

SISTEM PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI DI MARKETPLACE SHOPEE PRESPEKTIF FATWA DSN MUI TENTANG JUAL BELI SALAM

Risma Ayu Tiara¹, Rizki Amalia Sholihah²

^{1,2}Fakultas Syariah, IAIN Ponorogo

¹Email: rismayutiara18@gmail.com

²Email: rizkiamalias88@gmail.com

DOI: 10.21154/antologihukum.v3i1.2261

Received: 9-7-2023

Revised: 19-3-2023

Approved: 28-7-2023

Abstract: *The purpose of writing this research is to analyze, study, and explore the phenomenon of the goods and funds return system on the Shopee marketplace. This research study uses a type of qualitative research method using a field research approach. This research can be concluded that the system for returning goods and funds in online buying and selling transactions on the Shopee marketplace if it is linked to the as-salam contract by the fatwa of the MUI National Sharia Council Number 05/DSN-MUI/IV/2000 then this sale and purchase is a sale and purchase that is faced (damaged) and is detrimental to one of the parties, especially the consumer as the buyer. The realization of the legal terms of buying and selling as-salam, because there is no element of consumer willingness to accept goods that are defective or damaged or incomplete and there is dishonesty on the part of the seller in selling, the as-salam contract is invalid, because the legal terms of sale and purchase are not fulfilled, especially regarding the case of returning goods and funds as contained in the contents of the provisions of the fatwa of the MUI National Sharia Council Number 05/DSN-MUI/IV/2000 regarding the sale and purchase of salam.*

Keywords: Buy and Sell; Marketplace; Salam; Shopee

Abstrak: *Penulisan penelitian ini bertujuan adalah untuk menganalisis, mengkaji, mengeksplorasi femona terhadap sistem pengembalian barang dan dana pada marketplace Shopee. Study penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan yaitu penelitian lapangan (field research. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa bahwa sistem pengembalian barang dan dana dalam transaksi jual beli online pada marketplace Shopee ini jika dikaitkan dengan akad as-salam oleh fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 maka jual beli ini merupakan jual beli yang fasid (rusak) dan merugikan salah satu pihak terutama pihak konsumen sebagai pembeli. Dalam hal proses ketentuan dan syarat yang dicantumkan dalam aplikasi Shopee terkait pengembalian barang dan dana yang dilaksanakan tidak sesuai, serta tidak terwujudnya syarat sah jual beli as-salam, karena tidak adanya unsur kerelaan konsumen dalam menerima barang yang cacat maupun rusak atau tidak lengkap serta adanya ketidakkejujuran dari pihak seller dalam berjualan maka akad as-salam tersebut tidak sah, karena tidak terpenuhinya syarat sah jual beli terutama mengenai kasus pengembalian barang dan dana sebagaimana yang ada di dalam isi*

dari ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam.

Kata Kunci: *Jual Beli; Marketplace; Salam; Shopee*

PENDAHULUAN

Teknologi internet ini telah banyak digunakan masyarakat Indonesia di buktikan dengan adanya data hasil riset menunjukkan bahwa pada tahun 2021-2022 diperkirakan jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai kurang lebih 272,6 juta jiwa dan peningkatan persentase penetrasi internet Indonesia 2021-2022 sejumlah 77,02%.¹ Data ini menunjukkan pengguna internet paling besar didominasi oleh generasi milenial yang saat ini menjadi fokus utama pengembangan internet serta pelajar atau mahasiswa adalah segmen kunci dari banyaknya produk internet, maka dari itu kelompok milenial menempati urutan teratas.²

Internet merupakan salah satu kebutuhan pokok setiap orang saat ini dari berbagai kalangan muda hingga kalangan tua yang menggunakannya. Saat ini, layanan internet saling berhubungan dengan hampir setiap bidang kehidupan.³ Siapa saja dapat menggunakan internet dan beberapa sistem internet yang bahkan menyediakannya sebagai layanan gratis untuk semua kalangan. Layanan-layanan yang disediakan sangat membantu seperti halnya layanan Email, *E-Banking*, *E-Learning*, *E-Government*, *IRC*, *VOIP*, dan masih banyak lagi. Data dari Similarweb menunjukkan, pada Agustus 2022, Indonesia menyumbang 190,7 juta pengunjung situs Shopee. Jumlah ini naik 11,37% dibandingkan bulan sebelumnya yang mencapai 171,2 juta kunjungan ke situs Shopee.⁴

Kajian terdahulu berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Silvi Melinda, yang berjudul "Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia) bahwa hasil yang dapat disimpulkan yaitu Shopee sepenuhnya diatur oleh syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses di situs belanja Shopee, serta bertanggung jawab atas pelanggan yang mengalami kerugian. Namun tidak ada penjelasan khusus mengenai pengembalian dana atau barang yang pasti dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen ataupun dalam UU ITE. Pada peraturan hanya menyatakan itikad baik, sehingga tidak ditentukannya

¹ APJII Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, "Laporan Survei Profil Internet Indonesia", <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>, diakses pada tanggal 7 november 2022.

² Rizki Setiawan, "Keterlekatan Internet Dalam Aktivitas Keseharian Dan Pendidikan Generasi Milenial", *Jurnal sosioteknologi*, Vol 20, No. 1, (April 2021), 69.

³ Ardik Praharjo, "Perilaku Pembelian Secara Online Generasi Milenial Indonesia", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi*, Vol XIX, No. 1, (Januari 2019). 223.

⁴ Galih Ayu, "Shopee Masih Jadi E-Commerce Pilihan Utama Masyarakat Indonesia", <https://goodstats.id/article/>, akses pada 18 Desember 2022.

secara pasti ini membuat konsumen dapat dirugikan.⁵ Selanjutnya oleh Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting membahas terkait “Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam *Transaksi E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen”. Hasil penelitian menyimpulkan ada dua kemungkinan sistem kompensasi refund dalam *transaksi e-commerce* di *market place refund* dikeluarkan tanpa keharusan mengembalikan produk dan refund hanya bisa dilakukan jika barang sudah dikembalikan ke pelaku usaha. Menurut undang-undang perlindungan konsumen Indonesia, teknik ini pada hakekatnya legal, sepanjang kontraknya sah dan tidak melanggar peraturan atau undang-undang yang sudah ada.⁶

Shopee sebagai salah satu situs jual beli yang mana dalam sistem transaksinya menggunakan akad *as-salam* dengan konsumen melakukan pemesanan produk sesuai dengan spesifikasi atau kriteria yang telah ditentukan untuk melakukan pembayaran sebelum barang jadi atau ada di muka, baik secara tunai atau cicilan, dan melakukan pengiriman barang di kemudian hari jika barang sudah tersedia. Pada marketplace Shopee ini secara perkembangan zaman telah melakukan banyak modifikasi untuk menarik minat dan mendorong pengguna untuk melakukan lebih banyak transaksi di situs web tersebut. Selain mudah dan praktis konsumen juga merasa lebih terbantu karena dengan adanya marketplace tersebut, kebutuhan yang kebanyakan di toko-toko offline tidak ada tetapi di marketplace Shopee tersedia dan bahkan harganya lebih miring dibandingkan di toko-toko lain pada umumnya. Sebagai manusia tetap perlu berhati-hati dan selektif karena kemudahan dan kecanggihan yang diberikan teknologi. Kita sebagai konsumen harus ingat bahwa tidak semua penemuan manusia sempurna. Setiap penemuan pasti memiliki kelemahan. Seperti halnya belanja online atau online shopping, hal ini membawa perubahan pada pola pikir masyarakat. Membuat orang lebih impulsif, bergantung selalu mencari sesuatu yang instan dan ragu untuk terlibat dalam komunikasi langsung.

Dalam banyak kasus, terkadang masih banyak dilanggar oleh pihak seller dan hak konsumen dibatasi sebab adanya keterbatasan dari kekurangan tersebut yang mana sangat merugikan salah satu pihak. Salah satu konsumen dari Shopee adalah mahasiswa IAIN Ponorogo juga pernah mengalami yang namanya kasus complain. Berdasarkan observasi awal terhadap enam orang mahasiswa, dijelaskan bahwa mereka sebagai konsumen mengeluh terhadap sistem pengembalian barang di Shopee. Faktornya antara lain; lamanya proses, ongkir pengembalian yang dibebankan kepada konsumen, *customer service* lambat

⁵ Silvi Melinda, “Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia)”, *Skripsi*, (Riau: Universitas Islam Baru Riau 2021).

⁶ 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* 15, no 3, (November 2021): 509-526.

membalas pelayanan juga sering berupa bahasa mesin atau chat otomatis, serta kurang menguasai permasalahan. Hal ini menyebabkan timbul ketidakadilan ketika ada barang yang kurang lengkap atau cacat padahal sudah menyertakan bukti tetapi oleh pihak Shopee tetap menolak pengajuan konsumen. Ketentuan pengembalian barang dan dana yang tidak praktis atau menyulitkan konsumen serta seller yang mungkin tidak jujur (menipu) yang dapat menyebabkan kerugian.

Berdasarkan observasi awal dan dapat dianalisis permasalahan, adanya ketidakseimbangan posisi antara Shopee dengan pengguna. Dari keenam poin sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam tersebut. Penulis mengambil dari isi poin keempat yang sinkron dengan permasalahan tentang ketentuan "jika semua atau sebagian barang tidak tersedia pada waktu penyerahan, atau kualitasnya lebih rendah dan pembeli tidak rela menerimanya, maka ia memiliki dua pilihan yang tercantum sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam..

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Dalam kerja lapangan, peneliti berbicara secara pribadi dan mengamati secara langsung orang-orang yang ditelitinya. Kerja lapangan adalah dimana peneliti berpartisipasi dan mengamati langsung, melakukan penelitian sosial skala kecil, serta memperhatikan kondisi budaya setempat. Sebagai hasil dari kerja lapangan, penulis terlibat langsung dengan sekelompok orang dengan daya tarik yang berbeda dan kontak sosial atau fisik dengan orang-orang nyata dalam lingkup tertentu, yang dapat memberikan data sesuai dengan yang peneliti perlukan.⁷

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dimana dalam pendekatan ini dimaksudkan untuk mendalami, menggali, memahami, mengungkap fenomena tertentu dari beberapa responden dalam penelitiannya.⁸

KONSEP SALAM DALAM PRAKTIK JUAL BELI DI ERA DIGITAL

Konsep *salam* dalam jual beli merupakan akad pesanan dengan spesifikasi tertentu yang dibayar di muka dan penjual akan menyediakan barang dan menyerahkan barang kepada pembeli di tempat dan waktu penyerahan yang telah ditentukan.⁹ Kata *salam* berasal dari kata *at-taslim*. Kata ini bermakna dengan *as-salaf* yang bermakna memberikan sesuatu dengan mengharapkan hasil dikemudian hari. Terminologi *As-salam* berarti pesanan.¹⁰ Pengertian ini terkandung dalam firman Allah swt. Dalam Surah Al-Haqqah ayat 24:

⁷ Fadlun Maros, dkk., *Penelitian Lapangan (Field Research)*, (Medan: Universitas Sumatera Utara, 2016), 7.

⁸ David Hikia Tobing, dkk., *Pendekatan dalam Penelitian Kualitatif* (Bali: Universitas Udayana, 2017), 8.

⁹ Pri Fahrum Hani, "Pelaksanaan Pembiayaan As-Salam Dalam Perspektif Fatwa DSN-MUI No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli As-Salam (Studi Kasus Di BMT Syariah Islam Mandiri Ngemplak Boyolali)", *Skripsi*, (Surakarta: IAIN Surakarta 2020). 91.

¹⁰ Nurul Izzah, "Praktek Ba'i As-Salam Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Konsumen Makassar Dagang)", *Skripsi*, (Makassar: Univesitas Islam Negeri Alauddin 2019). 38.

كُلُوا وَاشْرَبُوا هَنِيئًا بِمَا أَسْلَفْتُمْ فِي الْأَيَّامِ الْخَالِيَةِ

Artinya: "Makan dan minumlah dengan sedap disebabkan amal yang telah kamu kerjakan pada hari-hari yang telah lalu."¹¹

Dalam hal yang berkaitan dengan ibadah, Al-Qur'an mengatur dan memberikan rinciannya. Al-Qur'an sekaligus juga memberikan gambaran secara umum dalam masalah muamalah, termasuk masalah jual beli salam. Jual beli salam ini dibenarkan dalam Islam, sebagaimana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ آجَلٍ مَّسْمُومٍ فَاكْتُبُوهُ

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah, tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya. (Al-Baqarah: 282).¹²

Pelaksanaan jual beli *as-salam* memuat rukun sebagai yaitu yang pertama pembeli (musalam) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang. Harus memenuhi kriteria cakap bertindak hukum (balig dan berakal sehat) serta *mukhtar* (tidak dalam tekanan/paksaan), kedua penjual (*musala ilaih*) adalah pihak yang memasok barang pesanan. Harus memenuhi kriteria cakap bertindak hukum (balig dan berakal sehat) serta *mukhtar* (tidak dalam tekanan/paksaan), ketiga akad (*sighah*) harus diungkapkan dengan jelas, sejalan, dan tidak terpisah oleh hal-hal yang dapat memalingkan keduanya dari maksud akad, empat barang yang dipesan (*muslam ilaih*).¹³

Sementara syarat jual beli *as-salam* adalah pembayarannya dilakukan dengan kontan baik dengan emas, perak, logam atau alat tukar yang telah disepakati agar hal-hal ribawi (emas, perak, makanan pokok dan lain-lain) tidak diperjualbelikan dengan sejenisnya secara tunda.¹⁴ Komoditinya harus dengan spesifikasi yang jelas, misalnya, dengan menyebut jenisnya dan ukurannya agar tidak terjadi konflik antara seorang muslim dengan saudaranya yang menyebabkan dendam dan permusuhan diantara keduanya. Waktu penyerahan komoditi harus ditentukan, misalnya setengah bulan yang akan datang atau lebih. Penyerahan uang dilakukan di dalam satu majelis.¹⁵

Batal dan berakhirnya *As-Salam* Pada dasarnya jual beli salam dapat dibatalkan jika salah satu rukun dan syaratnya tidak terpenuhi. Karena jika

¹¹ Surah Al-Haqqah ayat 24

¹² Surat Al-Baqarah ayat 282.

¹³ Ashabul Fadhli, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad *As-Salam* Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, 15, No. 1, (Juni 2016), 8-13.

¹⁴ Siti Mujiatun, "Jual Beli Dalam Perspektif Islam: Salam Dan Istisna", *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 13, No. 2, (September 2013), 206.

¹⁵ . Syaikh, Ariyadi, M.H. Norwili, *Fikih Muamalah Memahami Konsep Dan Dialektika Kontemporer*, (Yogyakarta: K-Media 2018), 122.

objek tidak sesuai, pembeli dapat membatalkannya.¹⁶ Namun, jika rukun dan syarat terpenuhi, maka penjualan akan berlangsung sah dan dapat berlangsung sampai saat penyerahan barang atau kesepakatan antara para pihak. Selain itu, ada hal lain yang muncul dalam salam jual beli yaitu berakhirnya oleh salah satu pihak dalam kontrak yang dirugikan oleh pihak lainnya, ditambah periode yang belum jatuh tempo. Umumnya membatalkan as-salam diperbolehkan selama tidak merugikan kedua belah pihak. Sesuai pemaparan di atas, dapat dipahami bahwa pembatalan dalam jual beli salam itu boleh dilakukan atas dasar keadilan, suka sama suka, rela sama rela, saling menguntungkan dan tidak merugikan yang lain. Pembatalan yang dapat merugikan pihak lain dan tidak adanya keridhaan dari salah satu pihak yang berakad tidak sesuai dalam pandangan hukum Islam.¹⁷

PRAKTIK PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA, KLAIM, DAN REVIEW KONSUMEN TERKAIT JUAL BELI MARKETPLACE SHOPPE

Jika konsumen mengajukan pengembalian barang atau dana, konsumen akan diminta untuk memberikan bukti. Jika seller setuju dengan pengajuan pengembalian produk, tetapi tidak menerima produk yang dikembalikan, konsumen harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut: Bukti resmi pengiriman (Contoh: Nomor resi yang sah) dan foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama pembeli dan penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman. Jika seller telah menyetujui pengajuan pengembalian produk, tetapi menerima produk yang salah atau rusak dari konsumen, seller harus mengajukan banding selambat-lambatnya 7 (tujuh) hari sejak konsumen mendaftarkan resi pengembalian di aplikasi marketplace Shopee. Seller harus mempersiapkan dokumen pendukung berupa foto atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk.

Sebuah catatan untuk menghindari paket yang hilang dalam pengiriman, Shopee merekomendasikan untuk menggunakan jasa kirim yang didukung Shopee. Namun, jika seller dan konsumen telah bersepakat untuk menggunakan jasa kirim lain, simpan resi pengiriman sebagai bukti jika terjadi klaim tidak menerima produk. Jika seller menggunakan jasa kirim lain tanpa persetujuan konsumen, seller akan bertanggung jawab jika terjadi kehilangan. Konsumen akan menerima pengembalian dana penuh meski seller

¹⁶ Rahmadi Indra Tektona, Risqullah Cahyanan Putra, "Implikasi Hukum Pandemi Covid-19 Terhadap Transaksi Akad Bai'as-Salam (Pre Order) Dalam Transaksi Dropship", *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 10, No. 2, (September 2021), 82.

¹⁷ Nursafitri, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (Do) Oleh Pembeli Di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Konsep Jual Beli Salam)", *Skripsi*, (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry 2016). 43-44.

menyediakan bukti resmi pengiriman. Konsumen memiliki waktu 1 (satu) hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana atau dana akan dilepaskan kepada seller. Jika bukti yang terkumpul tidak menjelaskan klaim atau masalah, bukti tersebut tidak dapat diterima. Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak konsumen.¹⁸

Klaim pengembalian barang atau dana merupakan suatu garansi yang diberikan Shopee kepada pihak pembeli. Klaim ini sangat berguna bagi pembeli dikarenakan konsumen dapat merasa aman apabila ada penjual yang mengirimkan produk tidak sesuai dengan yang tercantum dalam deskripsi. Konsumen dapat mengajukan pengembalian produk dan dana karena berbagai alasan. Konsumen dapat memilih untuk menerima alasan yang dikomplainkan seperti konsumen tidak mengirimkan barang dalam 5 hari, ada kesalahan produk, atau yang lain sebagainya beserta buktinya, kemudian pembeli apabila menyetujui akan dikirimkan kembali atau segera mengembalikan dana ke pembeli tanpa pengembalian barang.

Review konsumen tentang pengembalian barang dan dana marketplace shopee yang pernah mengalami kasus pengembalian barang dan dana marketplace Shopee. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 6 orang yang berjenis kelamin perempuan merupakan mahasiswa IAIN Ponorogo yang pernah membeli di marketplace Shopee. Penelitian dilakukan melalui wawancara langsung saat bertemu dengan responden.

Peneliti dapat menyimpulkan terkait hasil wawancara terhadap permasalahan pengembalian barang dan dana sebagai berikut: Pertama, pengembalian barang dan dana sudah disetujui oleh pihak Shopee dana akan masuk rekening diproses dalam 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di gudang Shopee. Tetapi kenyataannya dana tersebut baru masuk 7 (tujuh) hari setelah pesanan sudah berhasil dikembalikan. Kedua, terkait penukaran barang tersebut ongkos kirim pengiriman penukaran dibebankan kepada konsumen dan penukaran tersebut memakan waktu yang cukup lama. Ketiga, seller hanya mentransfer dana pengembalian tidak sesuai dengan harga barang yang belum dikirimkan dan hanya mentransfer 90% dari harga yang dipesan. Maka dari itu konsumen ini merasa rugi terhadap pengembalian dana tersebut yang tidak sesuai, memang proses tanggapan seller cepat tetapi dana yang dikembalikan tidak sesuai. Keempat, kedua belah pihak sudah berdiskusi dan menyetujui penukaran pengembalian, tetapi pihak seller mengirimkan barangnya sangat lama lebih dari 5 hari

¹⁸ Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee” www.shopee.co.id, diakses pada 1 Desember 2022.

padahal perjanjian diawal langsung dikirimkan hari itu juga. Kelima, seller tidak mempertanggungjawabkan atas keberadaan barang tersebut sehingga konsumen harus menunggu lama paket dan merasa dirugikan terhadap kendala tersebut. Serta dana pengembalian tersebut masuk ke Shopeepay hingga 14 hari sampai sampai pengembalian dana muncul pada akun bank kartu kredit yang konsumen gunakan. Keenam, Pengembalian dana itu yang dikatakan sistem akan diproses ke Shopeepay dalam 1 hari kerja. Tetapi pada kenyataannya baru masuk setelah 3 hari kerja ke Shopeepay.

TINJAUAN FATWA DEWAN SYARIAH NAISONAL MUI NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 TERHADAP PENGEMBALIAN BARANG DAN DANA JUAL BELI PADA MARKETPLACE SHOPEE

1. Pengembalian Barang

Pengembalian barang (*retur*) yaitu suatu proses dimana konsumen atau pembeli yang telah menerima barang pesanan dan melakukan pengembalian kepada pihak penjual karena suatu alasan, seperti halnya adanya kerusakan pada barang, kekeliruan dalam pengiriman baik itu model, warna, ukuran maupun kekurangan kelengkapan barang yang diterima pihak konsumen.¹⁹ Pengembalian barang ini terjadi jika penjual kurang bertanggung jawab dengan spesifikasi yang dijelaskan dengan barang yang tidak sesuai, baik jenis atau kualitasnya, mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar yang dipesan sudah sold terjual namun pihak penjual tidak memberikan konfirmasi dan asal mengirimkan barang yang mirip, barang cacat, dan kurangnya kelengkapan barang karena kurangnya ketelitian dalam mengirimkan barang pesanan konsumen. Terkadang penjual tidak mencantumkan spesifikasi barang yang sama terhadap barang yang berbeda.²⁰

Praktik jual beli online di marketplace Shopee sudah jelaskan didalam aplikasinya, dengan cara yang pertama membuka aplikasi Shopee kemudian mencari barang yang ingin dibeli berdasarkan spesifikasi yang telah dijelaskan oleh seller atau penjual. Sebenarnya semua telah diatur

¹⁹ Fery Bernando Sebayang, "Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Retur Penjualan Dalam Aspek-Aspek Hukum Perjanjian Jual Beli", *Artikel*, (Bali: Universitas Udayana), 1.

²⁰ Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee", *Jurnal Ilmiah dan Ilmu Hukum*, 392.

sedemikian rupa baik oleh agama seperti halnya didalam keenam poin fatwa Dewan Syariah MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam. Namun di dalam praktiknya hak tentang onsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak komplain dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka.

Bahwa pengembalian barang dari hasil wawancara terhadap kedua konsumen marketplace shopee ini tidak diperbolehkan jika adanya kerugiaan atau ketidakrelaan salah satu pihak sesuai dengan isi dari ketentuan dari aspek keenam fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam yang mana pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan akibat seller menunda pengiriman barang yang melebihi kesepakatan awal dan dalam sistemShopee sebagaimana ketentuan tentang jasa kirim yang seharusnya semua jasa kirim diberlakukan penanggungan ongkir ketika kesalahan atas barang pesanan pembeli itu murni dari kesalahan penjual.

2. Pengembalian Dana

Pengembalian dana (*refund*) yaitu suatu proses dimana pihak pembeli dapat mengajukan pengembalian dana jika barang atau pesanan yang diterima tidak sesuai, atau tidak lengkap seperti barang tidak sampai ataupun yang dikirimkan barang rusak tidak sesuai spesifikasi.²¹ Ketentuan marketplace Shopee pembeli dapat melakukan "Klik" pada tombol "Ajukan Pengembalian Dana/Barang" maka yang terjadi adalahShopee akan membuat *Group Chat Dispute Resolution Center* yang berisi penjual dan pembeli danmemantau percakapan para pihak. Di dalam proses ini Shopee akan membiarkan seller dan konsumen untuk menyelesaikan masalah secara personal.

Ditinjau dari fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam yang terjadi dalam proses pengembalian barang dan dana pada marketplace Shopee menyebabkan ketentuan dari fatwa ini menjadi rusak. Pengembalian barang dan dana yang terjadi pada marketplace Shopee sudah sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam yaitu diperbolehkan atas pembatalan kontrak as-salam selama tidak merugikan kedua belah pihak, sesuai dengan aspek 6 poin dalam fatwa

²¹ Dwi Latifatul Fajri, "Refund Adalah Pengembalian Dana, Ini Perbedaannya Dengan Return", <https://katadata.co.id/> diakses pada tanggal 27 Mei 2023.

Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam. Karena jual beli ini tunduk pada syarat-syarat, termasuk yang sesuai dengan tujuan transaksi, maka hukum Islam memperbolehkan jual beli online. diperbolehkan menurut hukum Islam yaitu syarat yang sejalan dengan tujuan transaksi. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi penjual atau dalam kondisi cacat, pembeli dapat meminta pengembalian dana dengan ketentuan yang telah disepakati bersama.

Sistem pengembalian barang dan dana pada transaksi jual beli online menurut fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tidak dibenarkan jika pengembalian barang yang rusak atau cacat sebaiknya dilakukan sesuai dengan prosedur pihak Shopee, apakah barang tersebut diganti dengan yang baru atau pihak penjual refund dana ke pihak konsumen ketika barang yang dimintakan refund tersebut tidak tersedia stock. Hal ini merujuk kepada beberapa kasus pada enam mahasiswa IAIN Ponorogo yang telah diteliti oleh penulis bahwa bentuk pengembalian barang dan dana tidak berjalan sesuai dengan prosedur pada marketplace Shopee. Maka hal ini terdapat unsur ketidakjujuran antara pihak Shopee yang kurang responsif terhadap kasus pengembalian barang dan dana, serta pihak seller yang hanya ingin menerima dari segi keuntungannya saja. Berdasarkan hal tersebut artinya jelas jika antara pihak seller dan konsumen tidak adanya unsur keridhaan serta merugikan salah satu pihak dalam transaksi jual beli khususnya pengembalian barang dan dana di marketplace Shopee tersebut.

Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam ini berlaku ketentuan tentang barang, yang mana pihak pembeli diberikan hak untuk mengetahui spesifikasi serta hak konsumen berhak menerima barang atau membatalkannya karena cacat pada barang yang dipesan sesuai dengan prosedur pengembalian barang dan dana pada aplikasi Shopee. Konsumen memilih barang yang menjadi kebutuhan dengan catatan barang yang diterima harus sesuai dengan deskripsi iklan yang ditampilkan oleh seller di aplikasi Shopee. Untuk mempertegas dan menunjukkan adanya unsur kerelaan antara kedua belah pihak yang terikat dalam suatu perjanjian yaitu adanya hikmah disyaratkannya. Bahwa dari hal ini bisa disimpulkan jika pihak konsumen telah dirugikan oleh seller karena tidak ada kejelasan tentang pengembalian barang dan dana jika barang yang diterima cacat atau rusak.

Oleh karena itu, penulis bisa menyimpulkan bahwa sistem pengembalian barang dan dana dalam transaksi jual beli online pada marketplace Shopee ini jika dikaitkan dengan akad as-salam oleh fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 maka jual beli ini merupakan jual beli yang *fasid* (rusak) dan merugikan salah satu pihak

terutama pihak konsumen sebagai pembeli, Dalam hal proses ketentuan dan syarat yang dicantumkan dalam aplikasi Shopee terkait pengembalian barang dan dana yang dilaksanakan tidak sesuai, serta tidak terwujudnya syarat sah jual beli as-salam, karena tidak adanya unsur kerelaan konsumen dalam menerima barang yang cacat maupun rusak atau tidak lengkap serta adanya ketidakkejujuran dari pihak seller dalam berjualan maka akad as-salam tersebut tidak sah, karena tidak terpenuhinya syarat sah jual beli terutama mengenai kasus pengembalian barang dan dana sebagaimana yang ada di dalam isi dari ketentuan fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 terkait jual beli salam.

KESIMPULAN

Setelah meneliti, menganalisis masalah, menjelaskan dan membahas pada bab-bab sebelumnya, penulis akan membuat beberapa kesimpulan pada bab ini sebagai jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang telah diformat. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama pengembalian barang (*retur*) yaitu suatu proses dimana konsumen atau pembeli yang telah menerima barang pesanan dan melakukan pengembalian kepada pihak penjual karena suatu alasan, seperti halnya adanya kerusakan pada barang, kekeliruan dalam pengiriman baik itu model, warna, ukuran maupun kekurangan kelengkapan barang yang diterima pihak konsumen. Sesuai dengan ketentuan dari keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam yang mana tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrelaan salah satu pihak. Namun dalam praktiknya hak konsumen sering tidak dipenuhi oleh para penjual. Banyak komplain dan keluhan dari para pengguna karena kurang terjaminnya hak mereka. Pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan waktu akibat seller menunda pengiriman barang yang melebihi kesepakatan awal dan dalam sistem Shopee sebagaimana ketentuan tentang jasa kirim yang seharusnya semua jasa kirim diberlakukan penanggungungan ongkir ketika kesalahan atas barang pesanan pembeli itu murni dari kesalahan penjual.

Kedua pengembalian dana (*refund*) yaitu suatu proses dimana pihak pembeli dapat mengajukan pengembalian dana jika barang atau pesanan yang diterima tidak sesuai, atau tidak lengkap seperti barang tidak sampai ataupun yang dikirimkan barang rusak tidak sesuai spesifikasi. Sesuai dengan ketentuan dari keenam aspek Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang jual beli salam ini tidak diperbolehkan jika adanya kerugian atau ketidakrelaan salah satu pihak. Dalam praktiknya pihak konsumen menjadi korban akibat adanya unsur ketidakjelasan waktu akibat seller menunda pengiriman dana yang melebihi kesepakatan awal dan untuk penerimaan dana yang tidak ditransfer penuh melainkan hanya ditransfer 90% dari harga awal. Serta dalam sistem

Shopee sebagaimana ketentuan tentang estimasi penerimaan dana yang lama atau molor akibat sistem Shopee yang meskipun sistem sudah sedemikian bagus, namun tetap saja masih ada celah terjadinya masalah. Jumlah transaksi di Shopee adalah kurang lebih satu hingga dua juta transaksi dalam 1 (satu) hari. Melihat banyaknya jumlah transaksi tersebut, maka apabila ada yang tidak benar pada sistem shopee, akan ada jutaan komplain yang masuk ke Shopee.

DAFTAR PUSTAKA

- 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* 15, No 3, (November 2021).
- APJII Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, "Laporan Survei Profil Internet Indonesia", <https://apjii.or.id/content/read/39/559/Laporan-Survei-Profil-Internet-Indonesia-2022>, akses pada tanggal 7 november 2022.
- Ardik Praharjo, "Perilaku Pembelian Secara Online Generasi Milenial Indonesia", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Media Ekonomi*, 14, No. 1, Januari 2019.
- Ariyadi, H. Syaikhu, Norwili, M.H. *Fikih Muamalah Memahami Konsep Dan Dialektika Kontemporer*. Yogyakarta: K-Media. 2018.
- Ashabul Fadhli, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-Commerce", *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, Vol XV, No. 1, Juni 2016.
- Ayu, Galih, "Shopee Masih Jadi E-Commerce Pilihan Utama Masyarakat Indonesia", diakses dari <https://goodstats.id/article/> akses pada tanggal 18 Desember 2022.
- Effenty Muhammad, Nova, "Fatwa Dalam Pemikiran Hukum Islam" 12 No 1 Juni 2016.
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional NO: 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli Salam Husnul Khatimah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee", *Jurnal Ilmiah dan Ilmu Hukum*.
- Maros, Fadlun, dkk. *Penelitian Lapangan (Field Research)*. Medan: Universitas Sumatera Utara. 2016.
- Nursafitri, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Pembatalan Akad Jual Beli Bahan Bangunan Secara Drop Order (Do) Oleh Pembeli Di Kecamatan Indrajaya (Analisis Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Konsep Jual Beli Salam)", *Skripsi*, Banda Aceh: Universitas Islam Negeri (Uin) Ar-Raniry, 2016.
- Nurul Izzah, "Praktek Ba'i As-Salam Dalam Transaksi Jual Beli Online (Studi Pada Konsumen Makassar Dagang)", *Skripsi*, Makassar: Univesitas Islam Negeri Alauddin, 2019.
- Pri Fahrum Hani, "Pelaksanaan Pembiayaan As-Salam Dalam Perspektif Fatwa DSN MUI No. 05/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Jual Beli As-Salam (Studi Kasus Di BMT Syariah Islam Mandiri Ngemplak Boyolali)", *Skripsi*, Surakarta: IAIN Surakarta, 2020.

- Rahmadi Indra Tektona, Risqullah Cahyanan Putra, “Implikasi Hukum Pandemi Covid-19 Terhadap Transaksi Akad Bai’as-Salam (Pre Order) Dalam Transaksi Dropship”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, 10, No. 2, September 2021.
- Rizki Setiawan, “Keterlekatan Internet Dalam Aktivitas Keseharian Dan Pendidikan Generasi Milenial”, *jurnal sosioteknologi*, 20, No. 1, April 2021.
- Silvi Melinda, “Tinjauan Hukum Terhadap Tanggung Jawab Market Place Pada Pengembalian Dana Kepada Pembeli (Analisis Kasus Pada Pt. Shopee Internasional Indonesia)”, *Skripsi*, Riau: Universitas Islam Baru Riau, 2021.
- Siti Mujiatun, “Jual Beli Dalam Perspektif Islam: Salam Dan Istisna”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis*, 13, No. 2, September 2013.
- Tim Shopee, “Pengembalian Barang/Dana] Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee” www.shopee.co.id, diakses pada 1 Desember 2022.



Copyright: © 2023 by author (s). This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).