

SISTEM REFUND TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PADA MARKETPLACE SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD BA'I AL - MUQAYYAD

Agung Saputra*, Anita Puspa Dewi², Imam Taufik³

Institut Agama Islam (IAI) Tulang Bawang ¹²³

angelina14325@gmail.com ¹, anitapuspadewi.apd@gmail.com ², imamtaufik@gmail.com ³

*Penulis korespondensi

Revisi: 10-05-2026

Diterima: 25-05-2026

Diterbitkan: 31-05-2026

Info Artikel

Abstract

This study examines the refund system for the cancellation of online purchase transactions on the Shopee marketplace platform from the perspective of akad ba'i al-muqayyad (conditional sales contract) in fiqh muamalah. In Islamic economics, transactions must be based on a fair agreement and provide protection for both parties. This The research method employed is a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews with several Shopee users and studies of official documents and policies. The findings indicate that Shopee's refund system is designed to be systematic and transparent. Consumers can automatically cancel orders if they have not yet been confirmed by the seller, but if confirmed, cancellation requires the seller's approval. Refunds are processed according to the payment method, and the process includes notifications and real-time tracking. Overall, this refund system aligns with the principles of akad ba'i al-muqayyad in fiqh muamalah because the refund is granted when there is a breach of agreement. Shopee acts as a fair and transparent third party integrating e-commerce refund practices with sharia principles for transactional justice in accordance with maqashid sharia.

Keywords:

Shopee Refund Transcation, Ba'i al-Muqayyad

Abstrak

Penelitian ini mengkaji sistem refund terhadap pembatalan transaksi jual beli online pada platform marketplace Shopee dalam perspektif akad ba'i al-muqayyad dalam fikih muamalah. Dalam ekonomi Islam, transaksi harus didasarkan pada kesepakatan yang adil dan memberikan perlindungan bagi kedua belah pihak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara terhadap beberapa pengguna Shopee dan studi terhadap dokumen serta kebijakan resmi Shopee. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem refund Shopee dirancang sistematis dan transparan. Konsumen dapat membatalkan pesanan otomatis jika belum dikonfirmasi penjual, tetapi jika sudah dikonfirmasi, pembatalan memerlukan persetujuan penjual. Pengembalian dana disesuaikan dengan metode pembayaran, proses refund dilengkapi notifikasi dan pelacakan real-time. Secara keseluruhan, sistem refund ini sesuai dengan prinsip akad ba'i al-muqayyad dalam fikih muamalah, karena refund diberikan saat terjadi pelanggaran kesepakatan. Shopee berperan sebagai pihak ketiga yang adil dan transparan mengintegrasikan praktik e-commerce refund dengan prinsip syariah untuk keadilan transaksi sesuai maqashid syariah.

Kata kunci:

Transaksi Refund Shoppe, Ba'i al-Muqayyad

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat bertransaksi, terutama dalam konteks jual beli online. Internet menjadi salah satu kebutuhan pokok yang menghubungkan hampir setiap bidang kehidupan (Ummah, 2019). Transaksi jual beli online melalui marketplace menjadi layanan yang sangat diminati, di mana *marketplace* bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli, menyediakan tempat berjualan serta fasilitas pembayaran (Nia Romelia et al., 2023). Jual beli dalam Islam merupakan perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara suka rela di antara kedua belah pihak, didasarkan pada kesepakatan yang adil dan memberikan perlindungan. Perjanjian jual beli dianggap sah apabila penjual dan pembeli telah menyetujui barang dan harga tanpa paksaan, kekhilafan, atau penipuan, serta dilakukan oleh pihak yang cakap hukum dan memiliki objek perjanjian yang jelas dan halal. Pembatalan perjanjian dapat terjadi jika ada pelanggaran syarat, seperti kesepakatan palsu, ketidakcakapan hukum, atau tidak terpenuhinya kewajiban (Avita et al., 2023).

Shopee, sebagai salah satu perusahaan *e-commerce* di Indonesia, menawarkan berbagai macam barang. Transaksi di Shopee melibatkan akses situs, pemilihan barang, konfirmasi pesanan, dan pilihan mekanisme pembayaran. Namun, jual beli online tidak terlepas dari masalah, seperti kerusakan barang atau ketidaksesuaian barang yang dikirim. Dalam kasus ini, Shopee menyediakan fitur refund atau pengembalian dana/barang (Adisty et al., 2024). Pembeli dapat mengajukan komplain melalui tombol "Ajukan Pengembalian Dana/Barang", yang kemudian akan memfasilitasi komunikasi antara penjual dan pembeli melalui *Dispute Resolution Center*. Jika tidak ada titik temu, agen Shopee akan membantu menyelesaikan masalah berdasarkan bukti yang ada (Rahayu et al., 2018).

Perhitungan nilai refund di Shopee didasarkan pada aturan yang ditetapkan, termasuk biaya pengiriman. Namun, terdapat kasus di mana proses refund memakan waktu lama, seperti yang dialami seorang pembeli yang memesan powerbank dan mengajukan refund karena barang tidak berfungsi. Meskipun penjual setuju, proses pengembalian dana melalui transaksi debit online memerlukan waktu hingga 60 hari kerja, yang dianggap sangat lama oleh konsumen (Shaputra, 2013). Dalam tinjauan Fiqh Muamalah, masalah ini erat kaitannya dengan akad ba'i al-muqayyad, yaitu jual beli

bersyarat. Menurut ulama Hanafiah, ba'i adalah tukar menukar sesuatu yang diinginkan dengan yang sepadan melalui cara tertentu yang bermanfaat. Muqayyad berarti sesuatu yang diikat atau dibatasi oleh syarat tertentu. Dengan demikian, ba'i al-muqayyad adalah jual beli yang disyaratkan dengan hal-hal tertentu pada saat akad. Para fuqaha sepakat bahwa akad yang telah disempurnakan rukun dan syaratnya memiliki potensi pengharusan, artinya setiap akad mengikat pelakunya dengan segala konsekuensinya (Iman Kalis et al., 2023). Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem refund dalam pembatalan transaksi jual beli online pada marketplace Shopee dalam perspektif akad ba'i al-muqayyad di Kelurahan Menggala Selatan Kecamatan Menggala Kabupaten Tulang Bawang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan purposive sampling dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk mengkaji interaksi pengguna marketplace Shopee serta implementasi sistem refund pada pembatalan transaksi jual beli online berdasarkan perspektif fiqh muamalah, khususnya akad ba'i al-muqayyad. Penelitian difokuskan pada studi lapangan guna memperoleh gambaran faktual mengenai praktik refund yang diterapkan Shopee. Subjek penelitian meliputi konsumen yang pernah melakukan transaksi dan mengajukan refund serta pihak Shopee sebagai penyedia platform. Objek penelitian adalah sistem refund dalam pembatalan transaksi jual beli online ditinjau dari perspektif akad ba'i al-muqayyad (Sugiyono, 2020). Penelitian dilaksanakan melalui tiga tahapan, yaitu tahap pra-lapangan (perencanaan dan perizinan), tahap pekerjaan lapangan (observasi, wawancara, dan dokumentasi), serta tahap analisis data. Sumber data terdiri dari data primer berupa hasil wawancara konsumen pengguna Shopee dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi, artikel, serta dokumen resmi Shopee. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap praktik refund, wawancara langsung dengan informan terpilih, dan dokumentasi pendukung penelitian. Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan secara deduktif untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Refund Terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online Pada Marketplace Shopee Dalam Perspektif Akad Ba'i Al – Muqayyad dapat diungkap sebagai berikut :

HASIL PENELITIAN

Sistem refund pada marketplace Shopee terhadap pembatalan transaksi oleh konsumen dirancang secara sistematis, transparan, dan berorientasi pada perlindungan hak konsumen dalam transaksi jual beli online. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen diberikan kemudahan untuk melakukan pembatalan pesanan melalui fitur yang tersedia dalam aplikasi. Pembatalan dapat dilakukan secara otomatis apabila pesanan belum dikonfirmasi atau belum dikirim oleh penjual (Junaidi, 2022). Dalam kondisi tersebut, sistem Shopee akan memproses pembatalan secara langsung tanpa memerlukan persetujuan penjual, sehingga dana yang telah dibayarkan dapat segera dikembalikan kepada konsumen. Mekanisme ini menunjukkan adanya perlindungan terhadap konsumen dari risiko keterlambatan pelayanan atau ketidakresponsifan penjual (Iman Kalis et al., 2023).

Apabila pesanan telah dikonfirmasi oleh penjual namun belum dikirim, proses pembatalan dilakukan melalui komunikasi antara konsumen dan penjual menggunakan fitur chat (Fitratama & Sumarsono, 2023). Persetujuan penjual menjadi bagian dari prosedur agar tercapai kesepakatan bersama dalam transaksi. Waktu pengembalian dana bervariasi tergantung metode pembayaran yang digunakan, di mana ShopeePay umumnya menjadi metode tercepat, sedangkan transfer bank maupun kartu kredit memerlukan waktu lebih lama mengikuti sistem perbankan. Selain itu, Shopee menyediakan notifikasi serta pelacakan status refund secara real time sehingga konsumen dapat mengetahui perkembangan proses pengembalian dana secara jelas dan transparan (Ummah, 2019).

Dalam perspektif akad ba'i al-muqayyad dalam fiqh muamalah, sistem refund Shopee dinilai sejalan dengan prinsip jual beli bersyarat. Pembatalan transaksi diperbolehkan apabila terjadi pelanggaran kesepakatan, seperti keterlambatan pengiriman melebihi batas waktu, barang tidak sesuai dengan deskripsi, barang rusak, atau adanya unsur penipuan (Lesmana et al., 2024). Dalam hukum Islam, kesesuaian objek transaksi (ma'qud 'alayh) serta kejujuran penjual merupakan syarat sah akad.

Apabila syarat tersebut tidak terpenuhi, pembeli memiliki hak khiyar untuk membatalkan akad (*fasakh*) dan memperoleh pengembalian dana (malinda, 2015).

Dengan demikian, mekanisme refund Shopee tidak hanya berfungsi sebagai prosedur teknis dalam transaksi digital, tetapi juga menjadi bentuk perlindungan konsumen yang mencerminkan nilai keadilan (*al-'adl*), kejujuran (*shidq*), dan tanggung jawab dalam muamalah Islam. Peran Shopee sebagai pihak ketiga yang memverifikasi bukti dan memproses refund menunjukkan integrasi antara praktik *e-commerce* modern dengan prinsip ekonomi Islam, sehingga mampu mewujudkan transaksi yang aman, adil, dan memberikan kemaslahatan bagi para pihak sesuai dengan tujuan maqashid syariah.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem refund pada marketplace Shopee memiliki mekanisme yang terstruktur, transparan, dan berorientasi pada perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online. Keberadaan fitur pembatalan pesanan dan pengembalian dana menjadi bentuk tanggung jawab platform dalam menjamin keamanan transaksi elektronik antara penjual dan pembeli. Sistem refund yang diterapkan Shopee memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membatalkan transaksi baik sebelum maupun setelah konfirmasi pesanan, selama masih memenuhi ketentuan yang berlaku (Mulyanti & Rina, 2017).

Pembatalan otomatis sebelum proses pengiriman mencerminkan efisiensi sistem digital yang mampu meminimalkan potensi kerugian konsumen akibat keterlambatan respons penjual. Sementara itu, pembatalan yang memerlukan persetujuan penjual menunjukkan adanya prinsip kesepakatan bersama dalam transaksi (Adisty et al., 2024). Variasi waktu pengembalian dana berdasarkan metode pembayaran juga menunjukkan integrasi sistem *e-commerce* dengan mekanisme layanan keuangan digital dan perbankan. Fitur notifikasi serta pelacakan status refund secara real time meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan konsumen terhadap layanan Shopee (Nawir, 2021).

Jika ditinjau dari perspektif fiqh muamalah, khususnya akad ba'i al-muqayyad, sistem refund Shopee memiliki kesesuaian dengan prinsip jual beli dalam Islam. Akad ba'i al-muqayyad merupakan transaksi jual beli yang disertai syarat tertentu, seperti batas waktu pengiriman, kesesuaian spesifikasi barang, serta kejelasan informasi produk.

Ketika salah satu syarat tersebut tidak terpenuhi, maka pembeli memiliki hak untuk membatalkan akad (fasakh) (Maulana et al., 2025). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pembatalan transaksi umumnya terjadi karena keterlambatan pengiriman, barang tidak sesuai deskripsi, kerusakan produk, atau adanya unsur penipuan. Dalam hukum Islam, ketidaksesuaian barang termasuk pelanggaran terhadap objek akad (ma'qud 'alayh), sedangkan penipuan masuk dalam kategori gharar dan tadhliq yang dapat merusak keabsahan akad. Oleh karena itu, pemberian refund menjadi bentuk pemulihan hak konsumen serta implementasi prinsip keadilan (al-'adl) dan kejujuran (shidq) dalam muamalah. Shopee sebagai pihak ketiga berperan sebagai mediator yang memverifikasi bukti transaksi dan memastikan penyelesaian sengketa secara adil (Firiani et al., 2016).

Secara keseluruhan, sistem refund Shopee tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme teknis transaksi digital, tetapi juga sebagai bentuk perlindungan konsumen yang selaras dengan nilai-nilai ekonomi Islam. Implementasi refund menunjukkan bahwa praktik *e-commerce* modern dapat berjalan seiring dengan prinsip syariah, khususnya dalam menjaga keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bagi seluruh pihak sesuai dengan tujuan maqashid syariah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sistem refund pada marketplace Shopee terhadap pembatalan transaksi oleh konsumen telah berjalan secara sistematis, transparan, dan memberikan perlindungan yang optimal bagi pengguna. Shopee menyediakan mekanisme pembatalan pesanan baik secara otomatis maupun melalui persetujuan penjual, disertai proses pengembalian dana yang jelas sesuai metode pembayaran yang digunakan. Fitur notifikasi dan pelacakan status refund secara real time turut meningkatkan rasa aman, kepercayaan, dan kepuasan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online.

Ditinjau dari perspektif fiqh muamalah, khususnya akad ba'i al-muqayyad, sistem refund Shopee dinilai selaras dengan prinsip-prinsip hukum Islam. Pembatalan transaksi diperbolehkan apabila terjadi pelanggaran kesepakatan, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, kerusakan produk, maupun adanya unsur penipuan. Dalam kondisi tersebut, pembeli memiliki hak untuk

membatalkan akad (fasakh) dan memperoleh pengembalian dana sebagai bentuk pemulihan hak.

Dengan demikian, sistem refund Shopee tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian transaksi digital, tetapi juga mencerminkan penerapan nilai keadilan (al-'adl), kejujuran (shidq), dan tanggung jawab dalam muamalah Islam. Peran Shopee sebagai pihak ketiga yang memverifikasi serta memfasilitasi proses refund menunjukkan bahwa praktik e-commerce modern dapat berjalan sejalan dengan prinsip syariah dalam mewujudkan transaksi yang adil, aman, dan memberikan kemaslahatan bagi seluruh pihak sesuai tujuan maqashid syariah.

REFERENSI

- Adistyia, H., Az-Zanji, M., Maula, M. M., & Abadi, M. T. (2024). Makna Konsep Uang Dan Permasalahan Riba Serta Bunga Dalam Kacamata Makroekonomi Islam. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 180–189.
- Avita, Y., Heni, S., & Erike, N. (2023). Transformasi Digital Ekonomi Melalui Kolaborasi Akademisi Dalam Membentuk Generasi Z Kreatif. *Jurnal Abdimas Bina Bangsa*, 4(2), 1507–1514.
- Firiani, A., Jonathan, K., & Farisqi, R. A. (2016). *Analisis Mengenai Riba Dan Bunga Bank Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah Adila*. 4(7), 1–23.
- Fitratama, F. H. I., & Sumarsono, H. (2023). Pengaruh Jumlah Anggota, Modal Luar, Volume Usaha, Dan Total Aset Terhadap Pendapatan Sisa Hasil Usaha Koperasi Di Provinsi Bali Tahun 2015-2020. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 12(2), 395. <https://doi.org/10.30588/jmp.V12i2.1042>
- Iman Kalis, M. C., Hendri, M. I., & Safitri, H. (2023). Strategi Pengembangan Umkm Berbasis Kearifan Lokal Dalam Mendukung Perekonomian Daerah Pasca Pandemi Covid-19. *Mbia*, 22(2), 230–244. <https://doi.org/10.33557/Mbia.V22i2.2384>
- Junaidi, A. (2022). *Pengembangan Parawisata Halal Berbasis Kearifan Lokal Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat: Studi Di Desa Tetebatu, Kecamatan Sikur, Kabupaten Lombok Timur (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim)*.
- Lesmana, R., Santoso, H., & Khotamin, N. A. (2024). *Pengelolaan Koperasi Konsumen Untuk Kemandirian Ekonomi Pesantren : Studi Di Pondok Pesantren Walisongo Lampung Tengah*. 238–253.
- Malinda, Yola. (2015). Pengaruh Jumlah Anggota Dansimpanan Anggota Terhadap Peningkatan Sisa Hasil Usaha (Shu) Pada Pkp-Ri (Pusat Koperasi Pegawai Republik Indonesia) Propinsi Sumatera Barat. *Economica*, 2(2), 116–125.

<https://doi.org/10.22202/Economica.2014.V2.I2.224>

- Maulana, I., Satriyanto, P., Kewirausahaan, P., & Yatsi, U. (2025). *Strategi Pengembangan Kewirausahaan Santri Pada Pondok Pesantren Tarbiyatul Mubtadiin Tigaraksa*. 2(1), 6–14.
- Mohammad Nawir. (2021). Kontekstualisasi Pemahaman Hadis Nabi Tentang Riba. *Tadayun: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 2(2), 101–116. <https://doi.org/10.24239/Tadayun.V2i2.23>
- Mulyanti, D., & Rina. (2017). Meningkatkan Sisa Hasil Usaha Melalui Modal Dan Pemberian Pinjaman. *Ecodemica*, 1(1), 81–88. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/ecodemica/article/view/1431%0a>
- Nia Romelia, Choirunnisak, & Havis Aravik. (2023). Analisis Pendapat Ibnu Qayyim Al-Jauziyah Terhadap Riba Dan Implementasinya Praktek Riba Pada Shopee Paylater. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 551–568. <https://doi.org/10.61930/Jebmak.V2i3.305>
- Rahayu, R. P., Manajemen, J., & Mei, V. N. (2018). *Terhadap Laporan Keuangan Pada Perusahaan Mideast Tour Abstrak Perusahaan Mideast Tour And Travel Bergerak Di Bidang Jasa Perjalanan Haji Dan Umroh . Di Setiap Tahunnya Perusahaan Selalu Memiliki Promo-Promo Yang Menarik Untuk Para Calon Jamaah . Dengan A*. 3(1).
- Shaputra, R. K. (2013). Penerapan Green Marketing Pada Bisnis Produk Kosmetik. *Jurnal Jibeka*, 7(Green Marketing), 7.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. In *R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ummah, M. S. (2019). Pemikiran Hukum Islam Perspektif Yusuf Al-Qardawi: Elastisitas Hukum Islam Dan Moderasi Beragama. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=Y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_System_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari