

TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH TERHADAP MEKANISME PENGEMBALIAN BARANG DI PLATFORM SHOPEE (Studi di Desa Mekar Jaya Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas)

Kazliani

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: kazliani6@gmail.com

Nashirun

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: nashirun@gmail.com

Yuniartik

Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: yuniartik@iaisambas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the return mechanism of goods on the Shopee platform from the perspective of Sharia economic law, with a case study of the community in Mekar Jaya Village, Sajad District, Sambas Regency. The background of this research is the increasing trend of e-commerce transactions among rural communities, which still face technical and administrative challenges in the return process. Using a qualitative method with a sociological-empirical approach, data were collected through interviews with seven active Shopee users. The findings indicate that although most users are aware of the return feature, the procedures are perceived as complicated, especially due to requirements such as unboxing videos, lack of seller responsiveness, and limited access to delivery services. From the viewpoint of Sharia economic law, the return mechanism has not fully embodied the principles of *khiyar* (option), justice, ease, and accountability. These findings highlight the need for policy adjustments in e-commerce platforms to align more closely with Sharia principles, particularly for Muslim consumers in remote areas. This research is expected to contribute to the development of more inclusive and Sharia-compliant digital commerce regulations.

Keywords: Sharia Economic Law, Return of Goods, Shopee, *Khiyār*, E-commerce

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mekanisme pengembalian barang di platform Shopee dari perspektif hukum ekonomi syariah dengan studi kasus pada masyarakat Desa Mekar Jaya, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas. Latar belakang penelitian ini adalah meningkatnya transaksi e-commerce di kalangan masyarakat pedesaan, namun masih dihadapkan pada kendala teknis dan administratif dalam proses retur barang. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

sosiologis-empiris, serta pengumpulan data melalui wawancara terhadap tujuh informan pengguna aktif Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sebagian masyarakat telah memahami fitur pengembalian barang, prosedur yang berlaku masih dinilai rumit, terutama terkait syarat video unboxing, kurangnya respons penjual, dan keterbatasan layanan ekspedisi. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, mekanisme tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip *khiyār*, keadilan, kemudahan, dan tanggung jawab. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan penyesuaian kebijakan *e-commerce* agar lebih adil dan sesuai dengan prinsip syariah, khususnya bagi konsumen Muslim di daerah terpencil. Temuan ini diharapkan menjadi rujukan untuk pengembangan kebijakan platform digital yang lebih inklusif dan sesuai syariah.

Kata kunci: Hukum Ekonomi Syariah, Pengembalian Barang, Shopee, Khiyar, E-commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan pesat *e-commerce* di Indonesia, termasuk di wilayah pedesaan (Zulkifli, 2023). Platform seperti Shopee menjadi alternatif utama bagi masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli tanpa tatap muka. Namun, kemudahan ini tidak lepas dari sejumlah persoalan, terutama terkait mekanisme pengembalian barang. Platform adalah media elektronik atau *marketplace* digital yang menyediakan tempat bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara online. Salah satu platform *e-commerce* yang berkembang di Indonesia adalah Shopee, yang menawarkan berbagai produk dari penjual lokal dan internasional. Seperti platform *e-commerce* lainnya, Shopee menyediakan mekanisme pengembalian barang yang memungkinkan konsumen mengajukan pengembalian produk jika tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami kerusakan (Rudianto, H, Vol. 11, No. 2, 2022). Namun, implementasi mekanisme pengembalian barang ini sering kali menjadi tantangan, terutama di daerah yang jauh dari pusat logistik atau dengan infrastruktur pengiriman yang terbatas, seperti di Desa Mekar Jaya Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas.

Desa Mekar Jaya adalah desa di Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas Kalimantan Barat, desa ini memiliki luas 36,31 Km², wilayah administrasi terdiri dari 4 Dusun yaitu Dusun Kadai, Dusun Mensemat, Dusun Bantilan, dan Dusun Kuayan yang sebagian besar penduduknya adalah Muslim. Meskipun *e-commerce* telah mulai diadopsi oleh masyarakat di daerah ini, pemahaman terkait transaksi yang sesuai dengan prinsip ekonomi syariah masih bervariasi. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana Shopee, sebagai platform *e-commerce* yang banyak digunakan oleh masyarakat di Desa Mekar Jaya Kecamatan Sajad, menerapkan kebijakan pengembalian barang dalam konteks hukum ekonomi syariah. Studi kasus ini akan fokus pada mekanisme pengembalian barang di Shopee dan bagaimana masyarakat Desa Mekar Jaya mengalami dan merespons kebijakan tersebut.

Permasalahan yang sering muncul dalam praktik pengembalian barang di platform *e-commerce*, termasuk di Shopee, adalah ketidakjelasan dan rumitnya proses pengembalian, waktu pengembalian yang relatif lama

biasanya 7-14 hari kerja, serta biaya pengembalian yang kadang harus di tanggung konsumen sehingga mereka merasa dirugikan. Kebijakan sistem pengembalian barang biasanya juga terjadi kasus barangnya belum tiba kepada konsumen tiba-tiba pihak shopee melakukan pengembalian ke penjual tanpa sepengetahuan konsumen dimana pihak jasa kirim tidak ada menghubungi konsumen. Lalu konsumen cek di platform shopee barangnya sudah sampai di tempat tujuan sehingga konsumen pergi ke kantor jasa kirim dan tiba-tiba pihak jasa kirim barang anda sudah dikembalikan oleh pihak sistem shopee. Kebijakan pengembalian barang di Shopee dianggap terlalu rumit karena dalam beberapa kasus pihak Shopee akan meminta banyak bukti seperti foto dan video saat *unboxing* serta menyertakan alasan pengembalian atas barang rusak, produk yang kurang maupun kualitas yang tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan. 5, No. 1, 2022). Fenomena ini juga terjadi di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas, di mana sebagian masyarakat mengalami kendala teknis dan administratif saat mengajukan pengembalian barang (Observasi, 15 oktober 2024).

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana mekanisme pengembalian barang di Shopee telah memenuhi prinsip-prinsip keadilan dan kemudahan sebagaimana diatur dalam hukum ekonomi syariah (Wahbah az-Zuhaili, 2011). Dalam konteks ini, prinsip ***khiyar*** (hak memilih dalam transaksi), keadilan, tanggung jawab, serta perlindungan hak konsumen menjadi landasan penting yang perlu dievaluasi. *E-commerce* sebagai bentuk transaksi modern perlu dikaji ulang agar tetap selaras dengan nilai-nilai syariah, khususnya bagi masyarakat Muslim di daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirumuskan untuk menjawab dua pertanyaan utama: (1) Bagaimana mekanisme pengembalian barang di platform Shopee di Desa Mekar Jaya? (2) Bagaimana tinjauan hukum ekonomi syariah terhadap mekanisme tersebut? Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses retur barang yang dialami konsumen di desa tersebut serta menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah.

Penelitian ini memiliki relevansi yang kuat dalam bidang hukum ekonomi syariah, khususnya dalam konteks perlindungan konsumen digital. Kajian ini mengisi celah dalam literatur yang selama ini lebih banyak berfokus pada aspek teknis atau hukum positif, tanpa mempertimbangkan kerangka nilai-nilai syariah. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi ilmiah dalam pengembangan kebijakan *e-commerce* yang inklusif dan berbasis nilai keislaman, serta referensi bagi studi-studi lanjut di bidang transaksi digital syariah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *sociologis empiris*, yang berfokus pada pemahaman fenomena sosial secara langsung di lapangan (Hardani, 2020). Lokasi penelitian ditetapkan di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Sajad, Kabupaten Sambas, karena masyarakatnya aktif menggunakan platform e-commerce, khususnya Shopee. Subjek penelitian terdiri dari tujuh orang konsumen yang pernah melakukan

pengembalian barang di Shopee, sedangkan objek penelitian adalah mekanisme pengembalian barang pada platform tersebut dan relevansinya dengan prinsip hukum ekonomi syariah.

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan para konsumen, ditunjang oleh observasi langsung terhadap praktik yang terjadi, serta dokumentasi untuk memperkuat bukti lapangan (Abdul Fattah Nasution, 2023). Selain itu, peneliti juga menggunakan data sekunder berupa literatur, artikel, dan informasi dari aplikasi Shopee yang relevan dengan topik penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis isi dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Syafriada Hafni Sahir, 2021). Untuk menjamin keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan memberikan gambaran mendalam mengenai kesesuaian mekanisme pengembalian barang di Shopee dengan prinsip hukum ekonomi syariah.

PEMBAHASAN

A. Mekanisme Pengembalian Barang di Platform Shopee di Desa Mekar Jaya Kecamatan Sajad Kabupaten Sambas

Penelitian ini menemukan bahwa masyarakat Desa Mekar Jaya umumnya telah mengetahui adanya fitur pengembalian barang di aplikasi Shopee, meskipun tingkat pemahaman teknis berbeda-beda. Informasi biasanya diperoleh dari pengalaman pribadi, media sosial, dan panduan aplikasi. Kendala terbesar dalam mekanisme pengembalian adalah persyaratan administratif, terutama kewajiban video unboxing, yang sering tidak dipenuhi konsumen. Kondisi ini menyebabkan sebagian besar pengajuan pengembalian ditolak, walaupun barang rusak atau tidak sesuai pesanan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara sistem formal yang ditetapkan platform dengan realitas konsumen di pedesaan.

Mayoritas konsumen mengajukan retur karena barang tidak sesuai dengan pesanan, misalnya salah ukuran, warna, jumlah, atau dalam kondisi cacat. Hal ini sejalan dengan konsep *khiyar aib* dalam fikih muamalah, yaitu hak pembeli membatalkan akad jika ada cacat pada barang (Prilia Kurnia Ningsih, 2021). Namun dalam praktik, hak ini sering terhambat prosedur Shopee yang menuntut bukti teknis. Posisi konsumen menjadi lemah, karena beban pembuktian lebih besar di pihak pembeli. Hasil ini juga selaras dengan studi sebelumnya yang menyoroti lemahnya perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia, khususnya bagi masyarakat desa.

Hambatan Teknis dan Struktural selain syarat administratif, hambatan struktural turut muncul. Proses retur mengharuskan konsumen mencetak label dan mengirimkan barang ke ekspedisi mitra Shopee. Bagi warga Desa Mekar Jaya, jarak ke ekspedisi relatif jauh, sehingga menambah biaya dan waktu. Waktu penyelesaian retur rata-rata 7–14 hari, bahkan ada yang mencapai satu bulan. Hal ini memperlihatkan adanya kesenjangan layanan *e-commerce* antara konsumen kota dan desa, yang secara akademis mengindikasikan perlunya kajian lebih mendalam tentang keadilan distribusi layanan dalam platform digital.

B. Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Mekanisme Pengembalian Barang di Platform Shopee

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif mekanisme retur di Shopee telah menyediakan ruang bagi konsumen untuk mengembalikan barang yang cacat atau tidak sesuai dengan pesanan. Fitur ini, jika ditinjau dari perspektif hukum ekonomi syariah, berkaitan erat dengan konsep *khiyar* dalam fikih muamalah (Abdul Rahman al Ghazaly, Ghufroon Insan, Shapiudin Shidiq, 2012). Dalam konteks ini, hak *khiyar* khususnya *khiyar aib* memberikan legitimasi bagi pembeli untuk membatalkan akad apabila terdapat cacat pada barang. Akan tetapi, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa hak ini sering terhalang oleh syarat administratif, terutama kewajiban video *unboxing*. Dari sisi prinsip akad salam, setiap transaksi yang dilakukan harus disertai dengan kejelasan spesifikasi barang. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dan mekanisme pengembalian sulit dilakukan, maka transaksi tersebut dapat mengandung unsur *gharar* (ketidakpastian) yang dilarang dalam Islam. Dengan demikian, sistem retur Shopee memang secara formal sesuai dengan akad salam, tetapi implementasinya masih belum sepenuhnya mencerminkan kepastian dan keadilan bagi pembeli.

Hukum ekonomi syariah menekankan prinsip *al-'adl* (keadilan) dan *al-amānah* (kejujuran) dalam transaksi (Kholidah, 2020). Namun, hasil penelitian memperlihatkan adanya ketidakseimbangan hak antara penjual dan pembeli. Konsumen yang tidak memenuhi syarat teknis sering kehilangan haknya meskipun kesalahan berasal dari penjual. Hal ini bertentangan dengan asas keadilan karena beban tanggung jawab lebih berat ditanggung oleh konsumen. Selain itu, prinsip *maslahah* (kemanfaatan) dan *raf' al-haraj* (menghilangkan kesulitan) juga menjadi tolak ukur dalam hukum ekonomi syariah (Miftahul Janna Ritonga, Mawardi, Vol. 9, No. 5, 2024). Namun, mekanisme retur Shopee justru sering menambah kesulitan, terutama bagi konsumen pedesaan yang harus menempuh jarak jauh ke ekspedisi dan menanggung biaya tambahan. Fakta ini memperlihatkan bahwa sistem retur belum sepenuhnya berorientasi pada kemaslahatan konsumen, khususnya mereka yang tinggal di wilayah dengan keterbatasan akses.

Mekanisme retur di Shopee secara struktural telah sesuai dengan prinsip *khiyar* dan *akad salam*, implementasinya belum sepenuhnya mencerminkan *maqāṣid al-syarī'ah*. Penelitian ini berargumen bahwa *e-commerce* modern harus dikembangkan tidak hanya berdasarkan regulasi formal, tetapi juga berdasarkan keadilan substantif yang menjamin kemudahan, perlindungan harta (*hifz al-māl*), dan keseimbangan hak antara penjual dan pembeli.

PENUTUP

Penelitian ini menemukan bahwa mekanisme pengembalian barang di Shopee pada masyarakat Desa Mekar Jaya telah dikenal, tetapi pelaksanaannya masih menghadapi hambatan seperti keterbatasan pemahaman prosedur, syarat teknis berupa video *unboxing*, akses teknologi yang minim, serta jarak ekspedisi yang jauh. Kondisi ini menciptakan

kesenjangan antara sistem digital yang ditawarkan Shopee dengan realitas pengguna di pedesaan.

Ditinjau dari perspektif hukum ekonomi syariah, sistem pengembalian barang tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan (*al-'adl*), kemaslahatan (*maslahah*), dan kemudahan (*al-taysir*). Hak *khiyār* pembeli atas barang cacat atau tidak sesuai belum terlindungi optimal karena kendala administratif, sehingga perlindungan harta (*ḥifẓ al-māl*) belum terpenuhi secara maksimal. Hasil ini menjawab tujuan penelitian bahwa mekanisme retur Shopee masih memerlukan evaluasi agar lebih sesuai dengan prinsip syariah.

Secara teoritis, penelitian ini menegaskan pentingnya penerapan prinsip hukum ekonomi syariah dalam transaksi digital, sedangkan secara praktis hasilnya memberi masukan bagi *e-commerce* untuk menyusun mekanisme retur yang lebih adil dan inklusif. Keterbatasan penelitian ini terletak pada fokus wilayah yang sempit, sehingga arah penelitian selanjutnya perlu memperluas cakupan dan membandingkan berbagai platform *e-commerce* guna memperoleh gambaran lebih komprehensif mengenai praktik jual beli online dalam perspektif syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- al Ghazaly, Abdul Rahman. Ghuftron Insan. Shapiudin Shidiq, *Fikih Mamalat*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Hardani. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Kholidah. *Hukum Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Lembaga Riset dan Konsultasi Ekonomi Syariah “Tren Belanja Online di Kalangan Konsumen Muslim Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 1, (2022).
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Harfa Creative, 2023.
- Ningsih, Prilia Kurnia. *fikih muamalah*. Depok: Rajawali Press, 2021.
- Observasi konsumen yang menggunakan platform shopee pada tanggal 15 oktober 2024.
- Ritonga, Miftahul Janna. Mawardi. “Landasan Filosofis Pemikiran Ekonomi Syariah: Prinsip Masalah Sebagai Pilar Utama Dalam Mencapai Kesejahteraan Ekonomi”, *Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol. 9, No. 5, (2024).
- Rudianto, H. “Dampak Strategi Pemasaran E-commerce di Indonesia: Studi Kasus Shopee,” *Jurnal Pemasaran dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2, (2022), hlm. 100-112.
- Sahir, Syafrida Hafni. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: Penerbit KBM Indonesia, 2021.
- Wahbah az-Zuhaili. *Fiqh Islam wa Adillatuhu*. Jilid 4. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Zulkifli. *Ekonomi Digital*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023.