapat dikembalikan. Namun dalam praktiknya, proses ini tidak selalu berjalan sesuai rencana. Misalnya, saat melacak status pengiriman yang menyatakan "Pesanan dikirim ke alamat tujuan", item tersebut seharusnya diterima dengan status tersebut. Namun statusnya berubah menjadi "Gagal Kirim" dan pengiriman ulang dijadwalkan keesokan

harinya. Keesokan harinya, status menunjukkan barang sudah terkirim ke lokasi tujuan, namun kembali gagal sehingga produk dikembalikan ke penjual tanpa pemberitahuan kepada pelanggan. Hal ini terjadi meskipun nomor telepon pembeli sudah benar dan aktif. Dalam keadaan lain, satu kegagalan pengiriman secara efisien mengembalikan barang ke vendor.

Pembeli yang menggunakan opsi pembayaran *cash on delivery* (COD) tidak mengalami kerugian finansial, hanya membuang-buang waktu. Namun hal ini tetap dapat merepotkan, apalagi jika pelanggan sangat membutuhkan barang tersebut. Sementara itu, metode pembayaran termasuk shopeepay, transfer bank, dan mitra shopee mungkin terancam kehilangan uang. Pembeli dapat menerima pengembalian dana penuh jika mengikuti kebijakan pengembalian Shopee, meskipun aturan perlindungan properti *Maqashid Syari'ah* belum diterapkan dengan benar. Permasalahan utama adalah kurangnya transparansi pelanggan, yang dibuktikan dengan pengembalian barang secara sepihak oleh Shopee tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada pembeli.

D. SIMPULAN

Kebijakan pengembalian jasa pengiriman barang berlaku dalam hal-hal tertentu, seperti pembeli membatalkan pesanan, kesalahan pengiriman karena salah alamat, janji kurir untuk menghubungi pembeli, kerusakan barang, atau lokasi pengiriman yang tidak dapat dijangkau oleh kurir. Pengembalian sepihak oleh ekspedisi juga dapat terjadi jika barang yang diperoleh dari penjual mengalami kerusakan kecil pada paket, cacat, atau tidak memenuhi standar pengiriman. Pengembalian dapat dilakukan atas barang yang dipasok melalui udara dari luar kota apabila proses scanning bandara gagal. Dalam situasi ini, barang akan dikembalikan ke penjual. Pengembalian barang melalui penyedia pengiriman yang didukung oleh Shopee tidak dikenakan biaya pengiriman. dikenakan biaya, namun jika Anda menggunakan layanan lain yang tidak didukung, pelanggan bertanggung jawab atas biaya pengiriman.

Pemahaman *Maqashid Syari'ah* dalam *Hifz al-Mal* (perlindungan aset) untuk perlindungan konsumen selama pengembalian barang melalui jasa pengiriman pada aplikasi Shopee masih kurang terutama dari segi transparansi. Meskipun pengaturan pengembalian produk dapat diakses di aplikasi Shopee, namun penerapannya belum sepenuhnya optimal. Hal ini juga terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan hak perlindungan kepada konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk yang dilakukan melalui platform e-commerce seperti Shopee. Berdasarkan undang-undang ini, hak-hak konsumen harus dilindungi, dan penyedia layanan seperti Shopee bertanggung jawab untuk memastikan perlindungan tersebut. Sesuai dengan Pasal 60 ayat. Sanksi administratif yang dapat dikenakan terhadap perusahaan niaga berdasarkan Pasal 2 KUHAP berupa kewajiban memberikan ganti rugi sebanyak-banyaknya Rp200.000.000 (dua ratus juta rupiah).

E. DAFTAR RUJUKAN

- Andi, E. (2017). Analisis Bisnis E-commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Jurnal Insypro*, 2(1), 1–14.
- Alhabsyi, J. (2014). Perancangan E-commerce dengan Dukungan Layanan Cash On Delivery (COD). *Jurnal Tugas Akhir Informatika*, Universitas Hasanuddin.
- Anshari, M., & Permata, C. (2017). Food Estate Perspektif *Maqashid Syari'ah*. *Cahaya Permata Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia*, 18(3), 16–24.
- Aziz, A. (2013). *Etika Bisnis Perspektif Islam*. Bandung: Alfabeta.
- Bayu, H. (2023). Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee, 36-37.
- Dewa, P., & Ayu, P. (2023). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Pengembalian Paket Secara Sepihak Oleh Kurir Pada Marketplace Shopee*. Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Gultom, R., Marpaung, R., & Pratiwi, A. (2023). Analisis persaingan penggunaan pengiriman barang dan jasa oleh toko online di Medan menggunakan metode teori permainan. *Jurnal Riset dan Aplikasi Matematika*, 7(1), 23.
- Hanifah, S. (2024). Pembatalan Sepihak Jual Beli Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif, 88-90.
- Hanifah Ar Rizq, & Eka Putri. (2024). *Pembatalan Sepihak Jual Beli Sistem Cash On Delivery Pada Marketplace Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif*. Skripsi.
- Jaser, A. (2013). *Al-Maqashid untuk Pemula (Ali Abdelmon'im, Trans.)*. Yogyakarta: Suka Pres.
- Mahfiro, R. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Barang Kiriman Konsumen Pengguna Jasa Go-Send Instant Courier Melalui Tokopedia. *Lex Renaissance*, 15, 237.
- Nila, L. (2015). Asas Itikad Baik Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan. *Jurnal Ilmu Hukum*, 11(21), Oktober, 8.
- Oni, S., & Hasanuddin, M. (2016). *Fikih Muamalah Dinamika Teori Akad dan Implementasinya dalam Ekonomi Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sahroni, O., & Karim, A. A. (2016). *Maqashid Bisnis dan Keuangan Islam: Sintesis Fikih dan Ekonomi (2nd ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pratiwi, Y., Baharudin, R., & Pawari, R. R. (2023). Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Hukum Jasa Pengiriman Yang Lalai Terhadap Pengiriman Barang Dari Transaksi Jual Beli Di Marketplace Shopee (Studi Kasus Shopee Express Pangkalpinang). *Jurnal Legalitas*, 1(2), 14-29.
- Ruslang, R., Kara, M., & Wahab, A. (2020). Etika Bisnis E-Commerce Shopee Berdasarkan *Maqashid Syari'ah* Dalam Mewujudkan Keberlangsungan Bisnis. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(3).

- Suhaimi. (2023). Al-Maqashid Al-Syariah: Teori dan Implementasi. *Sahaja: Journal Sahaja and Humanities*, 2(1).
- Miftahul, A. (2017). *Ushul Fiqh: Kaidah-Kaidah Penetapan Hukum Islam*. Surabaya: CV. Citra Media.
- Riam, D. (2013). *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasannya*. Bandung: Alumni.
- Payung, T., Anis, F. H., & Kasenda, V. D. (2023). Tinjauan Yuridis Pembatalan Sepihak Oleh Pembeli Dalam Transaksi Jualbeli Di Shopee Yang Menggunakan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD). *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*, 13(1), 5.
- Intan, N. (2017). *Penggantian Barang Dalam Jual Beli Grosir Menurut Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Toko Tekstil dan Pakaian di Mega Mall Kota Metro)*. IAIN Metro.
- Hasil wawancara dengan Indah Khusnia, salah satu pembeli pada marketplace Shopee, Medan 06 Oktober 2024.
- Hasil wawancara dengan Fahri Fahreza, salah satu pembeli pada marketplace Shopee, Medan 06 Oktober 2024.
- Hasil wawancara dengan Ayu Intan, salah satu pembeli pada marketplace Shopee, Medan 06 Oktober 2024.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (1999). Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821. <https://www.google.com/search?q=undang-undang+pasal+1338kuhp+perdata>
- Link Shopee. (n.d.). Pengembalian Barang/Dana di Shopee. [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apasarat-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apasarat-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana)
- Link Shopee. (n.d.). Berapa Lama Proses Pengembalian Dana di Shopee? [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72958-\[Pengembalian-Dana\]-Berapa-lama-prosespengembalian-dana-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72958-[Pengembalian-Dana]-Berapa-lama-prosespengembalian-dana-di-Shopee)