

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) dan diajukan pada jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi. Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya tulis ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain. Saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar ke sarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai peraturan yang berlaku.

Serang, 27 September 2022

**Devi Apriani**  
NIM: 181130100

## ABSTRAK

Nama : **Devi Apriani**, NIM : 181130100, Judul Skripsi: **Hak Refund Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Toko DNA Galeri Online Shopee).**

Berkembangnya zaman yang semakin pesat yang sekarang sudah serba digital, sehingga sangat mempengaruhi masyarakat saat ini yang bisa di sebut masyarakat milenial, segala sesuatunya ingin didapatkan serba instan ataupun praktis. Kecanggihan teknologi sudah menguasai di semua lini, baik industri, pendidikan, juga pada transaksi jual-beli.

Namun tidak menutup kemungkinan semakin mudahnya mendapatkan sesuatu tersebut, semakin tinggi pula resiko yang didapatkan. Pada jual beli kini banyak digunakan jual beli online pada *platform-platform* jual beli online yang dinilai sangat membantu dan sangat mudah. Jual beli online ini tentu tidak sedikit menimbulkan masalah dalam perlindungan konsumen terhadap jual beli ini. Banyak nya masyarakat yang menjadi pembeli kecewa terhadap apa yang dia beli tidak sesuai dengan apa yang dia pesan, seperti barang yang ia beli ketika datang tidak sesuai warnanya pada saat dia pesan, atau kualitas barang yang ketika dipesan tidak sesuai dengan gambar yang dipromosikan dan lain sebagainya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah salam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimanakah praktek *refund* pada jual beli online di toko DNA Galeri online Shopee? 2) Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen pada jual beli online berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui praktek *refund* pada jual beli online di Toko DNA Galeri Online Shopee. 2) Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen pada jual beli online berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yakni kegiatan bertahap yang dilakukan secara ilmiah, dimulainya penentuan topik, lalu pengumpulan data, serta analisis data sehingga dapat menjadi pemahaman tentang topik, gejala, ataupun masalah tertentu. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Subjek penelitian ini adalah para konsumen yang berbelanja di Toko DNA Galeri Online Shopee yaitu Susi Susilawati, Gina Anggraeni, Tini Febrianti, Fujiyah, Neng Fitriyani. Sedangkan objek penelitian ini adalah Hak Refund pada Jual Beli Online Shopee di Toko DNA Galeri.

Hasil Penelitian ini adalah 1) Praktik *khiyar* atau yang sekarang lebih dikenal sebagai *Refund* (pengembelian) di Toko Dna Galeri melalui *platform* Shpee terjadi karena adanya kesalahan yang dilakukan oleh penjual, yaitu Toko DNA Galeri kepada konsumennya. Toko DNA Galeri sudah menyediakan hak *refund* yang sudah ada pada sistem *platform* Shopee. sistem *refund* digunakan untuk konsumen yang merasa kecewa atau merasa adanya ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang dikirim pada saat transaksi jual beli online. Tidak bisa dipungkiri, bahwa tidak semua konsumen kalangan masyarakat bisa menjalankan sistem *refund* ini, dikarenakan ketidak tahuan konsumen pada bagaimana cara *me-refund* barang.

2) Perlindungan konsumen yang diatur dalam islam sudah sangat baik dan tidak merugikan penjual dan pembeli. Islam sudah mengatur dengan sangat baik bagaimana agar transaksi jual beli bisa di tahap sukarela atau sama sama ridho atas transaksi jual beli yang dilakukan, meskipun transaksi tersebut dadakan dalam keadaan online (tidak secara langsung bertatap muka). Toko DNA Galeri sudah memenuhi perlindungan konsumen karena di setiap gambar yang tertera di toko DNA Galeri online Shopee, sudah menjelaskan terkait detail produk yang dijual.

Kata Kunci: *Refund*, Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen



**FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jendral Sudirman No.30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323 Fax.(0254) 200022

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lamp	: -	Dekan Fak.Syariah
Hal	: <b>Ujian Skripsi</b>	UIN SMH Banten
	<b>a.n. Devi Apriani</b>	Di-
	<b>NIM : 161340018</b>	Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama Devi Apriani NIM: 181130100 dengan Judul: **Hak Refund Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Toko DNA Galeri Online Shopee)** Telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasah pada Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Serang, 10 Oktober 2022

Pembimbing I

**Dr. H. Dede Permana, M.A**  
**NIP : 19790326 200901 1 001**

Pembimbing II

**H. Ade Mulyana, S.Ag., M.Si**  
**NIP: 19591104 199403 1 002**

**HAK REFUND PADA JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF  
HUKUM ISLAM DAN UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS : TOKO DNA  
GALERI ONLINE SHOPEE)**

Oleh :

**DEVI APRIANI**  
**NIM : 181130100**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. H. Dede Permana, M.A**  
**NIP : 19790326 200901 1 001**

Pembimbing II



**H. Ade Mulyana, S.Ag., M.Si**  
**NIP: 19591104 199403 1 002**

Mengetahui

Dekan  
Fakultas



**Dr. H. Ahmad Zaini, M.Si**  
**NIP : 19650607 199203 1 005**

Ketua  
Jurusan Hukum Ekonomi Syariah



**Dra. Hj. Denna Ritonga, M.Si**  
**NIP : 19670402 199403 2 004**

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. **Devi Apriani**, NIM: **181130100**, Judul skripsi: **Hak Refund Pada Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Toko Dna Galeri Online Shopee)**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten pada tanggal 24 Oktober 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Satu (S1) Pada Fakultas Syariah Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri “Sultan Maulana Hasanuddin” Banten.

Serang, 24 Oktober 2022

Sidang Munaqasyah,

Ketua



**Dr. Dedi Sunardi, M.H**  
NIP. 19800926 200901 1001

Sekretaris



**Fuad Zainuddin, M.E.**  
NIP. 198507292019031003

Anggota

Penguji I



**Dr. H. Ahmad Zaini, M.Si**  
NIP : 19650607 199203 1 005

Penguji II



**Fuad Zainuddin, M.E.**  
NIP. 198507292019031003

Pembimbing I



**Dr. H. Dede Permana, M.A**  
NIP : 19790326 200901 1 001

Pembimbing II



**H. Ade Mulyana, S.Ag., M.Si**  
NIP: 19591104 199403 1 002

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil, kecuali jual-beli atas dasar suka sama suka diantara kalian”.

## **PERSEMBAHAN**

Ahamdulillahirobbil'aalamiin, syukur yang tak terhingga kepada Allah Swt. Yang memberikan kenikmatan dan tidak bisa dihitung jumlahnya satu persatu. Atas berkat rahmat dan ridho-Nya saya mampu menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, meskipun masih banyak kekurangan. Semoga selesainya skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk banyak orang. Aamin Yaa Robbal'aalamiin.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya, yaitu Bapak Dadang Suteja dan Ibu Sopiya yang tak henti-hentinya memberikan saya kasih sayang, semangat, dorongan dan juga doa. Dan untuk keluarga besar saya, Terimakasih atas support dan doannya, juga untuk semua yang sudah membantu, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan untuk saya. Aamiin Yaa Robbal'aalamiin. Kepada adik saya Della Febriani, terimakasih atas doa dan dukungannya. Dan Untuk seseorang yang telah membantu saya dan senantiasa mendukung saya selama penyelesaian skripsi ini Ahmad Khaetami.

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis bernama lengkap Devi Apriani, dilahirkan di Lampung Selatan 28 April 2000, Penulis tinggal di Kp. Kunir Ds. Sumur Bandung Kec. Jayanti Kab. Tangerang Banten. Penulis adalah anak pertama dari 2 bersaudara pasangan Bapak Dadang Suteja dan Ibu Sopiayah.

Adapun Jenjang pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN Gembong 01 lulus tahun 2012, MTs dan MA di Pondok Pesantren Daarul Ahsan lulus tahun 2018, dan ditahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten mengambil jurusan Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif di organisasi intra kampus dan ekstra kampus. Pada tahun 2020-2021 penulis bergabung dengan organisasi intra kampus yaitu UKM Tapak Suci UIN SMH Banten, dan menjadi pengurus sebagai Sekretaris Bidang 3 (Pemberdayaan Aparatur Organisasi) dan juga bergabung di paduan Suara Fakultas Syari'ah. Di tahun 2021 sampai sekarang penulis menjadi pengurus di Forum Silaturahmi Daarul Ahsan (FORSADA) Cabang serang sebagai Bendahara Umum.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Tak lupa pula shalawat beriring salam semoga tercurahkan kepada junjunan Nabi kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan penerangan ilmu kepada umatnya.

Dengan pertolongan Allah dan usaha yang sungguh-sungguh penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : Hak *Refund* Pada jual Beli Online Perspektif Islam dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Toko DNA Galeri Online Shopee)

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, kelemahan, dan masih jauh dari kata kesempurnaan. Namun demikian penulis berharap dengan adanya skripsi ini mudah-mudahan dapat memberikan manfaat dan berguna khususnya bagi penulis, pembaca dan masyarakat pada umumnya sebagai pertimbangan dan bisa mewarnai khazanah ilmu pengetahuan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Wawan Wahyudin, M.Pd. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Zaini, S.H., M.Si., Dekan fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanddin Banten yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
3. Ibu Drs. Denna Ritonga, M.Si., Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syari'ah dan Bapak Fuad Zainudin, M.E. sebagai Sekertaris Jurusan Hukum Ekonomi Syri'ah Fakultas Syari'ah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah memberi arahan dan memberikan motivasi kepada penulis serta memberikan persetujuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi.
4. Bapak Dr. H. Dede Permana, M.A., pembimbing I dan Bapak\_H. Ade Mulyana, S.Ag.,M.Si pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan nasehat, bimbingan dan saran-saran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, terutama yang mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di UIN SMH

Banten, seluruh staf pengurus Perpustakaan Pusat, beserta staf akademik dan karyawan UIN SMH Banten yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.

6. Amalia Fajrin. pemilik Toko DNA Galeri, yang telah bersedia memberikaan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Toko DNA Galeri
7. Terimakasih kepada para responden yang telah bersedia membantu penulis, berbagi informasi dengan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada keluarga Besar Tapak Suci UIN SMH Banten yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, serta banyak memberikan ilmu dan pengalaman.
9. Seluruh teman dan sahabat seperjuangan juga rekan-rekan mahasiswa seperjuangan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. khususnya pada sahabat saya Bedil dan Wadon Gembul juga teman angkatan HES C
10. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas semuanya.

Atas segala bantuan yang telah diberikan baik berupa moril maupun materil, penulis berharap semoga Allah SWT membalasnya

dengan sebaik-baiknya balasan. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan guna perbaikan selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Akhirnya, hanya kepada Allah jugalah penulis memohon agar seluruh kebaikan dari semua pihak yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, semoga di berikan balasan yang berlipat ganda.

Serang, 21 September 2022

**Devi Apriani**

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQOSYAH</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	6
F. Kerangka Pemikiran .....	16
G. Metode Penelitian .....	18
H. Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II GAMBARAN UMUM TOKO DNA GALERI</b>	
A. Sejarah Toko DNA Galeri .....	25
B. Sturuktur Organisasi Toko DNA Galeri.....	27
C. Produk-produk Toko DNA Galeri .....	29
D. Daftar Harga Produk.....	35
E. Daftar produk Best Seller .....	36

F. Platform yang Digunakan Untuk Sistem Jual Beli Online Toko DNA Galeri .....	37
---	----

### **BAB III KONSEP *KHIYAR* DALAM JUAL BELI**

A. Tinjauan Teoritis <i>Khiyar</i> .....	41
B. Tinjauan Teoritis Jual Beli.....	49
C. Perlindungan Hukum Konsumen.....	54
D. Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 .....	60

### **BAB IV HAK REFUND PADA JUAL BELI ONLINE PERSPEKTIF HUKUM ISLAM DI TOKO DNA GALERI ONLINE SHOPEE**

A. Praktek <i>Refund</i> Pada Jual Beli Online Di Toko DNA Galeri Online Shopee.....	63
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Jual Beli Online Berdasarkan Perspektif Hukum Islam .....	77
C. Pandangan Islam terhadap Perlindungan Konsumen di Toko DNA Galeri .....	83

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	92
B. Saran .....	93

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DOKUMENTASI**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Daftar Harga Produk yang Tertera di Shopee Toko DNA Galeri .....	35
Tabel 2.2	Daftar Produk Best Seller di Toko DNA Galeri .....	36
Tabel 4.1	Bentuk <i>refund</i> oleh para Responden .....	71