

**TINJAUAN MAŞLAĤAH TERHADAP PRAKTIK RETUR
BARANG DALAM PROSES PENGIRIMAN DI
*MARKETPLACE SHOPEE***

(Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga)



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Purwokerto
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Hukum (S.H)**

Oleh:

MUSTIKA PERMANA AJI

NIM. 2017301088

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
2024**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Mustika Permana Aji
NIM : 2017301088
Jenjang : S-1
Jurusan : Hukum Ekonomi Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul **"TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK RETUR BARANG DALAM PROSES PENGIRIMAN DI MARKETPLACE SHOPEE (Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga)"** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, tidak dibuat oleh orang lain, bukan saduran dan bukan merupakan terjemahan. Hal-hal yang bukan merupakan karya saya yang dikutip dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan dituangkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Purwokerto, Desember 2024
Saya yang menyatakan,



Mustika Permana Aji
NIM. 2017301088

PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

Tinjauan Masalah Islam Terhadap Praktik Retur Barang Dalam Proses Pengiriman di *Marketplace Shopee* (Studi Kasus Penjual Kwalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga)

Yang disusun oleh **Mustika Permana Aji (NIM. 2017301088)** Program Studi **Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**, telah diujikan pada tanggal **13 January 2025** dan dinyatakan telah **memenuhi** syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H.)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang/ Penguji I

Dr. H. Achmad Siddiq, M.H., M.H.I
NIP. 19750720 200501 1 003

Sekretaris Sidang/ Penguji II

Dr. Karimatul Khasanah, M.S.I
NIP. 19871224 201801 2 002

Pembimbing/ Penguji III

Syifaun Nada, S.Sy., M.H
NIP. 19930823 202321 1 021

Purwokerto, 15 Januari 2025

Dekan Fakultas Syari'ah



Dr. H. Supani, S.Ag, M.A.
NIP. 19700705 200312 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 27. ~~Desember~~ 2024

Hal: Pengajuan Munasqosyah Skripsi
Sdr. Mustika Permana Aji
Lampiran : 3 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syariah UIN
Prof. K.H. Saifuddin Zuhri di
Purwokerto

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Mustika Permana Aji
NIM : 2017301088
Jenjang : S-1
Program Studi : Hukum Ekonomi Syari'ah
Fakultas : Syari'ah
Judul : TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP
PRAKTIK RETUR BARANG DALAM PROSES
PENGIRIMAN DI MARKETPLACE SHOPEE
(Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan
Kabupaten Purbalingga)

Sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri untuk dimunafosyahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)

Demikian atas perhatian bapak, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.


Syifaun Nada, S.Sy., M.H
NIP. 19930823 202321 1 021

**TINJAUAN MAŞLAĤAH TERHADAP PRAKTIK RETUR
BARANG DALAM PROSES PENGIRIMAN DI
MARKETPLACE SHOPEE**
(Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga)

ABSTRAK
MUSTIKA PERMANA AJI
NIM.2017301088

**Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas
IslamNegeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto**

Dalam perkembangan transaksi jual beli online, *marketplace* seperti *shopee* telah mempermudah interaksi antara penjual dan pembeli. Namun, Praktik retur barang dalam perjalanan pada *marketplace* Shopee telah menimbulkan berbagai dinamika, terutama bagi penjual knalpot di Desa Pesayangan, Kabupaten Purbalingga. Retur dalam perjalanan merupakan kebijakan pengembalian barang yang memungkinkan pembeli untuk membatalkan pesanan sebelum barang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebijakan retur barang dalam perjalanan di *shopee* dari perspektif hukum Islam, khususnya berdasarkan prinsip akad salam dan *maşlahah*.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan empiris. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan penjual knalpot di Desa Pesayangan yang menggunakan *shopee* sebagai *platform* penjualan. Data sekunder didukung oleh buku, jurnal, dan dokumen terkait. Metode pengumpulan data mencakup observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Penulis menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan dan menganalisis data menggunakan metode deskriptif untuk memberikan gambaran sistematis mengenai permasalahan yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan retur dalam perjalanan di *shopee*, meskipun memberikan kemudahan bagi pembeli, namun cenderung memberatkan penjual. Kebijakan ini sering kali bertentangan dengan prinsip keadilan dalam jual beli sesuai syariat Islam, yang mengharuskan tidak ada pihak yang dirugikan. Dalam perspektif *maşlahah* terhadap sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee* ini termasuk kedalam *maşlahah qath'iyah*. Dimana sistem retur dalam perjalanan ini jelas dapat menyebabkan kemudharatan berupa kerugian bagi penjual. Sistem retur dalam perjalanan ini tidak mengandung *maşlahah*, terutama bagi para penjual di *marketplace shopee* sehingga termasuk kedalam *maşlahah qath'iyah*.

Kata Kunci: Retur Dalam Proses Pengiriman, Marketplace Shopee, Maşlahah

MOTTO

Tidak ada kata gagal, hanya ada kata belajar
(Albert Einstein)

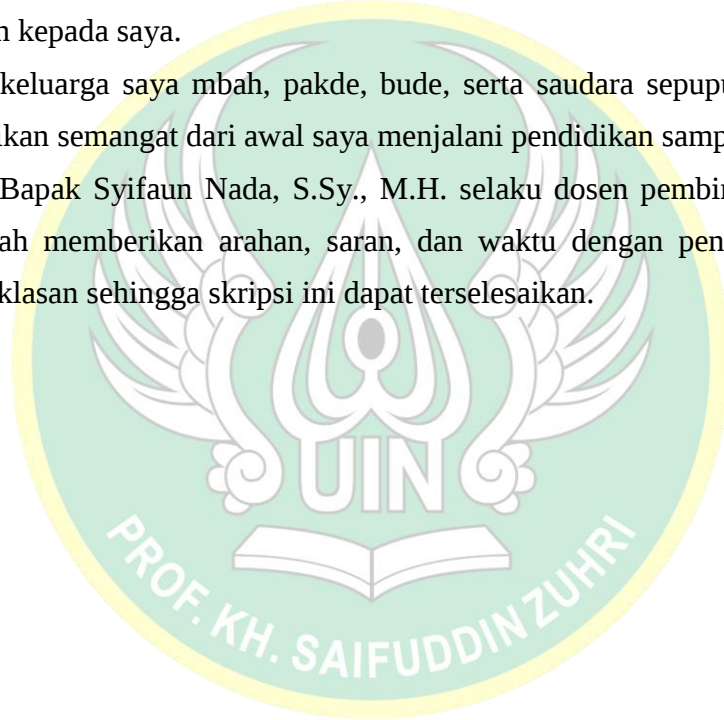
Apapun rintangan dan hasilnya nanti, melangkahlah terlebih dahulu.



PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sholawat serta salam saya curahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah dengan terselesaikannya skripsi ini, dengan penuh syukur peneliti persembahkan karya sederhana ini untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Rasino dan Ibu Anteng Hidayah yang selalu memberikan semangat, motivasi, agar selalu semangat. Saya ucapkan banyak terimakasih untuk Doa yang tak henti-hentinya dicurahkan untuk kelancaran dan kesuksesan saya, serta segala bentuk cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepada saya.
2. Kepada keluarga saya mbah, pakde, bude, serta saudara sepupu yang selalu memberikan semangat dari awal saya menjalani pendidikan sampai akhir.
3. Kepada Bapak Syifaun Nada, S.Sy., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan waktu dengan penuh kesabaran sertake ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang digunakan pada penyusunan skripsi ini berlandaskan pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ẓal	ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	 ‘....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa‘	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	W
هـ	ha‘	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya‘	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal pendek, vokal rangkap dan vokal panjang.

1. Vokal Pendek

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	<i>Fathah</i>	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	ḍammah	U

2. Vokal Rangkap.

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fathah</i> dan <i>ya'</i>	Ai	a dan i	بينكم	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah</i> dan <i>Wawu</i>	Au	a dan u	قول	<i>Qaul</i>

3. Vokal Panjang.

Maddah atau vocal panjang yang lambing nya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + alif ditulis ā	Contoh جاهلية ditulis <i>jāhiliyyah</i>
Fathah+ ya' ditulis ā	Contoh تنسى ditulis <i>tansā</i>
Kasrah + ya' mati ditulis ī	Contoh كريم ditulis <i>karīm</i>
Dammah + wawu mati ditulis ū	Contoh فروض ditulis <i>furūd</i>

C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

إجارة	Ditulis <i>Ijārah</i>
إقتصاية	Ditulis <i>Iqtiṣadiyāh</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis t:

نعمة الله	Ditulis <i>ni‘matullāh</i>
-----------	----------------------------

3. Bila *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan *h* (h).

Contoh:

روضة الاطفال	<i>Raudah al-aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>Al-Madīnah al-Munawwarah</i>

D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

متعددة	Ditulis <i>mutāaddidah</i>
عدّة	Ditulis <i>‘iddah</i>

E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

الحكم	Ditulis <i>al-ḥukm</i>
القرض	Ditulis <i>al-qarḍ</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

السماء	Ditulis <i>as-Samā’</i>
الطريق	Ditulis <i>aṭ-ṭāriq</i>

F. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof. Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيء	Ditulis <i>syai'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'khuẓu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*

أهل السنة : *ahlussunnah* atau *ahl as-sunnah*

DAFTAR SINGKATAN

SWT	: Subhanahuwata'ala
SAW	: Sallallahu 'alaihiwasallam
S.H.	: Sarjana Hukum
Dkk	: Dan kawan-kawan
UIN	: Universitas Islam Negeri
Hlm	: Halaman
Ongkir	: Ongkos kirim



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahil'alamin, segala puji syukur milik Allah Tuhan semestaalam yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat serta kepada parapengikutnya yang telah memberikan petunjuk kepada umat manusia dengankemuliaan akhlaknya untuk mencapai kebahagiaan di dunia maupun di akhirat.

Rasa syukur yang mendalam atas segala pertolongan dan kasih sayangyang telah Allah berikan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi denganjudul “TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK RETUR BARANG DALAM PROSES PENGIRIMAN DI *MARKETPLACE* SHOPEE” (Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga)” sebagai salah satu syarat kelulusan di fakultas Syariah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti mendapatkan banyak sekali bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan kali ini, penulis bermaksud mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. K.H. Ridwan, M.Ag, selaku Rektor Universitas IslamNegeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Dr. Supani, S.Ag.,M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas IslamNegeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Dr. H. M. Iqbal Juliansyahzen, S.SY., M.H., selaku Wakil Dekan I FakultasSyariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri

- Purwokerto. 4. Dr. Mawardi, M.Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hariyanto, M.Hum., M.Pd., selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. M. Wildan Humaidi, S.H.I., M.H., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Mokhamad Sukron, L.c., M. Hum., selaku Sekretaris Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Ainul Yaqin, M.Sy., selaku Koordinator Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
8. Syifaun Nada, S.Sy., M.H., selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti. Terimakasih atas bimbingan, kritik, saran, dan membantu kelancaran dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap Dosen dan Staf Administrasi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto
10. Segenap staf dan Karyawan Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Kepada orang tua saya yang tercinta Ibu Anteng Hidayah dan Bapak Rasino, yang tiada hentinya memberikan cinta, kasih sayang, serta doa dan dukungan

moral, materiil maupun spiritual kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi.

12. Kepada seluruh keluarga saya, mbah, ude, ade, mba Rizka, mas Eka yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Kepada teman-teman saya yang telah membantu, memotivasi dan menjadi tempat bercerita dan saling berkeluh kesah.

Tiada hal lain yang dapat penulis berikan untuk menyampaikan rasa terimakasih melainkan hanya doa, semoga amal baik dari semua pihak tercatat berbagai amal shaleh yang di ridhai Allah SWT, dan mendapat balasan yang berlipat ganda di akhirat kelak. Aamiin, peneliti menyadari bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah di harapkan. Teruntuk itu mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.

Purwokerto

Mustika Permana Aji
NIM.2017301088

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
PENGESAHAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	vii
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Manfaat Penelitian	11
E. Kajian Pustaka	11
F. Sistematika Penelitian	14
BAB II TEORI MAŞLAĦAH	
A. <i>Maşlahah</i>	16
1. Pengertian <i>Maşlahah</i>	16
2. Dasar Hukum <i>Maşlahah</i>	20
3. Syarat-Syarat <i>Maşlahah</i>	21
4. Tingkatan <i>Maşlahah</i>	23
B. Retur	25
C. Pengembalian Barang Dalam Perjalanan	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Pendekatan Penelitian.....	30
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
D. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
E. Sumber Data	32
F. Teknik Pengumpulan Data	33
G. Metode Analisis Data	34
BAB IV ANALISIS PRAKTIK RETUR DALAM PROSES PENGIRIMAN MENURUT HUKUM ISLAM	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	36
B. Praktik Retur Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Pubalingga	36
C. Tinjauan <i>Maşlahah</i> Terhadap Pengembalian Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Pubalingga	43

D. Analisis Sistem Retur Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knalpot Di Desa Pesayangan Pubalingga Perspektif Hukum Islam	52
BAB V KESIMPULAN	
A. KESIMPULAN	59
B. SARAN.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi telah memberikan dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam aktivitas jual beli. Dengan perkembangan teknologi dan komunikasi yang pesat ini menjadikan masyarakat senantiasa melakukan transaksi jual beli dengan menggunakan internet. Transaksi melalui internet menjadikan solusi atas keterbatasan ruang dan waktu serta memudahkan bagi para penggiat ekonomi. Kegiatan transaksi melalui internet atau secara online di media elektronik atau e-commerce dapat juga disebut dengan jual beli online.¹

Jual beli melalui internet yang disebut juga “jual beli online” adalah jenis jual beli yang terjadi di media elektronik dan tidak mengharuskan penjual dan pembeli bertemu langsung untuk menentukan kualitas, dengan menentukan ciri-ciri, jenis barang, sedangkan untuk harganya dibayar terlebih dahulu baru diserahkan barangnya.² Pembeli dapat memilih barang yang dijual dengan melihat dalam bentuk gambar yang telah dilengkapi keterangan harga dan spesifikasi dari barang tersebut.

¹ Ashabul Fadhli, “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*, Vol. 15, No. 1, 2016, hlm. 5. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/312264893_Tinjauan_Hukum_Islam_Terhadap_Penerapan_Akad_As-Salam_dalam_Transaksi_E-Commerce, pada 15 Juli 2024.

² Tiara Nur Fatria, “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, hlm. 55. Diakses dari <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/5961/2768>, pada 15 Juli 2024.

Media *e-commerce* yang menjadi tempat untuk jual beli secara online bisa juga disebut dengan *marketplace*. *Marketplace* yaitu perantara diantara pelaku usaha dan konsumen yang menggunakan dunia internet, *marketplace* disini merupakan pihak ketiga dalam hal transaksi perjanjian jual beli yang berisi sebagai penyedia layanan kebutuhan dari penjualan dan pembelian. *Marketplace* yang menyediakan layanan tersebut salah satunya yaitu *Shopee* yang berupa aplikasi untuk melakukan kegiatan jual beli online.³

Peran *marketplace* dalam transaksi jual beli *online* tidak hanya sebagai perantara antara penjual dan pembeli, tetapi juga memberikan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi, yang sejalan dengan prinsip keadilan dan kejujuran yang diajarkan dalam Islam. Hal ini mengingatkan kita pada pentingnya menjalankan transaksi sesuai dengan syariat, sebagaimana yang ditekankan dalam Al-Qur'an, termasuk dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 275, sebagai berikut :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya :” Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (Q.S. Al-Baqarah (2): 275).⁴

Dalam jual beli, para ulama fiqih telah menetapkan rukun, syarat-syarat dan bentuk jual beli, serta barang-barang yang boleh dan tidak boleh diperjualbelikan.

³ Bilqis Namira, “Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online: Studi kasus pada beberpa *marketplace* di Indonesia”, *skripsi* (Palembang: Universitas Sriwijaya Kampus Palembang 2022), hlm. 3.

⁴ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 61.

Oleh karena itu, dalam praktiknya di kehidupan sehari-hari, segala sesuatunya harus dilakukan secara konsisten, demi kepentingan orang lain, dan sesuai aturan yang telah ditetapkan.

Dalam ranah jual beli yang diatur menurut ketentuan syariat Islam, setiap transaksi diwajibkan untuk memenuhi rukun dan syarat yang telah ditetapkan guna menjamin keadilan serta membawa keberkahan di dalamnya. Namun, seiring dengan berkembangnya aplikasi *marketplace* ini, dalam penggunaannya juga ditemukan banyak masalah yang timbul. Salah satunya yaitu pengembalian atau pembatalan pesanan dalam perjalanan yang dilakukan oleh pembeli atau dapat disebut dengan retur barang dalam perjalanan. Pengembalian dalam perjalanan yaitu kebijakan di mana pelanggan dapat mengembalikan barang dan uang setelah pesanan diambil oleh kurir (*pick up*) hingga pesanan tiba di terminal transit terakhir (atau "Dalam Perjalanan"), sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh *shopee*.⁵

Praktik retur dalam perjalanan merujuk pada situasi di mana konsumen mengajukan pengembalian barang yang telah dikirimkan oleh penjual tetapi belum sampai di tangan konsumen. Dimana sistem retur atau pengembalian barang dalam perjalanan ini, pihak *marketplace* memperbolehkan pembeli mengembalikan barang atau dana ketika status barang sudah dijemput (*pick up*) oleh kurir sampai di lokasi transit terakhir. Dengan demikian barang yang dikirim oleh penjual sama sekali belum sampai kepada pembeli dapat diretur oleh pembeli. Adapun tujuan dari

⁵ Apa Itu Pengembalian Dalam Perjalanan, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/150652>, diakses pada tanggal 21 Agustus 2024.

diberlakukannya peraturan retur barang dalam perjalanan yaitu agar dapat mempercepat proses pengembalian barang, memproteksi barang yang hilang atau rusak dalam perjalanan kembali ke penjual, dan agar meningkatkan potensi pembelian berulang karena pengalaman belanja yang baik.⁶

Alur dari retur atau pengembalian barang dalam perjalanan ini yaitu dengan yang *Pertama*, Pesanan masih dalam status pengiriman kepada pembeli pada saat status pesanan sudah diambil oleh kurir (*pick up*) sampai pesanan tiba di hub transit terakhir. *Kedua*, Pembeli harus menunggu konfirmasi dari pihak *shopee* terkait persetujuan permintaan pengembalian dalam perjalanan. *Ketiga*, Pesanan yang dapat dikembalikan dalam perjalanan mengikuti kebijakan pengembalian barang dan penggantian biaya yang ada.⁷

Adapun bentuk kebijakan *shopee* dari retur atau pengembalian dalam perjalanan. *Pertama*, Kebijakan pengembalian dalam perjalanan otomatis berlaku untuk semua penjual *Shopee*. *Kedua*, Pihak *shopee* akan menanggung biaya pengiriman seluruhnya (biaya pengiriman awal/*forwad shipping fee* yaitu biaya pengiriman awal dari penjual kepada pembeli dan biaya pengembalian/*reverse shipping fee* yaitu biaya pengembalian barang dari pembeli kepada penjual). *Ketiga*, pengajuan pengembalian dalam perjalanan hanya dapat dilakukan oleh pembeli dengan alasan alamat pengiriman yang salah, rincin pesanan salah, pembeli menganggap bahwa paket yang sedang dalam pengiriman memakan waktu yang

⁶<https://seller.shopee.co.id/edu/article/20773#:~:text=Penjual%20dapat%20mengajukan%20klaim%20di%20Seller%20Centre%20melalui,pengembalian%20barang%2C%20atau%203x24%20jam%20setelah%20pengembalian%20disetujui>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2024.

⁷ Pusat Bantuan *Shopee*, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/>, diakses pada tanggal 21 Agustus 2024.

lama, atau berubah pikiran sesuai dengan syarat dan ketentuan garansi pengembalian. Keempat, dalam penentuan apakah pengajuan pengembalian dalam perjalanan diterima atau tidak pihak shopee yang akan melakukan peninjauan.⁸

Akan tetapi dalam realitanya, retur dalam perjalanan ini seringkali menjadi beban bagi para penjual. Penjual merasa kebijakan retur dalam perjalanan ini terlalu memihak pada pembeli, terutama ketika pengajuan retur dilakukan tanpa alasan yang jelas atau valid. Misalnya, ketika pembeli berubah pikiran atau merasa pengiriman terlalu lama, penjual tetap harus menanggung beban biaya pengiriman ulang dan potensi kerugian lainnya. Selain itu, penjual seringkali harus menghadapi proses peninjauan dari pihak shopee yang bisa memakan waktu, sementara produk mereka mungkin sudah kembali dalam kondisi tidak sesuai atau bahkan rusak.

Praktik retur dalam perjalanan ini juga terjadi di penjualan knalpot secara online melalui *marketplace* shopee di Purbalingga, tepatnya di Desa Pesayangan Kecamatan Purbalingga. Desa Pesayangan terletak di Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Desa Pesayangan dikenal dengan pusat home industri knalpot dikarenakan sebagian besar masyarakatnya bermatapenceharian sebagai pembuat knalpot. Pada tahun 2020 home industri knalpot di Desa Pesayangan yang tercatat IKM (Industri Kecil Menengah) berjumlah 204 unit usaha, dengan tenaga kerja mencapai 1.360 orang.⁹

⁸<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503?previousPage=other+articles&previousPage=other+articles>, diakses pada 12 Agustus 2024.

⁹ Gema Knalpot Purbalingga, dari Dusun Pesayangan hingga Diakui Dunia, https://money.kompas.com/read/2022/08/30/153823526/gema-knalpot-purbalingga-dari-dusun-pesayangan-hingga-diakui-dunia?page=all#google_vignette, diakses pada 13 Agustus 2024.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi home industri knalpot ini, penjual juga semakin berinovasi dalam melakukan penjualannya. Jika dahulu untuk menjual knalpot memerlukan showroom atau menunggu pelanggan yang datang ke bengkel, kini pemesanan semakin mudah. Seperti adanya *marketplace shopee*, para pengrajin dan penjual knalpot dapat memasarkan produk mereka ke seluruh Indonesia tanpa harus bergantung pada kehadiran fisik showroom atau bengkel.

Namun, dibalik kemudahan yang ditawarkan oleh *marketplace shopee* ini, para penjual knalpot juga dihadapkan pada tantangan berupa retur atau pengembalian barang dalam perjalanan yang dilakukan oleh pembeli. Meskipun kebijakan ini dirancang untuk melindungi konsumen dan meningkatkan kepuasan pembelian. Akan tetapi dalam praktiknya, kebijakan retur dalam perjalanan ini menyebabkan kerugian bagi penjual, karena seringkali pembeli melakukan retur dalam perjalanan dengan alasan yang tidak jelas.

Seperti pengakuan dari beberapa penjual knalpot yang menjual barangnya melalui *marketplace shopee*, kebijakan retur dalam perjalanan ini sangat merugikan mereka. Menurut saudara In selaku penjual knalpot di *shopee* mengaku ia sering kali harus mengganti biaya pengiriman dari barang yang diretur dalam perjalanan tersebut.¹⁰ Menurut penjual kedua yaitu saudara Tgr dengan sistem retur dalam perjalanan yang berlaku saat ini, membuat para pelaku usaha terutama di *marketplace shopee* mengalami kerugian, karena para penjual harusnya mendapat penghasilan lebih tetapi menjadi terhambat dan membuat penjual juga kesulitan

¹⁰ Wawancara dengan saudara In (Penjual knalpot) Pada tanggal 5 Juli 2024 pukul 20.40 WIB.

dalam mengelola stok barang yang tersedia karena barang yang seharusnya dapat terjual tetapi harus diretur dan diproses untuk dijual kembali.¹¹ Penjual ketiga yaitu saudara Iys mengungkapkan bahwa sistem retur barang dalam perjalanan di *shopee* ini menyulitkan dan merugikan bagi penjual, karena penjual harus memproses pesanan yang telah dikirim dan mengurus resi yang sudah dicetak, itu membuat penjual merasa dirugikan.¹²

Pembeli yang melakukan retur dalam perjalanan kebanyakan beralasan bahwa mereka berubah pikiran, ingin merubah pesanannya atau dengan alasan lainnya. Disisi lain, penjual menjadi dirugikan karena barang yang dikirimkan bahkan belum diterima dan dicek oleh pembeli tetapi sudah dikembalikan atau diretur. Penjual mendapati kerugian berupa waktu, tenaga, bahkan materi seperti packing kardus dan buble wrap serta menanggung biaya pengiriman paket tersebut. Paket yang seharusnya dapat diterima dan telah terjual tetapi perlu diproses ulang.

Di satu sisi, kebijakan ini memberikan kenyamanan bagi konsumen dengan memungkinkan mereka untuk mengembalikan barang yang sedang dalam perjalanan sebelum diterima. Namun di sisi lain, para penjual sering kali merasa dirugikan oleh kebijakan tersebut karena harus menanggung biaya pengiriman dan potensi kerugian barang yang belum diterima konsumen. Dalam konteks ini, perlu dilakukan analisis terhadap prinsip *Al-Maṣlahah* untuk menilai apakah kebijakan

¹¹ Wawancara dengan saudara Tgr (Penjual knapot) Pada tanggal 11 Juli 2024 pukul 13.20 WIB.

¹² Wawancara dengan saudara Iys (Penjual knapot) Pada tanggal 11 Juli 2024 pukul 15.15 WIB.

retur tersebut benar-benar membawa manfaat atau justru menimbulkan mudarat yang lebih besar bagi para pelaku usaha.

Dalam konteks kebijakan retur barang di *marketplace shopee* ini, terdapat perdebatan tentang apakah kebijakan ini sebenarnya membawa manfaat atau justru menimbulkan mudharat bagi para pelaku usaha. Di satu sisi, kebijakan ini memberikan kenyamanan bagi konsumen dengan memungkinkan mereka untuk mengembalikan barang yang sedang dalam perjalanan sebelum diterima. Namun, di sisi lain, para penjual sering kali merasa dirugikan oleh kebijakan tersebut karena harus menanggung biaya pengiriman dan potensi kerugian barang yang belum diterima konsumen. Dalam analisis terhadap prinsip *Al-Maṣlahah*, perlu dipertimbangkan apakah kebijakan retur tersebut benar-benar membawa manfaat yang lebih besar bagi konsumen atau justru menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi para penjual.¹³

Oleh karena itu, untuk kepentingan manusia itu sendiri, Islam telah mengatur semua aspek kehidupan. Kemaslahatan hamba merupakan tujuan dari syariat Islam. Dalam Islam sangat mempertimbangkan *Al-Maṣlahah* tersebut, dan para ulama telah membahas secara panjang. *Al-Maṣlahah* sendiri adalah penetapan ketentuan hukum berdasarkan kemaslahatan (kebaikan, kepentingan) yang tidak ada ketentuannya dari syara', baik ketentuan umum maupun ketentuan khusus.¹⁴ Untuk mengetahui apakah peraturan *marketplace shopee* tentang retur dalam

¹³ Muhammad Daffa Afrizal "Analisis Kualitas Produk, Resiko Pengiriman, Dan Kebijakan Pengembalian Barang Terhadap Kepuasan Konsumen *Shopee* Di Soloraya", *skripsi* (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta 2021), hlm. 3.

¹⁴ Nurhayati dan Ali Imran Sinaga, *Fiqh dan Ushul Fiqh* (Medan: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 39.

perjalanan ini sesuai dengan prinsip *maṣlahah*, maka perlu untuk dilakukan analisis mendalam terhadap semua pihak yang terlibat dalam transaksi, khususnya dari pihak penjual yang paling terdampak dari adanya aturan ini.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi yang berjudul : “Tinjauan *Maṣlahah* Terhadap Praktik Retur Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee (Studi Kasus Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Purbalingga)”

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami proposal skripsi dengan judul di atas, penulis menyertakan penjelasan mengenai istilah-istilah yang relevan dengan judul tersebut sebagai berikut :

1. *Maṣlahah* adalah suatu kegiatan hukum yang didalamnya terdapat manfaat dan kedamaian untuk seluruh manusia ataupun untuk diri sendiri atas jasmani, jiwa, akal serta rohani yang bertujuan untuk melindungi maqāṣid al-syarī'ah.¹⁵ Dimana ini akan penulis jelaskan yaitu mengenai praktik retur dalam proses pengiriman dipandang dari teori *maṣlahah* terhadap peraturan retur dalam perjalanan di *marketplace shopee*.
2. Retur adalah proses pengembalian produk yang telah dibeli kepada penjual atau toko online karena berbagai alasan. Hal ini bisa disebabkan oleh barang yang rusak, tidak sesuai deskripsi, atau kesalahan pengiriman. Dalam proses ini kamu bisa mendapatkan penggantian atau pengembalian dana sesuai

¹⁵ Safriadi, *Maqāṣhid Al-Syari'ah & Mashlahah* (Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada, 2021), hlm. 55.

kebijakan toko melalui proses ini.¹⁶ Dalam hal ini retur yang akan penulis angkat ini lebih spesifik kepada retur dalam perjalanan yang dilakukan oleh pembeli di *marketplace shopee*.

3. Jual Beli Online adalah transaksi jual beli barang atau jasa yang dilakukan melalui platform elektronik, terutama dengan memanfaatkan internet atau secara online. Dalam jual beli online ini penulis akan membahas tentang jual beli yang menggunakan media aplikasi *marketplace shopee*.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah terkait retur dalam perjalanan diatas muncul pertanyaan dan dapat diambil kesimpulan dalam rumusan masalah, yaitu :

1. Bagaimana praktik retur barang dalam perjalanan pada *marketplace shopee* yang terjadi pada penjual knalpot online di Desa Pesayangan Purbalingga ?
2. Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap implementasi kebijakan retur barang dalam perjalanan pada *marketplace shopee* yang terjadi pada penjual knalpot di Desa Pesayangan Purbalingga ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah

- a. Mengetahui praktik retur barang dalam perjalanan pada penjual knalpot di *marketplace shopee*.

¹⁶ Rien Reka, “Pengertian dan Cara Retur Barang, Ini Penjelasannya”, <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-retur-barang/>, diakses pada 11 Juli 2024.

- b. Mengetahui analisis hukum Islam terhadap retur barang dalam perjalanan pada penjual knalpot di *marketplace shopee* menurut perspektif hukum Islam.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

a. Secara Teoritis

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan tambahan ilmu pengetahuan mengenai studi hukum Islam dan praktik jual beli online, yang dapat berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat, khususnya bagi pelaku usaha mengenai praktik retur barang dalam perjalanan di *marketplace shopee* menurut pandangan hukum Islam. Diharapkan juga dapat dijadikan sebagai pandangan atau landasan dalam hal pengembalian barang baik untuk penjual maupun pembeli agar lebih teliti dan bijak dalam menggunakan teknologi serta memberikan manfaat untuk penjual dan pembeli.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara skripsi ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Berikut adalah kajian pustaka yang menjadi landasan dalam penyusunan skripsi ini:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh A. Nurul Izzah B, dari UIN Alauddin Makassar 2019, yang berjudul Praktek “Ba’i As-Salam Dalam Transaksi Jual Beli

Online (Studi Pada Konsumen Makassar Dagang)”. Skripsi ini menjelaskan tentang peraktek akad salam dalam jual beli online dimana penjual yang membeli barang lewat postingan *facebook* dan hanya melihat gambarnya saja. Akibatnya, barang yang tiba tidak sesuai dan adanya unsur gharar yaitu ketidakpastian barang yang diperjual belikan karena barang tersebut tidak dapat dilihat secara fisik dan tidak dapat disentuh secara langsung oleh calon pembeli, yang mengakibatkan manipulasi barang yang cacat.¹⁷

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Risma Dwi Sahputri, dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu 2020, yang berjudul “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak *Khiyar* Dalam Jual-Beli Online Sistem Cod (Cash On Delivery) Di Kota Bengkulu”. Skripsi ini menjelaskan tentang pemenuhan hak *khiyar* dari penjual yang tidak dilaksanakan pada pembelian secara online, pembeli yang mengajukan pengembalian barang tetapi penjual menolaknya.¹⁸

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Bilqis Namira, dari Universitas Sriwijaya 2022, yang berjudul “Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Beberapa *Marketplace* Di Indonesia)”. Skripsi ini menjelaskan tentang praktik dala pengembalian barang yang dilakukan oleh pembeli karena adanya kesalahan dari penjual. Akantetapi dari pihak penjual dan *marketplace* tidak merespon dengan baik dan itu tidak sesuai

¹⁷ A.Nurul Izzah B, “Praktek Ba’i As-Salam Dalam Transaksi Jual Beli Online : Studi Pada Konsumen Makassar Dagang”, *skripsi* (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2019), hlm. 10.

¹⁸ Rima Dwi Sahputri, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak *Khiyar* Dalam Jual-Beli Online Sistem Cod (Cash On Delivery) Di Kota Bengkulu”, *skripsi* (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu 2021), hlm. 5.

dengan ketentuan atau perjanjian yang seharusnya barang yang tidak sesuai dapat dikembalikan tetapi kenyataannya pihak *marketplace* dan penjual tidak meresponnya.¹⁹

Keempat, Tiara Nur Fitria, didalam jurnalnya “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”. Dalam jurnal tersebut penulis menjelaskan bahwa transaksi online diperbolehkan menurut Islam selama tidak mengandung unsur-unsur yang dapat merugikannya, seperti riba, ketidakadilan, penipuan, kecurangan, dan sejenisnya. Selain itu, transaksi tersebut harus memenuhi rukun dan syarat yang ditetapkan saat melakukan jual beli. Kecuali untuk barang dan jasa yang tidak boleh diperdagangkan menurut syariat Islam, transaksi online diizinkan menurut Islam berdasarkan prinsip-prinsip perdagangan menurut Islam, khususnya prinsip jual beli salam.²⁰

Kelima, Mohammad Hoirul Anam, dalam jurnalnya yang berjudul “Transaksi Jual Beli On-Line (Instagram) dengan Akad Salam”. Dalam jurnal tersebut penulis menjelaskan bahwa karena jual beli melalui *Instagram* tidak mengandung ketidakjelasan atau penipuan dan sesuai dengan kaidah hukum Islam mengenai jual beli maka akan tetap sah dan absah. Sesuai Fatwa DSN MUI No. 05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam, transaksi jual beli salam melalui

¹⁹ Bilqis Namira, “Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online: Studi kasus pada beberpa *marketplace* di Indonesia”, *skripsi* (Palembang: Universitas Sriwijaya Kampus Palembang 2022), hlm. 3.

²⁰ Tiara Nur Fatria, “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 3 No. 1, 2017, hlm. 61.

internet tidak melanggar aturan syariah. Oleh karena itu, Fatwa tersebut harus diakui dan diterapkan dalam kegiatan ekonomi yang dimaksudkan.²¹

Perbedaan antara penelitian sebelumnya dan skripsi penulis adalah penulis berfokus pada lingkup hukum Islam tentang jual beli online dalam akad salam dan pembatalan pesanan barang dalam perjalanan di *marketplace shopee*.

F. Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian dalam penulisan proposal skripsi ini penulis membagi menjadi lima bab penulisan sehingga dapat dipahami dengan jelas sebagai berikut :

BAB I yaitu Pendahuluan. Dalam bab ini terdapat latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian, dan yang terakhir yaitu sistematika pembahasan.

BAB II berisi tentang landasan teori yang dalamnya membahas mengenai teori akad Salam beserta jenis dan macam-macamnya dan teori tentang Masalah Mursalah.

BAB III berisi tentang metode penelitian yang berisi jenis penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

BAB IV berisi hasil dari penelitian dan pembahasan tentang sistem pengembalian barang dalam perjalanan di *marketplace shopee* dan Tinjauan Hukum

²¹ Mohamad Hoirul Anam, "Transaksi Jual Beli On-Line (Instagram) dengan Akad Salam", *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Keagamaan*, Vol. 8 No. 1, 2019, hlm. 47. Diakses dari <https://ejournal.stiblambangan.ac.id/index.php/momentum/article/view/14/13> , pada 12 Agustus 2024.

Islam tentang praktek pengembalian barang dalam perjalanan dalam jual beli online di *shopee*.

BAB V merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang ditujukan untuk masukan terkait dengan temuan dalam penelitian ini yang dapat menjadi referensi bagi masyarakat.



BAB II TEORI MAŞLAĦAH

A. Maşlahah

1. Pengertian *Maşlahah*

Maşlahah (مصلحة) berasal dari kata *şalaha* (صلح) dengan penambahan “‘alif” diawalnya yang berarti baik, lawan dari kata buruk atau rusak. *Maşlahah* adalah bentuk **masdar** dari kata (صلح) yang berarti menarik manfaat atau terlepas dari kerusakan, atau sesuatu perbuatan yang melahirkan manfaat, seperti ucapan imam dalam memutuskan suatu perkara dengan pertimbangan *maşlahah*.²²

Pengertian *maşlahah* menurut bahasa, adalah sesuatu yang memiliki manfaat ataupun faedah. Kata ini bersumber dari akar kata *shalaha*, yang bermakna baik. Sementara itu, secara bahasa, kata *mursalah* berarti terputus atau terlepas. Sehingga, *maşlahah* *mursalah* dapat diartikan sebagai manfaat yang tidak terikat. Maksudnya adalah manfaat atau faedah tersebut tidak secara eksplisit dijabarkan atau dipaparkan dalam teks-teks hukum (*nash*).²³

Pengertian *maşlahah* secara etimologi, memiliki arti manfaat, baik dari segi lafal maupun makna. *Maşlahah* memiliki arti lain yaitu manfaat atau pekerjaan yang memiliki manfaat. Terkadang *maşlahah* diartikan melalui istilah yang memiliki arti mencari yang benar. Hakikat dari *maşlahah* yaitu terbentuknya kebaikan dan kesenangan pada hidup manusia

²² Mif Rohim, *Ushul Fiqh (Metode Perbandingan Al-Ahnaḥ dengan Al-Mutakallim dalam Istidlal dan Istinbat)*, (Jombang: LPPM Unhasy Tebuireng Jombang, 2020), hlm. 83.

²³ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Maṣlahah Al-Mursalah (Kajian Atas Relevansinya Dengan Pembaharuan Hukum Islam)*, (Banda Aceh: Turats, 2017), hlm. 141.

dan dibebaskan dari perihai yang bisa mengakibatkan rusaknya kehidupan umum.

Berdasarkan pemaparan pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *maṣlahah* yaitu suatu kegiatan hukum yang didalamnya terdapat manfaat dan kedamaian untuk seluruh manusia ataupun untuk diri sendiri atas jasmani, jiwa, akal serta rohani yang bertujuan untuk melindungi *maqāṣid al-syarī'ah*.²⁴

Pengertian *mursalah* menurut bahasa memiliki arti kata terputus atau terlepas. sehingga *maṣlahah mursalah* memiliki arti sebagai suatu manfaat yang terlepas, dimana manfaat atau faedah tersebut tidak disebutkan atau dideklarasikan secara langsung dalam nash.

Pengertian *maṣlahah* *mursalah* menurut istilah, ulama ushul memberikan beragam batasan sebagai berikut :

- a. Al-Ghazali, merumuskan definisi *maṣlahah* *mursalah* sebagai berikut :

“Apa-apa (*maṣlahah*) yang tidak ada bukti baginya dari syara' dalam bentuk nash tertentu yang membatalkannya dan tidak ada yang memperhatikannya.”

- b. Al-Syaukani

“*Maṣlahah* yang tidak diketahui apakah Syar'i menolaknya atau memperhitungkannya. “

²⁴ Safriadi, *Maqāṣhid Al-Syari'ah & Mashlahah*, hlm. 55.

- c. Ibnu Qadamah dari ualam Hanbali memberi rumusan :

Maslahat yang tidak ada bukti petunjuk tertentu yang membatalkannya dan tidak pula yang memperhatikannya.

- d. Yusuf Hamid al-‘Alim

Apa-apa (maslahat) yang tidak ada petunjuk syara' tidak untuk membatalkannya, juga tidak untuk memperhatikannya.

- e. Jalal al-Din 'Abd al-Rahman

“*Maṣlaḥah* yang selaras dengan tujuan Syari' (Pembuat Hukum) dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya. “

- f. Abd al-Wahhab al-Khallaf

“*Maṣlaḥah* mursalah ialah *maṣlaḥah* yang tidak ada dalil syara' datang untuk mengakuinya atau menolaknya. “

- g. Muhammad Abu Zahrah memberi definisi yang hampir sama dengan Jalal al-Din di atas, yaitu:

“*Maṣlaḥah* yang selaras dengan tujuan syariat Islam dan tidak ada petunjuk tertentu yang membuktikan tentang pengakuannya atau penolakannya.”²⁵

Pengertian *maṣlaḥah* mursalah adalah salah satu bentuk upaya untuk menetapkan hukum berdasarkan dari kemaslahatan (masalahah), yang tidak ada di dalam nash maupun ijma' tidak ada pula penolakan atasnya ushul

²⁵ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*, hlm. 142.

fiqh secara tegas tetapi kemaslahatan itu didukung oleh syariat yang bersifat umum dan pastisesuai dengan maksud syara’.²⁶

Dari pengertian *maṣlahah* mursalah diatas maka dapat dibagi menjadi tiga jenis *maṣlahah* yaitu :

a. Dari keberadaan *maṣlahah* menurut syara’

- 1) *Maṣlahah al-Mu’tabarah*, adalah kemaslahatan yang diakui dan didukung oleh syariat, di mana terdapat dalil khusus yang menjadi dasar bagi bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut.
- 2) *Maṣlahah Al-Mulghah* merupakan kemaslahatan yang ditolak oleh syariat karena bertentangan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam syara.
- 3) *Maṣlahah Mursalah* adalah kemaslahatan yang tidak secara eksplisit didukung maupun ditolak oleh syariat berdasarkan dalil-dalil yang terperinci.

b. Dari kandungan *maṣlahah*

- 1) *Maṣlahah al-Ammah*, adalah kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan umum ini tidak berarti untuk semua kepentingan orang, tetapi bisa berbentuk kepentingan mayoritas umat/kelompok.
- 2) *Maṣlahah al-khasha*, adalah kemaslahatan pribadi seperti kemaslahatan yang berkaitan dengan pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang (mafqud).

²⁶ Darmawati, *Ushul Fiqh* (Jakarta: Prenadamesia Group, 2019), hlm. 69.

c. Dari segi berubah atau tidaknya *maṣlahah*

- 1) *Maṣlahah al-Tsabitah*, yakni kemaslahatan yang bersifat tetap, tidak berubah sampai akhir zaman. Misalnya kewajiban shalat, puasa, zakat, dan haji.
- 2) *Maṣlahah al-Mutagayyirah*, yakni kemaslahatan yang berubah-ubah sesuai dengan perubahan tempat, waktu, dan subjek hukum.²⁷

2. Dasar Hukum *Maṣlahah*

Dasar hukum *maṣlahah* mursalah terdapat dalam Al-Qur'an QS. Al-Baqarah (2), 220:

...وَيَسْأَلُونَكَ عَنِ الْيَتَامَىٰ قُلْ إِصْلَاحٌ لَهُمْ خَيْرٌ ۖ وَإِنْ تُخَالِطُوهُمْ فَإِخْوَانُكُمْ ۚ وَاللَّهُ يَعْلَمُ الْمُفْسِدَ مِنَ الْمُصْلِحِ...

Artinya: “Dan mereka bertanya kepadamu tentang anak yatim, katakanlah berbuat baik kepada mereka adalah lebih baik, dan jika kamu bergaul dengan mereka, maka mereka adalah saudaramu. Dan Allah mengetahui siapa yang membuat kerusakan dari yang mengadakan perbaikan...”²⁸

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ سَعْدُ بْنُ سِنَانَ الْخُدْرِيِّ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : لَا ضَرَرَ وَلَا ضِرَارَ

Dari Abu Sa'id Sa'd bin Malik bin Sinan Al-Khudri ra, Rasulullah saw bersabda, “Tidak ada mudharat (dalam Islam) dan tidak boleh menimbulkan mudharat.”²⁹

²⁷ Ibrahim Ahmad Harun, “Implementasi Konsep Masalah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumhur Ulama”, *Jurnal Economina*, Vol. 1, No.3, 2022, hlm. 565. Diakses dari file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/13.+revisi-IMPLEMENTASI+KONSEP+MASLAHAH+MURSALAH+DALAM+EKONOMI+ISLAM+MENURUT+TOKOH+ISLAM+DAN+JUMHUR+ULAMA.pdf, pada 4 Oktober 2024.

²⁸ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, hlm. 46.

²⁹ Mif Rohim, *Ushul Fiqh (Metode Perbandingan Al-Ahnaq dengan Al-Mutakallim dalam Istidlal dan Istinbat)*, hlm. 85.

3. Syarat-Syarat *Maṣlahah*

Syarat-syarat *maṣlahah* menurut para ulama adalah sebagai berikut:

Al-Ghazali memberi syarat *maṣlahah* mursalah sebagai berikut :

- a. Kemaslahatan tersebut ada dalam kategori dharuriyah (kebutuhan pokok). Kebutuhan pokok yaitu sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas adalah lima kebutuhan. Dengan demikian, apabila kemaslahatan tersebut dalam rangka memelihara atau menghindarkan mudharat terhadap kebutuhan pokok tersebut, maka masalah mursalah tersebut dapat diterapkan.
- b. Kemaslahatan tersebut harus diyakini secara pasti, bukan kemaslahatan yang bersifat berupa dugaan. Apabila tidak dapat diyakini kepastiannya mengandung maslahat, maka masalah mursalah tidak dapat digunakan.
- c. Kemaslahatan tersebut dipandang berlaku secara umum, tidak untuk suatu kelompok atau individual.
- d. Kemaslahatan tersebut harus sejalan dengan tujuan disyariatkannya hukum Islam.

Al-Syathibi, ahli ushul yang hadir lebih belakangan dari al-Ghazali, menegaskan tiga syarat sebagai berikut:

- a. Kemaslahatan tersebut harus bersifat logis (ma'qulat) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi.

- b. Kemaslahatan tersebut harus dijadikan pedoman dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan.
- c. Kemaslahatan tersebut harus selaras dengan prinsip dasar syariat Islam dan tidak boleh bertentangan dengan nash yang qath'.

Al-Ghazali dan al-Syathibi, menekankan pentingnya kesahihan masalah, baik dari segi kepastiannya, sifatnya berlaku umum dan kelogisannya. Di samping itu, ditekankan pula bahwa masalah tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip syariat.³⁰

Menurut Abd al-Wahhab Khallaf syarat-syarat *maṣlaḥah* mursalah dapat dijadikan hujjah, yaitu :

- a. Kemaslahatan itu harus hakiki dan tidak boleh didasarkan pada prediksi (wahm). Yang artinya, dalam mengambil kemaslahatan tersebut harus mempertimbangkan juga kemudharatan yang akan ditimbulkannya. Apabila mengabaikan kemudharatan yang akan ditimbulkannya, berarti kemaslahatan itu dibina atas dasar wahm.
- b. Kemaslahatan itu harus berlaku secara universal atau untuk semua lapisan dan bukan untuk orang perorang atau untuk kelompok tertentu saja (parsial). Artinya, kemaslahatan tersebut untuk kepentingan mayoritas manusia atau untuk menghindarkan mayoritas umat dari kesulitan dan kemudharatan.

³⁰ Mukhsin Nyak Umar, *Al-Mashlahah Al-Mursalah*, hlm. 148.

- c. Pelembagaan hukum atas dasar kemaslahatan (*maṣlaḥah* mursalah) tidak boleh bertentangan dengan tata hukum dan dasar-dasar penetapan nas (Al-Qur'an dan Sunnah) dan ijma.³¹

4. Tingkatan *Maṣlaḥah*

Berdasarkan dari segi pengaruhnya dalam kehidupan masyarakat, *maṣlaḥah* terbagi menjadi tiga tingkatan yaitu :

a. *Maṣlaḥah* Dharuriyyât

Maṣlaḥah Dharuriyyât yaitu kemaslahatan yang sifatnya harus dipenuhi dalam kehidupan manusia demi meraih kebahagiaan dunia dan akhirat. *Maṣlaḥah* Dharuriyyât disebut apabila suatu kemaslahatan yang tanpa keberadaannya akan menimbulkan kehancuran dalam kehidupan dunia dan juga akhiratnya. *Maṣlaḥah* Dharuriyyât mencakup perlindungan dan pemeliharaan terhadap lima kebutuhan mendasar manusia, yaitu perlindungan atas keyakinan agama, keselamatan jiwa, keturunan, akal, dan harta benda.

b. *Maṣlaḥah* Hajiyyât

Maṣlaḥah Hajiyyât (kebutuhan sekunder komplementer), adalah suatu kebutuhan yang jika tidak terpenuhi tidak sampai menimbulkan kerusakan atau kekacauan dalam kehidupan manusia atau tidak sampai mengancam eksistensi mereka, tetapi akan membawa kesulitan (*masyaqaḥ*)

³¹ Rusdaya Basri, *Ushul Fikih I* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2019), hlm. 91.

dalam kehidupan. Dengan kata lain, *maṣlahah* ḥajīyyah merupakan sesuatu yang diperlukan manusia untuk memperoleh kemudahan dan keringanan dalam menjalankan kewajiban serta menghadapi tantangan yang mungkin muncul dalam kehidupannya.

c. *Maṣlahah* Tahsinât

Maṣlahah Tahsinât adalah kebutuhan yang dicanangkan untuk memenuhi tuntutan nilai baik dan buruk, budi pekerti, prestise dan akhlak mulia agar manusia dapat menjalani kehidupan secara wajar dalam kemuliaan dan kesempurnaan. Kebutuhan ini, meskipun tidak menyebabkan kesulitan atau kehancuran jika tidak terpenuhi, tetapi berperan dalam menambah nilai dan makna kesempurnaan dalam kehidupan manusia.³²

Jika berdasarkan hubungannya dengan keumuman umat baik secara kolektif maupun personal, *maṣlahah* terbagi menjadi dua: Kulīyyah yaitu kemaslahatan yang berpulang kepada semua manusia atau sebagian besar dari mereka dan juz'īyyah adalah kemaslahatan pada bidang tertentu.³³

Adapun berdasarkan adanya kebutuhan manusia untuk meraihnya, *maṣlahah* ini terbagi menjadi tiga yaitu Qath'īyyah, Zhanniyyah dan Wahmiyyah. Qath'īyyah yaitu kemaslahatan yang ditetapkan

³² M. Noor Harisudin, *Ilmu Ushul Fiqih* (Jember: Pena Salsabila, 2020), hlm. 260.

³³ Safriadi, *Maqāshid Al-Syari'ah & Mashlahah*, hlm 212.

berdasarkan banyak nas Al-Qur'an dan Sunah, seperti kemudahan (at-taisir), menjaga al-'irdh (kehormatan), menjaga iman, menjaga harta dan lain sebagainya. Zhanniyyah yaitu kemaslahatan yang tingkat validitasnya tidak sampai kepada derajat absolut (*qathi'i*), maqashid yang para ulama berselisih pendapat tentangnya, seperti *Maqshad* mencegah rusaknya akal dengan mengharamkan *khamar* yang kadarnya sedikit, seperti pengharaman air rendaman kurma (*nabidz*) yang tidak sampai menyebabkan mabuk, dan lain sebagainya. Sedangkan Wahmiyyah yaitu kemaslahatan yang hanya merupakan dugaan-dugaan tanpa dasar, yang tidak dibenarkan secara syariat atau tidak diakui.³⁴

B. Retur

Retur dalam jual beli adalah pengembalian barang. Artinya barang yang diterima akan dikembalikan oleh pihak pembeli kepada penjual atau distributor karena suatu alasan dan atau sebab tertentu. Sepertihalnya karena terdapat kerusakan atau kecacatan, barang yang tidak sesuai dengan pesanan, atau pengiriman yang lama.³⁵

Retur dalam Islam dapat disebut juga dengan *khiyār*. *Khiyār* sendiri berarti memilih, menyisihkan dan menyaring. Artinya pilihan untuk melanjutkan jual beli atau membatalkannya, sebab terdapat cacat terhadap

³⁴ Irsan, "Poligami dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-undang Hukum Keluarga Mesir Nomor 100 tahun 1985 Perspektif Hukum Islam dan Maqashid Syariah.", *disertasi*, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2024), hlm. 53.

³⁵ Suci Erdiana, "Tinjauan Ekonomi Syariah Dalam Produksi Dan Pemasaran Susu Sapi Perah Karya Lestari Di Desa Beringin Makmur Kabupaten Pelalawan", *skripsi*, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2024), hlm. 28.

barang yang dijual, atau terdapat perjanjian terdapat waktu akad, atau karena sebab yang lain.³⁶

Dalam jual beli salam sendiri terdapat hal-hal yang dapat membatalkan atau memutuskan akad salam tersebut. Hal yang dapat membatalkan jual beli salam yaitu:

1. Barang yang dipesan tidak ada pada waktu yang telah ditentukan
2. Barang yang dikirim cacat atau tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam akad.
3. Barang yang dikirim kualitasnya lebih rendah, dan pembeli memilih menolak atau membatalkan akad. Yaitu, apabila barang yang dikirim kualitasnya tidak sesuai dan pembeli memilih untuk membatalkan akad, maka pembeli berhak atas pengembalian modal salam yang telah diserahkannya. Pembatalan dimungkinkan untuk keseluruhan barang pesanan, yang mengakibatkan pengembalian semua modal salam yang telah dibayarkan. Dapat juga pembatalan sebagian penyerahan barang pesanan dengan pengembalian sebagian modal salam.
4. Barang yang telah dikirim kualitasnya tidak sesuai dengan akad, akan tetapi pembeli menerimanya.
5. Barang yang dipesan telah diterima oleh pemesan.

³⁶ Akhmad Farroh Hasan, *Fiqh Muammalah dari Klasik hingga Kontemporer* (Malang: UIN-Maliki Malang Press, 2018), hlm 40.

C. Pengembalian Barang Dalam Perjalanan

Alur dari sistem pengembalian dalam perjalanan di *marketplace shopee* dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Pesanan masih dalam status pengiriman kepada pembeli yaitu saat status pesanan telah dijemput oleh kurir hingga sampai di lokasi transit hub terakhir (Dalam perjalanan).
2. Pembeli wajib menunggu konfirmasi dari *shopee* terkait persetujuan pengajuan pengembalian dalam perjalanan.
3. Pesanan yang dapat dikembalikan saat dalam perjalanan akan mengikuti kebijakan pengembalian barang dan dana yang sudah ada.

Penjual dapat mengajukan klaim kompensasi berdasarkan penilaian dan validasi penjual dan/atau *shopee*, jika produk diterima kembali oleh penjual sebagai hasil dari pengajuan pengembalian dalam perjalanan yang berhasil sudah tidak sesuai dengan kondisi saat pengiriman. Pengajuan kompensasi atas pengajuan pengembalian dalam perjalanan akan mengikuti alur kompensasi *shopee* dengan kondisi sebagai berikut:

1. Apabila Penjual telah mendaftarkan produk pada asuransi pengiriman Shopee (sebelum pesanan dibuat), Penjual akan mendapatkan kompensasi penuh senilai harga jual akhir.
2. Apabila Penjual tidak mendaftarkan produk pada asuransi pengiriman Shopee (sebelum pesanan dibuat), Penjual hanya akan mendapatkan kompensasi sebesar maksimum 10x ongkos kirim atau senilai harga jual akhir, manapun yang nominalnya lebih rendah.

Pengajuan pengembalian dalam perjalanan hanya berlaku untuk produk tertentu yang memenuhi kriteria syarat dan ketentuan pengembalian dalam perjalanan (sebagaimana ditentukan oleh *shopee*), produk yang dijual oleh penjual yang memenuhi syarat dan ketentuan pengembalian dalam perjalanan, pengiriman yang diantar oleh jasa kirim yang menerima pengembalian dalam perjalanan. *Shopee* akan meninjau pengajuan pengembalian dalam perjalanan dan atas kebijakannya sendiri menentukan apakah pengajuan pengembalian dalam perjalanan akan diterima atau tidak.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sebenarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dari penjelasan tersebut, terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu metode ilmiah, data, tujuan, dan manfaat. Metode ilmiah mengacu pada proses penelitian yang didasarkan pada prinsip-prinsip keilmuan, seperti rasionalitas, empirisme, dan sistematisasi. Rasional berarti bahwa penelitian dilakukan secara logis dan dapat diterima oleh akal sehat manusia. Sementara itu, empiris menunjukkan bahwa metode yang digunakan dapat diamati secara langsung melalui pancaindra, sehingga orang lain juga dapat mengamati dan memahami metode tersebut. Sistematis berarti bahwa penelitian dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah tertentu yang logis.³⁷

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu Penelitian lapangan (*field research*) merupakan proses pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian dengan menggunakan berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.³⁸ Penulis dalam penelitian ini, melakukan penelitian di lokasi yang telah penulisdentukan yaitu di Desa Pesayangan Kabupaten Puralingga. Penulismelakukan pengumpulan data dan informasi secara rinci.

³⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2013), hlm. 2.

³⁸ Busyairi Ahmad, dkk, “Penerapan Studi Lapangan Dalam Meningkatkan Kemampuan Analisis Masalah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Sosiologi Iisip Yapis Biak)”, *Jurnal Nalar Pendidikan*, Vol. 8, No.1, 2020, hlm. 65. Diakses file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/13644-34417-2-PB.pdf, pada 4 Oktober 2024.

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk kedalam penelitian kualitatif. Yaitu penelitian dengan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³⁹

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan empiris yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji keadaan sebenarnya yang terjadi dalam masyarakat, yaitu mencari fakta-fakta yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁴⁰

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif. Yang disebut analisis deskriptif adalah suatu metode dalam menganalisis data dengan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan dengan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.⁴¹

³⁹ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)", *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No.1, 2023, hlm. 2898. Diakses dari file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/astuti,+728.+JPT_Pendekatan+Penelitian+Pendidik+2896-2910.pdf, pada 4 Oktober 2024.

⁴⁰ Kornelius Benuf dan Muhamad Azhar, "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 7 No. 1, 2020, hlm. 27. Diakses dari <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/gk/article/view/7504/3859>, pada 4 Oktober 2024.

⁴¹ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, hlm. 38.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini adalah Desa Pesayangan, Kabupaten Purbalingga. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena di Desa Pesayangan merupakan sentral dari pembuatan knalpot.⁴²

2. Waktu Penelitian

Waktu dari penelitian ini yaitu pada tanggal 11 sampai 31 Oktober 2024.

D. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk pada sumber informasi yang digunakan untuk memperoleh data penelitian, baik berupa individu maupun objek yang ingin dikaji lebih lanjut.⁴³ Subjek pada penelitian ini adalah penjual knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga yang menjual knalpotnya di *marketplace shopee*.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal.⁴⁴ Dalam penelitian ini yang menjadi objek

⁴² <https://maps.app.goo.gl/aWsjNvY43bKMnbsM6>

⁴³ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasih: Antasari Press, 2011), hlm. 61.

⁴⁴ Ilham Raka Guntara, dkk, "Strategi Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Kampar Menuju Kota Layak Anak Tingkat Utama", *Jurnal Public Service And Governance*, Vol. 4, No. 1, 2023, hlm. 7. Diakses dari PSGJ+-+VOLUME+4,+NO.+1,+JANUARI+2023+Hal+01-19.pdf, pada 10 Oktober 2024.

penelitian adalah praktik *retur* barang dalam proses pengiriman di *marketplace shopee*.

E. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dibagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data-data utama yang didapatkan dari subjek penelitian secara langsung atau dari tangan pertama.⁴⁵ Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara secara langsung dengan penjual knalpot yang menjual knalpotnya di *marketplace shopee* yang berada di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga, diantaranya yaitu:

No	Nama	Sebagai
1	In	Penjual Knalpot
2	Tgr	Penjual Knalpot
3	Iys	Penjual Knalpot
4	Rfk	Penjual Knalpot
5	Kk	Penjual Knalpot
6	Eg	Penjual Knalpot
7	Dk	Penjual Knalpot

⁴⁵ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 6.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang bukan didapatkan atau diperoleh dari subjek penelitian atau sumber pertama yang digunakan untuk penelitian.⁴⁶ Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal, jurnal, artikel, dan website yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang diterapkan oleh penulis meliputi berbagai metode, di antaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data di mana penulis terjun langsung ke lapangan untuk mengamati fenomena yang diteliti. Setelah itu, penulis dapat mendeskripsikan permasalahan yang terjadi dan menghubungkannya dengan metode pengumpulan data lainnya, seperti kuesioner atau wawancara. Hasil yang diperoleh kemudian dianalisis dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian sebelumnya..⁴⁷ Penulis melakukan observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yaitu tempat dimana penjual knalpot melakukan penjualannya yaitu di bengkel knalpot atau di rumah penjual knalpot yang terletak di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga.

⁴⁶ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 6.

⁴⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, hlm. 30.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan sesi tanya jawab antara penulis dan narasumber untuk memperoleh informasi terkait masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara tidak terstruktur untuk mengumpulkan informasi. Dimana metode wawancara ini merupakan wawancara dengan pertanyaan yang tidak ditetapkan pada awal penelitian.⁴⁸

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode *purposive sampling* yang berarti pengambilan sampel yang dilakukan sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan.⁴⁹ Penulis melakukan wawancara kepada penjual knalpot yang menjual knalpotnya melalui *marketplace shopee*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan informasi secara baik secara visual, verbal maupun tulisan.⁵⁰ Metode ini dilakukan dengan cara mencatat informasi dan mengambil foto ketika melakukan proses wawancara.

G. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengumpulkan dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, baik dalam bentuk tulisan maupun rekaman audio-visual.

⁴⁸ Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian*, hlm. 46.

⁴⁹ Abdul Fattah Nasution, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 15.

⁵⁰ Feny Rita Flintika dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 14.

Proses ini mencakup identifikasi, pemilihan data yang relevan, serta penyusunan kesimpulan agar mudah dipahami oleh penulis maupun pihak lain.⁵¹ Adapun metode analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metode analisis deskriptif. Metode Analisis Deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan.⁵²



⁵¹ Feny Rita Flntika dkk, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, hlm. 38.

⁵² Shinta Margareta, "Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan", *skripsi* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia 2013).

BAB IV ANALISIS PRAKTIK RETUR DALAM PROSES PENGIRIMAN MENURUT HUKUM ISLAM

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Desa Pesayangan merupakan desa yang berada di Kecamatan Purbalingga Lor, Kabupaten Purbalingga, Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Desa Pesayangan dikenal dengan pusat *home industri* knalpot dikarenakan sebagian besar masyarakatnya bermatapenceharian sebagai pembuat knalpot. Desa Pesayangan dikenal dengan pusat *home industri* knalpot dikarenakan sebagian besar masyarakatnya bermatapenceharian sebagai pembuat knalpot. Sejak tahun 1950-an Desa Pesayangan memang telah dikenal sebagai pusat kerajinan logam. Di wilayah ini, mayoritas warga Desa Pesayangan menggantungkan hidupnya dalam usaha knalpot (knalpot motor dan knalpot mobil), alat musik gamelan, peralatan masak dari logam dan lain sebagainya. Pada tahun 2020 *home industri* knalpot di Desa Pesayangan yang tercatat IKM (Industri Kecil Menengah) berjumlah 204 unit usaha, dengan tenaga kerja mencapai 1.360 orang.

B. Praktik Retur Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Pubalingga

Retur dalam perjalanan adalah situasi di mana konsumen mengajukan pengembalian barang yang telah dikirimkan oleh penjual tetapi belum sampai di tangan konsumen. Dimana sistem retur atau pengembalian barang dalam perjalanan ini, pihak *marketplace* memperbolehkan pembeli mengembalikan barang atau dana ketika status barang sudah dijemput (*pick up*) oleh kurir

sampai di lokasi transit terakhir. Dengan demikian barang yang dikirim oleh penjual sama sekali belum sampai kepada pembeli dapat diretur oleh pembeli. Salah satu *marketplace* yang menggunakan sistem retur dalam perjalanan adalah *shopee*. Tujuan dari diberlakukannya sistem retur dalam perjalanan ini adalah agar dapat mempercepat proses pengembalian barang, memproteksi barang yang hilang atau rusak dalam perjalanan kembali ke penjual, dan agar meningkatkan potensi pembelian berulang karena pengalaman belanja yang baik. Akan tetapi dengan adanya sistem retur dalam perjalanan ini membuat para penjual knalpot di Desa Pesayangan merasa dirugikan.

Menurut penjelasan Saudara In, seorang penjual knalpot di Desa Pesayangan, sistem retur dalam perjalanan yang diterapkan di marketplace Shopee memberikan dampak merugikan bagi penjual. Salah satu kerugian utama yang dirasakan adalah harus menanggung biaya pengemasan paket. Pengemasan ini tidak hanya melibatkan penggunaan bahan standar seperti plastik wrap dan bubble wrap tetapi juga kardus bergambar yang menampilkan merek dagang knalpot. Kardus dengan gambar ini memiliki biaya produksi yang lebih tinggi dibandingkan kardus biasa, sehingga jika barang harus diretur, penjual mengalami kerugian yang signifikan dari segi material. Meskipun barang sudah dikemas dengan standar perlindungan maksimal untuk mengurangi risiko kerusakan, seperti lecet atau penyok selama pengiriman, risiko tersebut tetap ada.

Selain kerugian material, Saudara In juga mengungkapkan adanya kerugian waktu. Proses pengemasan yang memerlukan ketelitian tinggi serta

pengurusan pengiriman di pihak ekspedisi membutuhkan waktu yang tidak sedikit. Ketika barang yang sudah dikirimkan akhirnya diretur, seluruh upaya tersebut menjadi sia-sia. Yang lebih merugikan lagi, terdapat kemungkinan barang yang dikembalikan hilang selama proses retur, yang mengakibatkan kerugian total bagi penjual tanpa adanya mekanisme kompensasi yang memadai. Saudara In juga menyoroti bahwa kebijakan retur ini dirancang dengan terlalu memprioritaskan kemudahan bagi pembeli, tanpa memperhatikan dampak negatif yang ditanggung oleh penjual. Akibatnya, sistem ini memberikan celah bagi pembeli untuk melakukan retur dengan alasan yang dirasa kurang sesuai, yang pada akhirnya meningkatkan beban penjual.⁵³

Sejalan dengan pendapat Saudara In, Saudara Tgr, yang juga merupakan penjual knalpot di Desa Pesayangan, mengungkapkan bahwa sistem retur dalam perjalanan sangat merugikan pihak penjual. Salah satu beban utama yang dirasakan adalah waktu yang terbuang untuk proses pengemasan. Proses pengemasan knalpot membutuhkan perhatian ekstra karena harus menggunakan kardus yang dilapisi bubble wrap untuk memastikan barang tetap aman selama pengiriman. Namun, jika barang diretur oleh pembeli, pengemasan tersebut sering kali tidak dapat digunakan kembali. Kardus yang sudah terbuka atau bubble wrap yang rusak menjadi tidak layak pakai, sehingga memaksa penjual untuk mengeluarkan biaya tambahan untuk mengganti bahan pengemas jika barang akan dijual kembali.

⁵³ Wawancara dengan Saudara In, selaku penjual knalpot pada 12 Oktober 2024.

Selain itu, Saudara Tgr juga menyoroti kerugian tambahan jika knalpot yang diretur kembali dalam kondisi yang tidak sempurna, seperti lecet atau penyok, akibat perlakuan yang kurang hati-hati selama pengembalian. Hal ini mengharuskan penjual untuk melakukan perbaikan, yang tidak hanya membutuhkan biaya tetapi juga waktu. Meski biaya ongkos kirim untuk proses retur biasanya ditanggung oleh pihak *shopee*, hal ini tidak cukup untuk mengimbangi kerugian yang ditanggung penjual akibat kerusakan barang dan biaya pengemasan ulang. Sistem retur yang terlalu memudahkan pembeli ini, menurut Saudara Tgr, menjadi tantangan besar bagi penjual, terutama karena kurangnya kebijakan yang melindungi kepentingan mereka secara seimbang.⁵⁴

Sedangkan yang disampaikan Saudara Kk terkait retur dalam perjalanan sebagai penjual knalpot yaitu, dengan adanya sistem retur dalam perjalanan ini, membuat para pembeli lebih mudah dalam melakukan retur barang. Alasan pembeli melakukan retur juga dirasa kurang pas menurut Saudara Kk, karena biasanya pembeli melakukan retur dengan alasan berubah pikiran. Sedangkan dalam postingan atau dalam *marketplace* sudah dijelaskan spesifikasi dari produk tersebut dan pembeli juga dapat bertanya terlebih dahulu melalui fitur *chat* yang ada dalam *marketplace shopee*. Seharusnya pembeli memastikan terlebih dahulu sebelum membeli sehingga tidak melakukan retur dalam perjalanan dan dengan alasan yang tidak jelas bahkan ada juga yang tidak memberikan alasan mengapa meretur barang.⁵⁵

⁵⁴ Wawancara dengan Saudara Tgr, selaku penjual knalpot pada 13 Oktober 2024.

⁵⁵ Wawancara dengan Saudara Kk, selaku penjual knalpot pada 15 Oktober 2024.

Menurut Saudara Dk sebagai penjual knalpot, sistem retur dalam perjalanan yang diterapkan *shopee* ini sangat memihak kepada konsumen, dengan memberikan kemudahan kepada konsumen untuk melakukan retur pesanan, tetapi tidak kepada produsen atau penjual. Karena dengan adanya sistem retur seperti ini intensitas untuk terjadinya retur barang menjadi tinggi dan itu membuat penjual dirugikan. Dampak yang paling terasa adalah kerugian terkait proses pengemasan barang. Setiap produk knalpot yang dikirimkan memerlukan pengemasan berlapis untuk memastikan barang tetap aman selama pengiriman. Namun, ketika barang diretur, pengemasan tersebut sering kali menjadi rusak atau tidak dapat digunakan kembali, sehingga penjual harus mengeluarkan biaya tambahan untuk pengemasan baru jika barang tersebut ingin dijual kembali. Untuk ongkos kirim sendiri biasanya ditanggung oleh pihak *shopee*.⁵⁶

Menurut Saudara Iys sebagai penjual knalpot, sistem retru dalam perjalanan ini dirasa merugikan bagi para penjual, terutama penjual knalpot, karena knalpot sendiri merupakan barang yang cukup berat dan memerlukan *packing* yang baik supaya tidak rusak, bukan merupakan barang yang kecil dan mudah dalam *packing*. *Packing* berlapis untuk knalpot dilakukan agar knalpot yang dikirim sampai ke tangan pembeli dengan keadaan baik dan aman. Oleh sebab itu apabila di retur itu merugikan dari segi biaya *packing* dan tenaga.

⁵⁶ Wawancara dengan Saudara Dk, selaku penjual knalpot pada 12 Oktober 2024.

Terlebih dengan sistem retur dalam perjalanan ini menjadikan retur itu semakin mudah.⁵⁷

Menurut saudara Eg sebagai penjual knalpot, sistem retur dalam perjalanan ini berdampak merugikan penjual dan menjadikan tingkat retur lebih tinggi karena dalam sistem retur ini memungkinkan pengembalian barang sebelum sampai ke tangan pembeli sehingga memudahkan bagi pembeli untuk membatalkan pesanan tanpa pertimbangan yang matang. Dari segi *packing* dan risiko barang kembali dengan keadaan rusak menjadi lebih tinggi. Saudara Eg juga menyebutkan bahwa apabila barang yang diretur kembali dengan keadaan yang sudah lecet maka Saudara Eg harus memperbaikinya terlebih dahulu sebelum dipasarkan kembali. Untuk ongkos kirim dari pengiriman barang biasanya ditanggung oleh *shopee* tetapi penjual juga pernah menanggung ongkos kirim.⁵⁸

Menurut Saudara Rfk sebagai penjual knalpot, menurutnya sistem retur dalam perjalanan ini merugikan penjual, terlebih apabila pesanan tersebut merupakan pesanan COD (*Cash On Delivery*). Yang dimaksud COD adalah metode pembayaran tunai yang dilakukan secara langsung di tempat, setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli (Bayar di Tempat).⁵⁹ Kerugian yang dirasakan oleh penjual dalam kasus retur COD tidak hanya terbatas pada kehilangan potensi pendapatan. Saudara Rfk menjelaskan bahwa dalam

⁵⁷ Wawancara dengan Saudara Iys, selaku penjual knalpot pada 12 Oktober 2024.

⁵⁸ Wawancara dengan Saudara Eg, selaku penjual knalpot pada 12 Oktober 2024.

⁵⁹ [https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=COD%20\(Bayar%20di%20Tempat\)%20adalah,dari%20kurir%20diterima%20oleh%20Pembeli.](https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=COD%20(Bayar%20di%20Tempat)%20adalah,dari%20kurir%20diterima%20oleh%20Pembeli.), Diakses pada 24 Oktober 2024.

beberapa kasus, penjual harus menanggung ongkos kirim barang yang diretur, baik biaya pengiriman awal maupun biaya pengembalian barang. Sebagai contoh, Saudara Rfk pernah mengalami kerugian hingga Rp150.000 untuk satu pesanan knalpot yang diretur meskipun barang tersebut bahkan belum sampai ke pembeli. Kerugian ini mencakup biaya pengemasan yang telah dikeluarkan, biaya ongkos kirim, dan waktu serta tenaga yang terbuang dalam memproses pesanan. Menurut Saudara Rfk juga sistem retur dalam perjalanan ini memberikan keleluasaan yang terlalu besar kepada pembeli tanpa mempertimbangkan risiko yang ditanggung oleh penjual.⁶⁰

Menurut penulis, dari wawancara yang dilakukan kepada ketujuh responden pada penelitian sistem retur barang dalam proses pengiriman di *marketplace shopee* terhadap penjual knalpot di Desa Pesayangan Kabupaten Purbalingga. Menyebutkan bahwa sistem retur yang terjadi pada penjual knalpot masih menimbulkan berbagai kendala bagi para penjual. Mereka merasa bahwa kebijakan retur dalam perjalanan, yang memungkinkan pembeli mengembalikan barang meskipun barang belum diterima seringkali merugikan para penjual. Misalnya, penjual harus menanggung kerugian berupa biaya pengemasan, waktu dan tenaga untuk menyiapkan serta mengirim barang, risiko barang yang diretur kembali dengan keadaan yang rusak, hingga menanggung biaya pengiriman barang.

Para penjual juga mengungkapkan bahwa sistem retur dalam perjalanan ini dapat menyebabkan meningkatnya retur barang. Terlebih retur barang

⁶⁰ Wawancara dengan Saudara Rfk, selaku penjual knalpot pada 20 Oktober 2024.

dengan alasan yang kurang jelas, seperti perubahan keputusan pembeli ketika barang sudah dipesan dan dikirim atau tanpa alasan. Hal ini berdampak kepada penjual yang harus menanggung biaya-biaya dari pengemasan bahkan hingga biaya pengiriman. Selain itu, barang yang diretur juga terkadang dalam kondisi yang tidak seperti semula, barang tersebut terkadang mengalami lecet, penyok, sampai barang yang hilang saat proses retur, sistem retur dalam perjalanan ini dirasa lebih menguntungkan pembeli atau konsumen tanpa mempertimbangkan kerugian yang dialami pihak penjual.

C. Tinjauan *Maṣlaḥah* Terhadap Pengembalian Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knalpot di Desa Pesayangan Pubalingga

Agama Islam merupakan agama yang mengatur segala aspek bagi umatnya. Semua lingkup kehidupan umat diberikan panduan dengan cara global dan sebagian diuraikan dengan rinci. Kegiatan muamalah merupakan salah satu kegiatan yang diatur dalam Islam. Jual beli sendiri diatur sedemikian rupa dalam Islam agar terjadinya keadilan dalam bertransaksi ataupun menjauhkan dari adanya pihak yang merasa dirugikan dalam jual beli.

Jual beli diatur di dalam Al-Qur'an, salah satu ayat Al-Qur'an yang menjadi dasar hukum dari jual beli adalah Q.S. Al-Baqarah (2); 275 :

ذٰلِكَ بِاَنَّهُمْ قَالُوْۤا اِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَاۤىِٔ وَآٰحَلَّ اللّٰهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَاۤىِٔ

”Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.”⁶¹

⁶¹ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*, hlm. 61.

Ayat tersebut menjelaskan bahwa jual beli itu diperbolehkan asalkan tidak mengandung unsur riba. Riba hukumnya adalah haram sedangkan jual beli adalah halal. Jadi tidak semua akad jual beli adalah haram sebagaimana yang disangka oleh sebagian orang berdasarkan ayat ini. Islam melarang riba karena sama dengan memakan harta orang lain secara *bāṭil*.⁶²

Dalam konteks jual beli yang diatur oleh syariat Islam, setiap transaksi harus mematuhi rukun dan syarat yang telah ditetapkan untuk memastikan keadilan dan keberkahan dalam setiap transaksi. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi dan jual beli dilakukan secara online dengan menggunakan aplikasi jual beli online atau dapat disebut dengan *marketplace*. Dalam penggunaan *marketplace* ini juga ditemukan banyak masalah yang timbul. Salah satunya yaitu pengembalian atau retur barang dalam proses pengiriman yang dilakukan oleh pembeli atau dapat disebut dengan retur barang dalam perjalanan. Retur barang dalam perjalanan yaitu kebijakan di mana pelanggan dapat mengembalikan barang dan uang setelah pesanan diambil oleh kurir (*pick up*) hingga pesanan tiba di terminal transit terakhir (atau "Dalam Perjalanan"), sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh *shopee*.

Dalam jual beli knalpot di *marketplace shopee*, barang yang sudah dipesan sebenarnya dapat dikembalikan (*retur*) oleh pembeli kepada penjual. Tentu saja dalam melakukan *retur* tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang

⁶² Ahmad Syaichoni, "Konsep al-Bay' Perspektif Tafsir Maudū'ī: Studi Relevansinya Terhadap Transaksi Berbasis Teknologi", *Jurnal Qur'an and Hadis Studies*, Vol. 3, No. 1, 2022, hlm. 23. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/559750-the-concept-of-al-bay-in-the-perspective-ee556e50.pdf>, pada 25 Oktober 2024.

ada, seperti barang yang dikirim berbeda dengan yang telah dipesan, atau barang yang dikirim berbeda kualitasnya dengan yang telah disepakati atau yang tertera didalam deskripsi produk. Akan tetapi dalam praktik *retur* barang dalam proses pengiriman atau dalam perjalanan belum sesuai dengan syarat dibolehkannya membatalkan akad salam. Karena sistem *retur* dalam perjalanan ini barang yang dikirim bahkan belum sampai kepada pembeli untuk dicek terlebih dahulu apakah barang yang dipesan sesuai atau tidak. Sedangkan dari pihak penjual sudah menuliskan spesifikasi produk dan sudah tersedia fitur *chat* dengan penjual untuk memastikan barang yang diinginkan sesuai.

Kaitannya dengan kemaslahatan, sistem *retur* dalam perjalanan ini diharapkan dapat meningkatkan penjualan berulang dan meningkatkan kenyamanan dalam berbelanja di *shopee* bagi pembeli. Peraturan dibuat hendaklah memperhatikan kemaslahatannya untuk seluruh umat. Dengan adanya sistem *retur* dalam perjalanan di *shopee* membawa kebaikan bagi para konsumen tetapi tidak bagi para penjualnya.

Dalam *maṣlahah* sendiri memiliki syarat-syarat yang harus dipenuhi. Syarat-syarat tersebut telah dijelaskan oleh para ulama, sebagai berikut:

1. Menurut Al-Ghazali syarat *maṣlahah* yaitu:
 - a. Kemaslahatan tersebut ada dalam kategori dharuriyah (kebutuhan pokok). Kebutuhan pokok yaitu sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas adalah lima kebutuhan. Dengan demikian, apabila kemaslahatan tersebut dalam rangka memelihara atau menghindarkan mudharat

terhadap kebutuhan pokok tersebut, maka masalah mursalah tersebut dapat diterapkan.

- b. Kemaslahatan tersebut harus diyakini secara pasti, bukan kemaslahatan yang bersifat berupa dugaan. Apabila tidak dapat diyakini kepastiannya mengandung maslahat, maka masalah mursalah tidak dapat digunakan.
 - c. Kemaslahatan tersebut dipandang berlaku secara umum, tidak untuk suatu kelompok atau individual.
 - d. Kemaslahatan tersebut harus sejalan dengan tujuan disyariatkannya hukum Islam.
2. Menurut Al-Syathibi syarat *maṣlaḥah* yaitu:
- a. Kemaslahatan tersebut harus bersifat logis (ma'qulat) dan relevan dengan kasus hukum yang dihadapi.
 - b. Kemaslahatan tersebut harus dijadikan pedoman dalam memelihara sesuatu kebutuhan yang prinsip dalam kehidupan dan menghilangkan kesulitan.
 - c. Kemaslahatan tersebut harus selaras dengan prinsip dasar syariat Islam dan tidak boleh bertentangan dengan nash yang qath'.

Adanya sistem retur barang sebenarnya dapat menjadi kemaslahatan bagi penjual dan pembeli di *marketplace shopee*. Sistem retur dalam *marketplace* ini menurut penulis masuk kedalam tingkat *maṣlaḥah* tahsinât. Yang dimaksud dengan *maṣlaḥah* tahsinât adalah kebutuhan yang dicanangkan untuk memenuhi tuntutan nilai baik dan buruk, budi pekerti, prestise dan akhlak mulia agar manusia dapat menjalani kehidupan secara wajar dalam kemuliaan

dan kesempurnaan. Kebutuhan ini, meskipun tidak menyebabkan kesulitan atau kehancuran jika tidak terpenuhi, tetap berperan dalam menambah nilai dan makna kesempurnaan dalam kehidupan manusia.⁶³

Sistem retur barang dapat menjadi kemaslahatan yang berupa *maṣlaḥah* tahsinât apabila sistem retur tersebut dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pembeli tanpa harus merugikan penjual. Akan tetapi yang terjadi di lapangan, terdapat kerugian terhadap penjual karena adanya sistem retur yang baru. Sistem retur tersebut adalah sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee*. Dalam sistem retur ini, barang yang dikirim sama sekali belum sampai kepada pembeli tetapi dapat diretur kepada penjual. Apabila dilihat dari syarat *maṣlaḥah* diatas maka sistem retur ini tidak memberikan kemaslahatan secara utuh bagi para pengguna *marketplace shopee*.

Sistem retur dalam perjalanan ini memang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi pembeli, memungkinkan mereka mengajukan pengembalian barang dengan mudah bahkan sebelum barang diterima. Namun, dari sudut pandang penjual, kebijakan ini dianggap tidak adil karena beban kerugian yang ditimbulkannya cenderung ditanggung oleh mereka. Kerugian yang dialami para penjual knalpot akibat adanya sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee* antara lain:

1. Kerugian biaya pengemasan

Penjual knalpot sering kali harus mengeluarkan biaya tambahan untuk pengemasan, seperti kardus, plastik wrap, dan bubble wrap agar knalpot

⁶³ M. Noor Harisudin, *Ilmu Ushul Fiqih*, hlm. 260.

yang dikirim terlindungi selama pengiriman. Ketika barang itu diretur, kemasan ini sering kali sudah rusak dan tidak dapat digunakan kembali, sehingga dapat menambah biaya bagi penjual.

2. Kerugian berupa kerusakan barang

Barang yang diretur terkadang kembali dengan kondisi yang tidak seperti semula, seperti terdapat lecet dan penyok. Hal ini menyebabkan penjual harus memperbaiki atau mengganti barang sebelum bisa dijual kembali, yang mengakibatkan kerugian tambahan.

3. Kerugian berupa biaya pengiriman

Dalam beberapa kasus, penjual harus menanggung biaya pengiriman dari barang yang telah dikirim tetapi diretur oleh pembeli. Jika barang tersebut dikirim ke lokasi yang cukup jauh, maka biaya yang ditanggung mencapai ratusan ribu rupiah.

4. Kerugian berupa waktu dan tenaga

Penjual knalpot mengalami kerugian berupa waktu dan tenaga. Karena knalpot merupakan barang yang cukup besar sehingga dalam melakukan pengemasan memerlukan waktu yang cukup lama agar knalpot tersebut aman dalam pengiriman. Selain itu knalpot juga cukup berat sehingga memerlukan tenaga yang cukup banyak untuk melakukan pengemasan sampai pengerahan kepihak pengiriman.

5. Risiko barang hilang

Beberapa penjual mengungkapkan bahwa mereka pernah mengalami barang yang sedang dalam proses retur hilang di perjalanan, sehingga mereka tidak menerima barang kembali maupun penggantian biaya.⁶⁴

Disisi lain, pembeli dapat melakukan retur meskipun barang belum sampai di tangan mereka, yang berarti penjual tidak dapat memastikan kondisi barang setelah dikirim. *Shopee* sebagai pihak perantara memang memberikan fasilitas retur dalam perjalanan demi kepuasan pelanggan, tetapi seharusnya mempertimbangkan dampak kebijakan ini terhadap penjual.

Apabila ditinjau dari sudut pandang *maṣlahah* maka dapat ditinjau dari tingkatan *maṣlahah* yang timbul berdasarkan adanya kebutuhan manusia untuk meraihnya. *Maṣlahah* ini dibagi menjadi tiga yaitu *maṣlahah* Qath'iyah, Zhanniyyah dan Wahmiyyah. *Maṣlahah* Qath'iyah yaitu kemaslahatan yang yang ditetapkan berdasarkan banyak nas Al-Qur'an dan Sunah, seperti kemudahan (at-taisir), menjaga al-'irdh (kehormatan), menjaga iman, menjaga harta dan lain sebagainya. Zhanniyyah yaitu kemaslahatan yang tingkat validitasnya tidak sampai kepada derajat absolut (*qathi'i*), maqashid yang para ulama berselisih pendapat tentangnya, seperti *Maqshad* mencegah rusaknya akal dengan mengharamkan khamar yang kadarnya sedikit, seperti pengharaman air rendaman kurma (*nabidz*) yang tidak sampai menyebabkan

⁶⁴ Nidya Nurul Aisya dan Dekar Urumsah, "Determinan intensi retur pembelian e-commerce di Indonesia: model konseptual", Jurnal Procending Of National conference On Accounting and Finance, Vol. 3, 2021, hlm. 4. Diakses dari 16369-Article Text-48579-53040-10-20210727 (1).pdf, pada 4 November 2024.

mabuk, dan lain sebagainya. Sedangkan Wahmiyyah yaitu kemaslahatan yang hanya merupakan dugaan-dugaan tanpa dasar, yang tidak dibenarkan secara syariat atau tidak diakui.⁶⁵

Maṣlaḥah, jika ditinjau berdasarkan jenisnya, terbagi menjadi tiga kategori, yaitu *Maṣlaḥah* al-Mu'tabarah, *Maṣlaḥah* Al-Mulghah, dan *Maṣlaḥah* Mursalah. *Maṣlaḥah* al-Mu'tabarah yaitu kemaslahatan yang didukung oleh syara' maksudnya ada dalil khusus yang menjadi dasar bentuk dan jenis kemaslahatan tersebut. *Maṣlaḥah* Al-Mulghah yaitu kemaslahatan yang ditolak syara karena bertentangan dengan ketentuan syara. *Maṣlaḥah* Mursalah yaitu kemaslahatan yang keberadaannya tidak didukung syara' dan tidak pula dibatalkan atau ditolak syara' melalui dalil-dalil yang rinci.⁶⁶

Menurut penulis setelah meninjau sistem retur dalam perjalanan berdasarkan perspektif *maṣlaḥah*. Apabila sistem retur dalam perjalanan ini memberikan keuntungan hanya kepada pembeli namun merugikan penjual, maka sistem tersebut dapat dikategorikan sebagai *maṣlaḥah* yang muncul dari kebutuhan manusia untuk mencapainya, yaitu *maṣlaḥah* qath'iyyah. *Maṣlaḥah* qath'iyyah adalah kemaslahatan yang didasarkan pada nash-nash yang tegas dan tidak memerlukan penafsiran lebih lanjut. Dalam sistem retur dalam

⁶⁵ Irsan, "Poligami dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-undang Hukum Keluarga Mesir Nomor 100 tahun 1985 Perspektif Hukum Islam dan Maqashid Syariah.", *disertasi* (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2024), hlm. 53.

⁶⁶ Ibrahim Ahmad Harun, "Implementasi Konsep Maslahah Mursalah Dalam Ekonomi Islam Menurut Tokoh Islam Dan Jumhur Ulama", *Jurnal Economina*, Vol. 1, No.3, 2022, hlm. 565. Diakses dari <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/13.+revisi-IMPLEMENTASI+KONSEP+MASLAHAH+MURSALAH+DALAM+EKONOMI+ISLAM+MENURUT+TOKOH+ISLAM+DAN+JUMHUR+ULAMA.pdf>, pada 4 Oktober 2024.

perjalanan di *marketplace shopee* ini, *maṣlahah* qath'iyyah terlihat dari kerugian yang dirasakan oleh penjual karena aturan retur dalam perjalanan ini apabila diteruskan pasti membawa mudharat bagi penjual.

Mudharat sendiri adalah segala bentuk kerugian, bahaya, atau dampak negatif yang menimpa seseorang atau sekelompok orang, baik secara materi maupun non-materi, yang bisa merugikan kehidupan, harta, jiwa, atau usaha mereka. Kemudharatan yang mungkin terjadi apabila sistem retur dalam perjalanan ini terus diterapkan adalah berupa kerugian yang dialami para penjual knalpot. Mereka tidak hanya harus menanggung kerugian berupa waktu dan tenaga, tetapi juga biaya pengemasan, biaya pengiriman dan bahkan harus menanggung kerugian berupa barang yang cacat hingga barang yang hilang.

Dari sisi pembeli, apabila sistem retur dalam perjalanan ini terus diterapkan maka itu akan membuat para pembeli berlaku seenaknya dalam melakukan retur dalam perjalanan tanpa mempertimbangkan kerugian dari pihak penjual. Terlebih di era teknologi seperti sekarang, maka perlu ada syarat dan ketentuan yang diberikan kepada penjual dan pembeli agar tidak terjadi kerugian bagi penjual. Contoh syarat dan ketentuan tambahan agar tidak terjadi kerugian bagi penjual yaitu:

1. Retur dalam perjalanan dapat diajukan dengan alasan-alasan khusus seperti kesalahan spesifikasi produk atau kesalahan alamat pengiriman oleh penjual.
2. Biaya pengiriman ditanggung oleh pembeli atau pihak *shopee* apabila itu kesalahan dari pembeli misalnya retur dengan alasan berubah pikiran.

3. Dari pihak *shopee* harus memberikan sanksi kepada akun pembeli yang menyalah gunakan sistem retur dalam perjalanan ini.

Menurut penulis ketentuan tersebut dapat dijadikan dasar agar sistem retur dalam perjalanan tetap menguntungkan konsumen, namun tidak mengabaikan hak dan kepentingan para penjual di *marketplace shopee*.

D. Analisis Sistem Retur Barang Dalam Perjalanan Pada Jual Beli Online Di Shopee Terhadap Penjual Knapot Di Desa Pesayangan Pubalingga Perspektif Hukum Islam

Sistem retur merupakan kesepakatan antara penjual dan pembeli untuk mengembalikan barang yang kemudian diganti dengan barang baru atau dalam bentuk pengembalian dana. Hal ini biasanya dilakukan karena terdapat kerusakan atau cacat pada barang tersebut. Dalam hukum Islam istilah retur dikenal juga dengan *khiyar*. *Khiyar* adalah mekanisme perlindungan konsumen terhadap produk barang dan jasa berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam. *Khiyar* memberikan hak kepada salah satu atau kedua belah pihak dalam suatu transaksi untuk memutuskan apakah akan melanjutkan atau membatalkan kesepakatan yang telah dibuat, sesuai dengan ketentuan yang disepakati oleh para pihak yang bertransaksi.⁶⁷ Salah satu jenis retur adalah retur atau pengembalian barang dalam perjalanan. Pengembalian dalam perjalanan sendiri yaitu kebijakan di mana pelanggan dapat mengembalikan barang dan uang setelah pesanan diambil oleh kurir (*pick up*) hingga pesanan tiba di terminal

⁶⁷ Fitria Sri Devica, “Sistem Retur Dalam Jual Beli Perspektif Fikih Muamalah”, *skripsi* (Malang: Universitas Islam Negeri Mulana Malik Ibrahim Malang 2023), hlm. 2.

transit terakhir (atau "Dalam Perjalanan"), sesuai dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh *shopee*.⁶⁸

Dalam jual beli salam sendiri terdapat hal-hal yang dapat membatalkan atau memutuskan akad salam tersebut. Hal yang dapat membatalkan jual beli salam yaitu

1. Barang yang dipesan tidak ada pada waktu yang telah ditentukan
2. Barang yang dikirim cacat atau tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam akad.
3. Barang yang dikirim kualitasnya lebih rendah, dan pembeli memilih menolak atau membatalkan akad. Yaitu, apabila barang yang dikirim kualitasnya tidak sesuai dan pembeli memilih untuk membatalkan akad, maka pembeli berhak atas pengembalian modal salam yang telah diserahkannya. Pembatalan dimungkinkan untuk keseluruhan barang pesanan, yang mengakibatkan pengembalian semua modal salam yang telah dibayarkan. Dapat juga pembatalan sebagian penyerahan barang pesanan dengan pengembalian sebagian modal salam.
4. Barang yang telah dikirim kualitasnya tidak sesuai dengan akad, akan tetapi pembeli menerimanya.
5. Barang yang dipesan telah diterima oleh pemesan.⁶⁹

⁶⁸ Apa Itu Pengembalian Dalam Perjalanan, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/150652>, diakses pada tanggal 20 November 2024.

⁶⁹ Nurmalia, "Jual-Beli Salam (Pesanan) Secara On-Line Di Kalangan Mahasiswa Uin-Sumedan (Tinjauan Menurut Syafi'iyah)", *skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2018), hlm. 50.

Dalam jual beli knalpot di marketplace shopee, barang yang sudah dipesan sebenarnya dapat dikembalikan (retur) oleh pembeli kepada penjual. Tentu saja dalam melakukan retur tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang ada, seperti barang yang dikirim berbeda dengan yang telah dipesan, atau barang yang dikirim berbeda kualitasnya dengan yang telah disepakati atau yang tertera didalam deskripsi produk. Akan tetapi dalam praktik retur barang dalam proses pengiriman atau dalam perjalanan belum sesuai dengan syarat dibolehkannya membatalkan akad salam. Karena sistem retur dalam perjalanan ini barang yang dikirim bahkan belum sampai kepada pembeli untuk dicek terlebih dahulu apakah barang yang dipesan sesuai atau tidak. Sedangkan dari pihak penjual sudah menuliskan spesifikasi produk dan sudah tersedia fitur chat dengan penjual untuk memastikan barang yang diinginkan sesuai.

Dalam konteks retur dalam perjalanan, prinsip *maṣlaḥah* sangat berkaitan dalam membentuk praktik muamalah yang adil dan bermanfaat. Penerapan *maṣlaḥah* dalam praktik muamalah sendiri dapat dijadikan sebagai dasar pijakan dalam merumuskan permasalahan kontemporer. Berdasarkan prinsip *maṣlaḥah*, peraturan ekonomi dapat disesuaikan dari makna tekstual naṣ kepada makna kontekstual naṣ yang mengandung kemaslahatan. Penerapan *maṣlaḥah* dalam aktivitas ekonomi dapat ditemukan dalam berbagai aspek, seperti mekanisme pasar, pendirian lembaga ḥisbah, pengelolaan zakat produktif, serta keberadaan lembaga keuangan syariah dan lain sebagainya.

Maṣlaḥah adalah konsep yang memiliki peran penting dalam pengembangan ekonomi Islam. Sepanjang sejarah, para ulama selalu

menjadikan *maṣlahah* sebagai prinsip utama dalam syariah. *Maṣlahah* bukanlah bagian dari hukum itu sendiri, melainkan tujuan yang hendak dicapai oleh hukum. Mematuhi ketentuan syariah adalah cara untuk mewujudkan *maṣlahah* tersebut. Penerapan *maṣlahah* dalam perekonomian terlihat dalam dinamika aktivitas ekonomi yang terus berkembang. Pengaplikasian *maṣlahah* dalam sektor perbankan mencakup sistem bunga dan bagi hasil, diperbolehkannya campur tangan pemerintah dalam pengaturan harga, perlunya lembaga hisbah untuk mengawasi mekanisme pasar yang berlandaskan nilai kemaslahatan, serta langkah-langkah strategis dalam pengelolaan zakat produktif. Semua ini merupakan contoh penerapan *maṣlahah* yang menjadi tujuan utama ekonomi syariah.⁷⁰

Sebagai prinsip utama dalam syariah, *maṣlahah* harus menjadi pertimbangan utama dalam setiap kebijakan ekonomi, termasuk dalam pengaturan sistem retur barang. Dalam konteks ini, penting untuk mengevaluasi apakah kebijakan retur di *marketplace* seperti *shopee* benar-benar menghadirkan manfaat yang lebih besar dibandingkan mudharatnya. Sebagaimana penerapan *maṣlahah* dalam berbagai sektor ekonomi, kebijakan retur seharusnya mencerminkan keseimbangan antara kepentingan penjual dan pembeli, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan secara berlebihan. Ketika kerugian yang dialami penjual, seperti dalam kasus penjual knalpot di *shopee* ini, lebih besar daripada manfaat yang dirasakan pembeli, maka kebijakan ini

⁷⁰ Rizal Fahlefi, "Implementasi Maṣlahah Dalam Kegiatan Ekonomi Syariah", Jurnal Juris, Vol. 1, No.2, 2015, hlm. 231. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/93180-ID-implementasi-maslahah-dalam-kegiatan-eko.pdf>, pada 22 November 2024.

perlu ditinjau ulang agar tetap sejalan dengan tujuan syariah, yaitu menciptakan keadilan dan keberkahan dalam transaksi ekonomi.

Sebagai bentuk proteksi dalam transaksi, Al-Qur'an memberikan arahan yang tegas melalui QS. An-Nisa ayat 29, yang berbunyi

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبُطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ بَحْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

Ayat ini menekankan kalimat janganlah kalian ambil harta orang lain dengan cara haram dalam jual beli, (jangan pula) dengan riba, judi, merampas dan penipuan. Akan tetapi dibolehkan bagi kalian untuk mengambil harta milik selainmu dengan cara dagang yang lahir dari keridhaan dan keikhlasan hati antara dua pihak dan dalam koridor syari'. Tijarah adalah usaha memperoleh untung lewat jual beli. Taradhi (saling rela) adalah kesepakatan yang sama-sama muncul antar kedua pihak pelaku transaksi, jual beli tanpa ada unsur penipuan.⁷¹

Terkait dengan masalah retur dalam proses pengiriman di *marketplace shopee* ini, apabila sistem retur tersebut diteruskan maka terdapat mudharat bagi penjual. Kemudharatan ini dapat dilihat dari fakta di lapangan yang telah

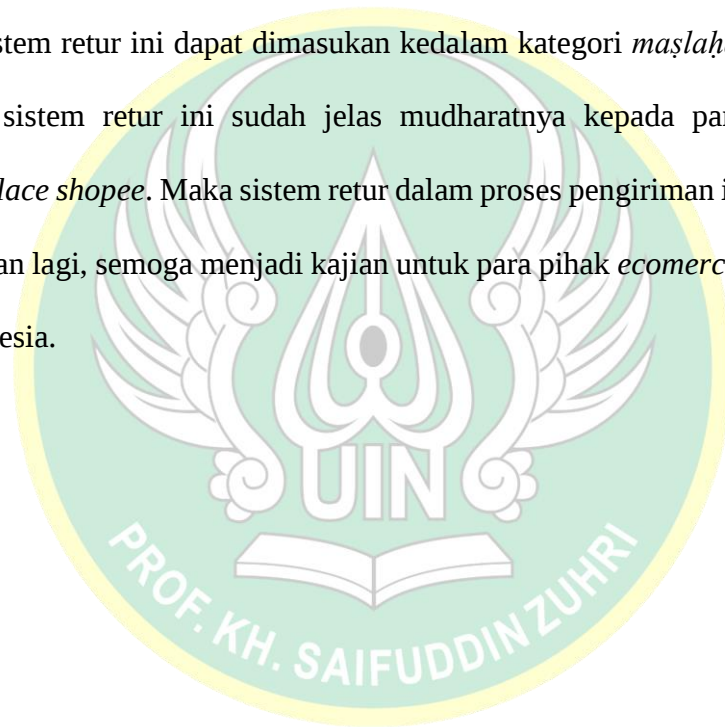
⁷¹ Taufiq, “Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An-Nisa: 29 Dan At-Taubah: 34)”, Jurnal Ilmu Syari'ah, Vol. 17, No. 2, 2018, hlm. 249. Diakses dari <https://media.neliti.com/media/publications/270197-memakan-harta-secara-batil-perspektif-su-74fbdc67.pdf>, pada 13 Januari 2025.

penulis temui. Dimana para penjual knalpot yang menjual barang dagangannya di *marketplace shopee* mereka merasa dirugikan dengan adanya sistem retur ini. Kerugian yang dialami penjual diantaranya yaitu penjual merasa dengan adanya sistem retur ini membuat peningkatan retur barang dan merasa dirugikan berupa kerugian biaya pengemasan, kerusakan barang yang terjadi saat proses retur, biaya pengiriman, waktu dan tenaga, hingga, risiko barang hilang dalam perjalanan.

Namun, di balik manfaat yang terlihat pada kebijakan retur dalam perjalanan ini, terdapat berbagai masalah yang dialami oleh pihak penjual. Penjual merasa kebijakan tersebut tidak mencerminkan prinsip keadilan yang menjadi landasan dalam jual beli, karena penjual dipaksa untuk menanggung kerugian yang seharusnya dapat dihindari. Dalam perspektif hukum Islam, penting untuk meninjau kebijakan ini dengan mempertimbangkan prinsip *maṣlaḥah*. Kebijakan retur dalam perjalanan ini dianggap menimbulkan mudharat bagi penjual, karena dengan adanya aturan retur dalam perjalanan ini menyebabkan kerugian bagi penjual di *marketplace shopee*.

Maka dari analisis diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem retur dalam perjalanan masuk kedalam tingkatan *maṣlaḥah qath'iyah* dimana sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee* ini dapat menimbulkan kemudharatan berupa kerugian yang dapat dialami oleh penjual. Dampak yang timbul dari adanya sistem retur dalam perjalanan ini adalah kerugian material yang dialami oleh penjual. Biaya pengemasan, risiko kerusakan barang, dan waktu serta tenaga yang terbuang untuk mengurus pesanan.

Dari sisi syariah, kebijakan ini tidak hanya merugikan penjual secara ekonomi tetapi juga melanggar *maqāṣid al-syarī'ah*, khususnya dalam aspek perlindungan harta (*ḥifẓ al-māl*). Dalam Islam, setiap kebijakan atau aturan yang mengatur transaksi harus menjaga hak dan harta pihak-pihak yang terlibat. Sistem retur dalam perjalanan yang lebih menguntungkan pembeli tanpa mempertimbangkan kerugian yang dialami oleh penjual jelas tidak sesuai dengan tujuan ini dan sistem retur ini jelas mengandung mudharat bagi penjual, maka sistem retur ini dapat dimasukan kedalam kategori *maṣlahah qath'iyah* dimana sistem retur ini sudah jelas mudharatnya kepada para penjual di *marketplace shopee*. Maka sistem retur dalam proses pengiriman ini tidak dapat diteruskan lagi, semoga menjadi kajian untuk para pihak *ecomerce* yang berada di Indonesia.



BAB V KESIMPULAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan, penjelasan, dan kajian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti menyimpulkan praktik retur barang dalam proses pengiriman di *marketplace shopee* yang dialami oleh penjual knalpot di Desa Pesayangan, Kabupaten Purbalingga. Kesimpulan ini dapat dijadikan sebagai acuan akhir, dengan uraian sebagai berikut:

1. Praktik retur barang dalam proses pengiriman di *marketplace shopee* memberikan dampak langsung kepada penjual knalpot di Desa Pesayangan, Kabupaten Purbalingga. Dalam hal ini sistem retur dalam proses pengiriman atau dalam perjalanan di *marketplace shopee* ini dibuat dengan tujuan agar meningkatkan kenyamanan pembeli tetapi sistem dengan adanya sistem retur tersebut dapat menyebabkan tingkat retur menjadi lebih tinggi, sehingga dapat merugikan penjual.
2. Dalam perspektif *maṣlahah* terhadap sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee* ini termasuk kedalam *maṣlahah* qath'iyah. Dimana sistem retur dalam perjalanan ini jelas dapat menyebabkan kemudharatan berupa kerugian bagi penjual. Sistem retur dalam perjalanan ini tidak mengandung *maṣlahah*, terutama bagi para penjual di *marketplace shopee* sehingga termasuk kedalam *maṣlahah* qath'iyah. Artinya, sistem retur barang dalam perjalanan tersebut secara umum untuk keberlanjutan dalam pengiriman barang tidak dapat dilanjutkan karena mengakibatkan kemudharatan bagi penjual ataupun masyarakat secara umum.

B. SARAN

Saran dan masukan yang dapat penulis berikan setelah melakukan pengamatan terhadap penjual knalpot di Desa Pesayangan, Kabupaten Purbalingga terhadap sistem retur dalam perjalanan di *marketplace shopee* ini adalah

1. Untuk penjual knalpot di *marketplace shopee*

Penjual diharapkan meningkatkan transparansi deskripsi produk, kualitas pengemasan, dan dokumentasi transaksi untuk mengurangi risiko retur yang tidak diinginkan. Selain itu, penjual perlu memahami kebijakan retur yang diterapkan oleh platform *ecommerce* dan mempertimbangkan langkah-langkah preventif seperti asuransi pengiriman atau komunikasi proaktif dengan pembeli.

2. Untuk masyarakat

Masyarakat sebagai konsumen diharapkan lebih bijaksana dalam mengajukan retur barang dengan memastikan alasan yang jelas, valid, dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh platform *ecommerce*. Retur sebaiknya dilakukan hanya jika terdapat permasalahan nyata, seperti barang yang cacat, tidak sesuai dengan deskripsi, atau kerusakan yang terjadi selama pengiriman. Konsumen juga perlu memahami bahwa setiap pengembalian barang melibatkan biaya, waktu, dan tenaga yang dikeluarkan oleh penjual, sehingga keputusan untuk melakukan retur harus dipertimbangkan dengan matang.

3. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut dengan memperluas fokus pada kebijakan retur di berbagai platform *ecommerce* lainnya, seperti Tokopedia, Lazada, atau Bukalapak. Analisis perbandingan antar platform ini dapat mengidentifikasi pola, perbedaan, atau persamaan dalam kebijakan retur yang diterapkan oleh masing-masing marketplace, serta dampaknya terhadap penjual. Dengan membandingkan kebijakan retur dari berbagai platform, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang pendekatan yang paling efektif dan adil untuk melindungi hak-hak penjual dan pembeli sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap sistem *ecommerce*.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Darmini, *Pengantar Hukum Islam*. Batu: Literasi Nusantara. 2021.
- Basri, Rusdaya *Ushul Fikih I*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press. 2019.
- Bukhari, Imam. *KitabṢaḥiḥ Bukhari*. Damaskus: Daar Ibnu Katsir, 2002.
- Feny, Rita Fantika dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT.Global Eksekutif Teknologi. 2022.
- Mustofa, Imam. *Kajian Fikih Kontemporer*. Yogyakarta: Idea Press Yogyakarta, 2019.
- M. Noor Harisudin. *Ilmu Ushul Fiqih*. Jember: Pena Salsabila, 2020.
- Nasution, Abdul Fattah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV.Harfa Creative, 2023.
- Nurhayati, Ali Imran Sinaga. *Fiqh dan Ushul Fiqh*. Medan: Prenadamedia Group. 2018.
- Pane Ismail dkk. *Fiqh Mu'amalah Kontemporer*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. 2022.
- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press. 2011.
- Rohim, Mif *Ushul Fiqh (Metode Perbandingan Al-Ahnaḥ dengan Al-Mutakallim dalam Istidlal dan Istinbat)*. Jombang: LPPM Unhasy Tebuireng Jombang. 2020.
- Safriadi. *Maqāshid Al-Syari'ah & Mashlahah*. Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada, 2021.
- Sahir, Syafrida Hafni *Metodologi Penelitian*. Medan: Penerbit KBM Indonesia. 2021.
- Sugiharto, Fitrah. *Fiqh Mu'amalah*. Yogyakarta: Pustaka Egaliter, 2022.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV. 2013.
- Umar, Mukhsin Nyak. *Al-Mashlahah Al-Mursalah (Kajian Atas Relevansinya Dengan Pembaharuan Hukum Islam)*. Banda Aceh: Turats, 2017.
- Ahmad Syaichoni. "Konsep al-Bay' Perspektif Tafsir Mauḍū'ī: Studi Relevansinya Terhadap Transaksi Berbasis Teknologi". *Jurnal Qur'an and Hadis Studies*. Vol. 3. No. 1. 2022.

- Anam, Mohamad Hoirul. "Transaksi Jual Beli On-Line (Instagram) dengan Akad Salam". *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Keagamaan*. Vol. 8 No. 1. 2019.
- Busyairi Ahmad, dkk. "Penerapan Studi Lapangan Dalam Meningkatkan Kemampuan Analisis Masalah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Sosiologi Iisip Yapis Biak)". *Jurnal Nalar Pendidikan*. Vol. 8 No.1. 2020.
- Christine Riani Elisabeth. "Analisis Layanan Pick Up Service O-Ranger Dalam Peningkatan Pendapatan Surat Dan Paket Logistik Pada Kantor Pos Pemeriksa Purworejo". *Jurnal Akuntansi*. Vol. 17 No. 1. 2023.
- Diyaurrahman, dkk. "Etika Perniagaan di Dalam Al-Quran (Analisis Tafsir Ayat – Ayat Tijarah) *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*. Vol. 5. No.2. 2022.
- Fadhli Ashabul, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Pemikiran Hukum Islam*. Vol. 15. No. 1. 2016.
- Fatria Tiara Nur, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 3 No. 1. 2017.
- Irawan dkk, "Konsep Ba'i Salam Dan Implementasiya Dalam Mewujudkan Ketahanan Pangan Nasional". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. Vol. 7 No. 14. 2020.
- Ilham Raka Guntara, dkk, "Strategi Komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan Dan Perlindungan Anak Kabupaten Kampar Menuju Kota Layak Anak Tingkat Utama". *Jurnal Public Service And Governance*. Vol. 4. No. 1. 2023.
- Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)". *Jurnal Pendidikan Tambusa*. Vol. 7 No.1. 2023.
- Nidya Nurul Aisya dan Dekar Urumsah, "Determinan intensi retur pembelian e-commerce di Indonesia: model konseptual". *Jurnal Procending Of National conference On Accounting and Finance*. Vol. 3. 2021.
- Rima Ayu Triara dan Rizki Amalia Sholihah, "Sistem Pengembalian Barang Dan Dana Jual Beli Di Marketplace Shopee Prespektif Fatwa Dsn Mui Tentang Jual Beli Salam". *Jurnal Antologi Hukum*. Vol. 3 No. 1. 2023.
- Syarif Hidayatullah, "Maslahah Mursalah Menurut Al-Ghazali". *Jurnal al-Mizan*. Vol. 2. No. 1. 2018.
- Taufiq, "Memakan Harta Secara Batil (Perspektif Surat An-Nisa: 29 Dan At-Taubah: 34)". *Jurnal Ilmu Syari'ah*, Vol. 17. No. 2. 2018. hlm. 249.

Irsan, “Poligami dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1974 dan Undang-undang Hukum Keluarga Mesir Nomor 100 tahun 1985 Perspektif Hukum Islam dan Maqashid Syariah”. *Disertasi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2024.

Izzah A.Nurul, “Praktek Ba’i As-Salam Dalam Transaksi Jual Beli Online : Studi Pada Konsumen Makassar Dagang”. *Skripsi*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2019.

Muhammad Daffa Afrizal, “Analisis Kualitas Produk, Resiko Pengiriman, Dan Kebijakan Pengembalian Barang Terhadap Kepuasan Konsumen *Shopee* Di Soloraya”. *Skripsi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta 2021.

Namira Bilqis, “Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online: Studi kasus pada beberapa *marketplace* di Indonesia”. *Skripsi*. Palembang: Universitas Sriwijaya Kampus Palembang 2022.

Sahputri Rima Dwi, “Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Hak *Khiyar* Dalam Jual-Beli Online Sistem Cod (Cash On Delivery) Di Kota Bengkulu”. *Skripsi*. Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu 2021.

Shinta Margareta, “Hubungan Pelaksanaan Sistem Kearsipan Dengan Efektivitas Pengambilan Keputusan Pimpinan”, *skripsi* (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia 2013)

Apa Itu Pengembalian Dalam Perjalanan.
<https://help.shopee.co.id/portal/4/article/150652>.

Gema Knapot Purbalingga, dari Dusun Pesayangan hingga Diakui Dunia,
https://money.kompas.com/read/2022/08/30/153823526/gema-knapot-purbalingga-dari-dusun-pesayangan-hingga-diakui-dunia?page=all#google_vignette,

<https://seller.shopee.co.id/edu/article/20773#:~:text=Penjual%20dapat%20mengajukan%20klaim%20di%20Seller%20Centre%20melalui,pengembalian%20barang%2C%20atau%203x24%20jam%20setelah%20pengembalian%20di%20setujui>.

<https://maps.app.goo.gl/aWsjNvY43bKMnbsM6>

[https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=COD%20\(Bayar%20di%20Tempat\)%20adalah,dari%20kurir%20diterima%20oleh%20Pembeli](https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360#:~:text=COD%20(Bayar%20di%20Tempat)%20adalah,dari%20kurir%20diterima%20oleh%20Pembeli)

Pusat Bantuan *Shopee*. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/>

Rien Reka. “Pengertian dan Cara Retur Barang, Ini Penjelasannya”.
<https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-retur-barang/>



TRASKIP HASIL WAWANCARA

Nama : In

Umur : 23 tahun

Waktu : 12 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : tahu mas.

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : Itu sangat merugikan mas sistem retur kaya gitu, makin mudah buat para pembeli ngretur mas.

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : biasanya barange lecet apa peot pas pengiriman balik, kan aku ndadak dandan maning. Rugi nang packing juga mas. Aku ya tahu knalopte pas lagi diretur ilang nang ndalan.

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : macam-macam si mas, ada yang alesan barang lama sampai, ada juga yang berubah pikiran atau apalah.

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : ngga tentu kalo itu mas kalo dari shopeenya menyetujui pengembalian ongkir ya di tanggung shopee, kalo ngga ya saya yang nanggung.

Nama : Tgr

Umur : 23 tahun

Waktu : 12 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : tahu mas.

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : iya mas merugikan

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : dari segi packing, kan nek diretur packinge ora bisa dienggo maning kue, dadi nek diretur ya otomatis nek ana sing tuku maning kudu ganti sing anyar packinge. Nek knalpot kan packinge dobel dobel ya kang kardus, bubble wrap, tekan plastik wrap. Terus lakban juga habis banyak mas. Waktu nggo packinge juga kan sue, apamaning nek lagi rame orderan.

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : banyak mas nek alesan pembeline, sing paling aneh kue sing berubah pikiran alesane.

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : kalo ongkir si biasanya ditanggung dari shopee.

Nama : Kk

Umur : 23 tahun

Waktu : 12 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : iya tahu mas

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : jelas merugikan penjual mas

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : biasanya rugi dari packing sama saya pernah knalpot returan itu balik lecet-lecet

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : nek retur barang sing urung gutul pembeline kadang-kadang alasane kurang pas menurutku. Kadang alesane berubah pikiran, malah kadang ana sing langka alesane. Padahal kan ya wis ana keterangane, bisa chat juga tapi ya tetep ana bae sing ora jelas sing tuku.

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : ongkir aku pernah naggung ya kadang ditanggung shopee

Nama : Dk

Umur : 23 tahun

Waktu : 12 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : iya paham mas, ngerti

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : iya mas merugikan

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : rugi packing karo waktu si mas. Wis packing sue bar dikirim barange urung gutul sing tuku ujug-ujug wis diretur

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : alasan pembeli macem-macem si mas. Ada yang ingin mengubah peasanan, ada yang berubah pikran juga.

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : ongkir si sering ditanggung shopee mas

Nama : Iys

Umur : 23 tahun

Waktu : 12 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : ngerti mas

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : iya merugikan mas, apamaning kan barange urung tekan pembeli

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : knalpot kan barang abot gede ya mas, kang packinge juga wis genah dobel ben barange aman ora rusak. Nek barange diretur kan otomatis rugi packingan mas

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : macam-macam, ada yang alesan barang lama sampai, ingin mengubah pesanan, ngati berubah pikiran

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : nek ongkir aku pernah nanggung kadang ya ditanggung shopee

Nama : Eg

Umur : 22 tahun

Waktu : 13 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : iya tahu

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : ya merugikan penjual

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : saya rugi dari packing sama kalo barang retur itu kembali tapi udah ada lecet kalo ngga kempot. Dengan sistem retur seperti itu retur jadi sedikit lebih banyak dari biasanya mas.

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : alasanya macam-macam si mas

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : seringnya ditanggung shopee si kalo ongkir retur

Nama : Rfk

Umur : 23 tahun

Waktu : 13 Oktober 2024

1. Apakah saudara mengetahui sistem retur dalam perjalanan atau proses pengiriman di *marketplace shopee*?

Jawaban : iya mas tahu

2. Sistem retur dalam perjalanan ini apakah membawa kerugian bagi penjual knalpot?

Jawaban : sistem seperti itu merugikan mas

3. Kerugian seperti apa yang dirasakan oleh penjual?

Jawaban : sistem retur kaya begitu bikin rugi, apalagi saya kan lebih sering yang pakai COD (Cash On Delivery) pesanannya jadi untuk melakukan retur itu pembelinya jadi lebih sering. Saya pernah ada orderan ke Sulawesi, nah itu barangnya belum sampai ke yang beli baru tiba di Sulawesi kotanya, belum di antar ke alamat pembeli sama sekali malah udah diretrur.

4. Biasanya untuk alasan pembeli melakukan retur itu apa mas?

Jawaban : kalo alasan pembeli kebanyakan si ingin mengubah pesanan sama berubah pikiran

5. Untuk kerugian ongkos pengiriman itu ditanggung dari pihak shopee atau penjual mas?

Jawaban : ongkir si seharusnya dari shopeenya yang nanggung ya, tapi yang di Sulawesi itu lumayan mas saya ngganti ongkos kirim 150 ribu.

DOKUMENTASI WAWANCARA





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama : Mustika Permana Aji
2. NIM : 2017301088
3. Tempat/ Tanggal Lahir : Purbalingga, 27 Agustus 2001
4. Alamat Rumah : Pelumutan Rt.02 Rw.01 Kecamatan Kemangkon
Kabupaten Purbalingga
5. Nama Ayah : Rasino
6. Nama Ibu : Anteng Hidayah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SD/MI, Tahun lulus : MI Istiqomah Sambas Purbalingga, 2014
- b. SMP/MTS, Tahun lulus : SMP Istiqomah Sambas 2017
- c. SMA/MA, Tahun lulus : SMA Negeri 2 Purbalingga, 2020
- d. S1, Tahun masuk : UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2020

2. Pendidikan Non-Formal

a.

C. Pengalaman Organisasi

1.

Purwokerto, 30 Desember 2024



Mustika Permana Aji