

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Devita Aulia Sari

NIM/NIMKO : 2018.5502.04.0742

Prodi/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah/Syariah Dan Adab

Judul Skripsi : Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian
Barang *Reject* Di Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah penelitian/ hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Bojonegoro, 8 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink 5000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '5000', 'METERAI TEMBAK', and the serial number '5E843A X956678791'. The signature is a cursive script that loops around the stamp.

Devita Aulia Sari

2018.5502.04.0742

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Devita Aulia Sari, NIM : 2018.5502.04.0742 dengan judul “Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* pada *Marketplace* Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah” ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqosahkan.


Bojonegoro, 8 Agustus 2022

Pembimbing I



Dr. Nurul Huda, M.H.I
NIDN. 2114067801

Pembimbing II

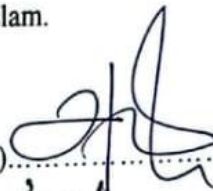

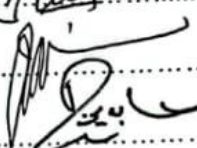



Khurul Anam, M.H.I
NIDN. 215058902

PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Devita Aulia Sari, NIM: 2018.5502.04.0742 ini telah dipertahankan di depan sidang Majelis Munaqasah Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri Bojonegoro pada hari Kamis, 18 Agustus 2022, dan dapat diterima sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana strata satu dalam Hukum Islam.

Majelis Munaqasah Skripsi:

1. Dr. Hj. Ifa Khoiria Ningsum, S.E., M.M (Ketua Sidang).....
2. Dr. H. Shofa Robbani, Lc., M.A. (Penguji I).....
3. Dr. Nurul Huda, M.H.I (Penguji II)
4. Muhammad Zaenal Abidin, S.H.I, M.E (Sekertaris).....

Bojonegoro, 18 Agustus 2022

Mengesahkan,

Fakultas syariah dan Adab

Universitas Nahdlatul Ulama

Sunan Giri

Dekan,




Agus Sholahudin Shidiq, M. H. I

FAKULTAS SYARIAH DAN ADAB
FSAUNUGIRI

NIDN: 2117087701

ABSTRAK

Devita Aulia Sari (2018.55502.04.0742), Implementasi Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang *Reject* pada *Marketplace* Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah, Prodi Hukum Ekonomi Syariah, 2022

Jual beli online melalui *marketplace* kini semakin banyak diminati oleh para masyarakat terutama masyarakat Indonesia. Selain mudah dan dinilai aman, *marketplace* memberikan pelayanan yang sangat lengkap mulai dari fitur gratis ongkir sampai pengembalian barang jika barang yang diterima tidak sesuai. Namun pemberian syarat dan ketentuan dalam mendapatkan hak pengembalian barang itu tidak difahami oleh konsumen sehingga dianggap merugikan pihak konsumen itu sendiri.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana mekanisme pengembalian barang *reject* dan bagaimana perlindungan konsumen dalam pengembalian barang *reject* perspektif hukum ekonomi syariah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme pengembalian barang *reject* di Shopee dan untuk mengetahui perlindungan konsumen pada kasus pengembalian barang *reject* pada *marketplace* Shopee perspektif hukum ekonomi syariah.

Adapun jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*. Teknik penelitiannya berupa wawancara dan observasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah penelitian bersifat induktif.

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa mekanisme pengembalian barang yang sesuai perjanjian awal pada Shopee sudah memenuhi hak perlindungan konsumen. Salah satunya adalah hak memberikan kompensasi dan penyelesaian sengketa yaitu pada menu Ajukan Pengembalian. Yaitu dengan melampirkan bukti foto dan video *reject* dari barang tersebut. Dan mekanisme ini juga sesuai dengan Hukum Ekonomi Syariah karena memenuhi syarat *khiyār aib*. Ketidapkahaman konsumen dianggap sebagai fiksi hukum dan penolakan penjual sah karena mengikuti syarat dan ketentuan dari shopee yang sejak awal memang telah ditetapkan.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, *Reject*, Shopee.

UNUGIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah telah melimpahkan segenap rahmah, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala kemudahan dan perjuangan. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga serta para sahabat yang telah membawa kita ke jalan yang penuh kemulyaan, Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafa'at beliau di hari kelak. Aamiin,

Selain atas rahmat Allah SWT dan bimbingan Rasulullah sepantasnya penulis haturkan terima kasih yang tiada terhingga kepada:

1. M. Jauharul Ma'arif, M.Pd.I, selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
2. Agus Sholahudin Shiddiq, M.H.I., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri
3. Eko Arif Cahyono, M.Ek, selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
4. Lisa Aminatul Mukaromah, M.S.I, selaku Dosen Wali selama penulis menimba ilmu di Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri.
5. Dr. Nurul Huda, M.H.I, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan setulus hati membantu dan meluangkan waktu di sela sela kesibukan untuk

membimbing dengan memberikan arahan, motivasi juga ilmu sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

6. Khurul Anam, M.H.I, selaku Dosen Pembimbing II yang dengan setulus hati membimbing dan mengarahkan penulisan disela sela kesibukan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Syariah dan Adab Universitas Nahdlatul Ulama Sunan Giri yang telah mencurahkan segenap ilmu, tenaga dan waktu kepada penulis.
8. Bapak Agus Hariyanto dan Ibu Alif Yunanik yang senantiasa mendoakan dan memberikan restu bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Seluruh teman teman penulis yang dengan senang hati membantu dan menjawab segala pertanyaan saat penulis kebingungan, saat penulis butuh hiburan dan saat penulis butuh sandaran.

Berkat keterlibatan semua pihak tersebut skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, penulis menyampaikan banyak terima kasih. Skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, karena keterbatasan ilmu dari penulis sehingga penulis mengharapkan kritik yang bersifat konstruktif dari semua pihak.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TRANSILITRASI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Definisi Operasional.....	2
C. Identifikasi Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
F. Kegunaan Penelitian.....	5
G. Penelitian Terdahulu.....	6
H. Kerangka Teori.....	8
I. Metode Penelitian.....	11
J. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II KERANGKA TEORETIS.....	15
A. Teori Akad.....	15
1. Penegertian Akad.....	15
2. Dasar Hukum Akad.....	16
3. Rukun dan Syarat Akad.....	17
4. Macam Macam Akad.....	18
B. Teori Perlindungan Konsumen.....	20
1. Definisi Perlindungan Konsumen.....	20
2. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum di Indonesia.....	21

3. Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Ekonomi Syariah.....	24
BAB III GAMBARAN UMUM.....	27
A. Gambaran Umum Shopee.....	27
1. Gambaran Umum <i>Marketplace</i> Shopee.....	27
2. Fitur Andalan Shopee.....	27
3. Praktik Konsumen yang Mendapatkan Barang <i>Reject</i> dan Pengajuan Pengembalian di Shopee.....	30
4. Prosedur Pengembalian Barang di <i>Marketplace</i> Shopee.....	39
5. Penyelesaian Masalah dari Shopee.....	44
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS.....	47
A. Mekanisme Pengembalian Barang <i>Reject</i> di Shopee.....	47
B. Analisis Hak Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang di Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.....	49
1. Analisis Hak Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang di Shopee.....	49
2. Analisis Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang <i>Reject</i> di Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah.....	54
BAB V PENUTUP.....	65
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	75

UNUGIRI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Konsumen Sefina Pada kolom Komentar.....	32
Gambar 2. Ulasan Konsumen Hani Pada Kolom Komentar.....	33
Gambar 3. Ulasan Konsumen Alice Pada Kolom Komentar	34
Gambar 4. Ulasan Konsumen Wigaty Pada kolom Komentar.....	34
Gambar 5. Ulasan Konsumen Duhyun Pada kolom Komentar.....	35
Gambar 6. Ulasan Konsumen Yuriko Pada kolom Komentar.....	36
Gambar 7. Notifikasi Shopee Pesanan Telah Sampai.....	39
Gambar 8. Opsi Saat Barang Sampai.....	40
Gambar 9. Setelah Klik Opsi Pesanan Diterima.....	40
Gambar 10. Menu Pengembalian.....	42
Gambar 11. Alasan Pengembalian.....	42



UNUGIRI

DAFTAR TRANSLITERASI

Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut :

A. Konsonan

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	'	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	r
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	,
ص	s	ي	y
ض	ṣ		
ظ	ḍ		

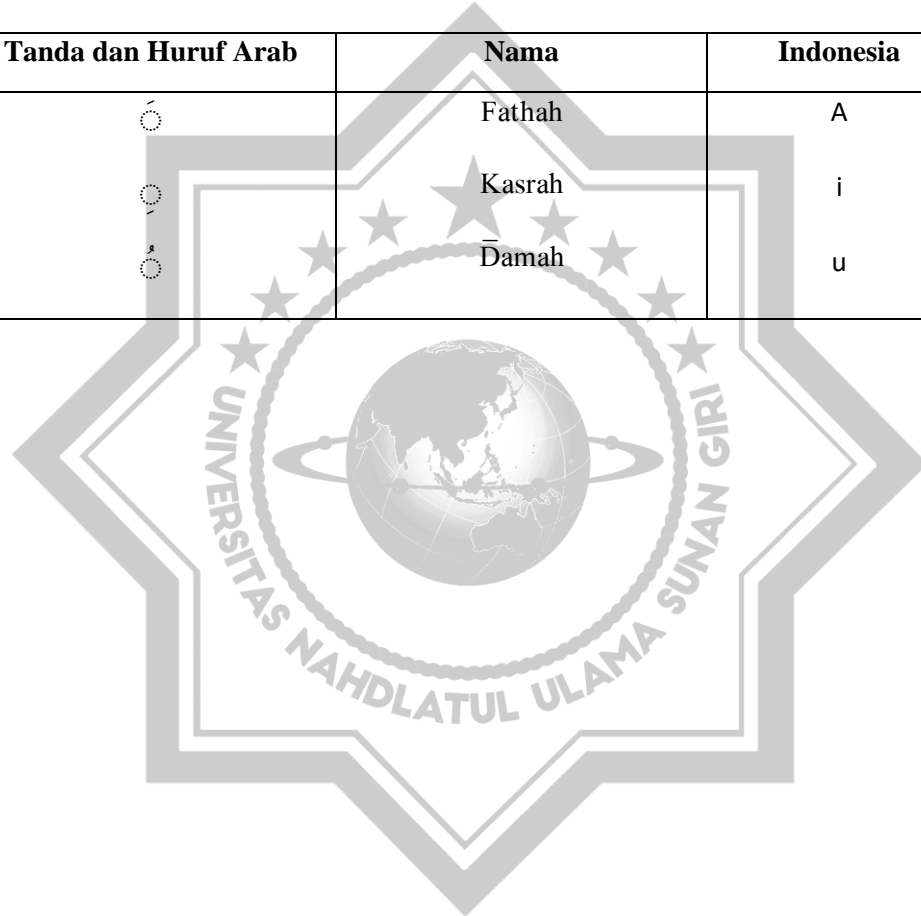
Sumber : Kate L. Turabian, A Manual of Writers of Term Papers.

These, and Dissertations (Chicago and London : The University of Chicago Press, 1987).

B. Vokal

Vokal Tunggal (Monoftong)

Tanda dan Huruf Arab	Nama	Indonesia
◌َ	Fathah	A
◌ِ	Kasrah	i
◌ُ	Āmah	u



UNUGIRI