LexIslamica : A Multidiciplinary Approach to Islamic Law and its Contemporary Applications
Vol. 02, No. 15 (2026), DOI: 10.33650/joki.v4i2
p-ISSN: 2715-0410; e-ISSN: 2715-6427

TINJAUAN HUKUM EKONOMI SYARIAH DAN UNDANGUNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG TIDAK DAPAT DIRETUR PADA PELAKU E-COMMERCE

Wahyu Fajar Filastin, Bachrul Ulum, Fawaed.
[123] Institut KH Yazid Karimullah Jember Indonesia

fajarfilastin@gmail.com) (ulumfasya90@gmail.com)(Fawaidfaid72@gmail.com)

Article Info

Article history:

Pengajuan 10 Oktober 2026
Diterima 20 Oktober 2026
Diterbitkan 31 Oktober 2026

Keywords:

E-commerce;
hukum ekonomi syariah;
khiyar 'aib;
no-return policy;
perlindungan konsumen.

ABSTRAK

Kebijakan no-return policy dalam transaksi e-commerce menimbulkan persoalan hukum ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai pesanan, cacat, rusak, tertukar, atau berbeda dari deskripsi produk, tetapi pengembalian barang ditolak oleh pelaku usaha. Penelitian ini bertujuan menganalisis kedudukan kebijakan barang yang tidak dapat diretur berdasarkan perspektif hukum ekonomi syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan syar'i dengan jenis penelitian kepustakaan (library research) serta metode deskriptif-komparatif. Data diperoleh melalui penelaahan peraturan perundang-undangan, Al-Qur'an, hadis, kitab fikih, buku, artikel jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu. Analisis dilakukan menggunakan analisis isi melalui tahapan reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan no-return policy tidak dapat diterapkan secara mutlak apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan transaksi. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, penolakan retur dalam kondisi tersebut perlu ditinjau berdasarkan prinsip kejujuran, keadilan, keterbukaan, kerelaan dalam akad, serta hak khiyar 'aib apabila persyaratannya terpenuhi. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 memberikan dasar perlindungan terhadap hak konsumen atas informasi yang benar dan menegaskan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan pengembalian barang harus diterapkan secara adil, transparan, dan proporsional serta tidak boleh digunakan untuk menghindari tanggung jawab pelaku usaha atau menghilangkan hak konsumen yang dilindungi hukum.

Corresponding Author:
Wahyu Fajar Filastin,
Institut KH Yazid Karimullah Jember Indonesia
Email: fajarfilastin@gmail.com

Pendahuluan

Perkembangan perdagangan elektronik (e-commerce) telah mengubah pola hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli. Pemanfaatan platform digital memungkinkan konsumen memperoleh informasi produk, melakukan pemesanan, dan menyelesaikan pembayaran tanpa harus bertemu secara langsung dengan penjual. Perubahan tersebut memberikan efisiensi dalam aktivitas ekonomi, tetapi sekaligus menghadirkan tantangan dalam pemenuhan hak konsumen, terutama ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau kesepakatan transaksi. Dalam perdagangan elektronik, keputusan konsumen sangat bergantung pada informasi yang disediakan pelaku usaha, seperti foto, spesifikasi, harga, dan keterangan kondisi barang. Ketidaksesuaian antara informasi dan kondisi aktual barang dapat menimbulkan kerugian serta sengketa mengenai

tanggung jawab penjual. Landrawati dan Rosmaya (2023) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi yang diberikan pelaku usaha merupakan persoalan penting dalam perlindungan konsumen pada transaksi daring. Oleh karena itu, kepastian mengenai hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha menjadi unsur mendasar dalam membangun kepercayaan terhadap perdagangan elektronik.

Salah satu persoalan yang perlu mendapatkan perhatian adalah penerapan kebijakan barang tidak dapat diretur atau *no-return policy*. Kebijakan tersebut biasanya digunakan untuk mengatur pengembalian barang berdasarkan ketentuan yang ditetapkan penjual atau platform perdagangan elektronik. Dalam kondisi tertentu, pembatasan pengembalian dapat dipahami sebagai mekanisme administratif untuk menjaga kepastian transaksi. Namun, persoalan hukum muncul apabila kebijakan tersebut diterapkan secara mutlak, termasuk ketika konsumen menerima barang yang rusak, cacat, tertukar, atau berbeda dari barang yang dipesan. Susanti (2026), melalui laporan pengaduan konsumen mengenai penolakan retur barang yang tidak sesuai pesanan di Shopee, memperlihatkan adanya persoalan praktis dalam mengakses mekanisme pengembalian. Meskipun satu pengaduan tidak dapat digeneralisasi sebagai gambaran seluruh transaksi e-commerce, kasus tersebut menunjukkan pentingnya menelaah hubungan antara prosedur retur dan pemenuhan hak konsumen. Dengan demikian, kebijakan tidak dapat diretur perlu dinilai bukan hanya berdasarkan ketentuan internal penjual atau platform, tetapi juga berdasarkan kewajiban hukum para pihak dalam transaksi.

Dalam sistem hukum Indonesia, perlindungan konsumen memperoleh landasan utama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 4 mengatur hak konsumen untuk memperoleh barang sesuai dengan kondisi dan jaminan yang dijanjikan, mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Selanjutnya, Pasal 7 menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik, memberikan informasi yang benar, dan memperlakukan konsumen secara jujur. Pasal 18 juga mengatur pembatasan terhadap klausula baku tertentu, sedangkan Pasal 19 mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen (Republik Indonesia, 1999). Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa kebijakan pengembalian barang harus ditempatkan dalam kerangka perlindungan hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam konteks perdagangan digital, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik turut memberikan kerangka hukum bagi penyelenggaraan transaksi elektronik (Republik Indonesia, 2019). Oleh sebab itu, persoalan utamanya bukan sekadar apakah kebijakan tidak dapat diretur diperbolehkan, melainkan sejauh mana kebijakan tersebut dapat diberlakukan tanpa mengesampingkan hak konsumen yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan.

Selain hukum positif, persoalan tersebut relevan dianalisis melalui perspektif hukum ekonomi syariah. Fikih muamalah menempatkan kejujuran, kerelaan, kejelasan objek, dan pemenuhan hak para pihak sebagai prinsip penting dalam transaksi jual beli. Salah satu konsep yang berkaitan langsung dengan perlindungan pembeli ialah khiyar, yaitu hak untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad berdasarkan keadaan dan alasan yang diakui syariat. Khiyar aib secara khusus berkaitan dengan hak pembeli ketika ditemukan cacat pada barang yang menjadi objek transaksi. Dalam konteks perdagangan melalui marketplace, Nubahai (2023) menemukan bahwa mekanisme khiyar telah diterapkan dalam praktik transaksi, tetapi pemahaman penjual dan pembeli mengenai konsep tersebut belum

sepenuhnya memadai. Huda (2024) juga membahas relevansi khiyar sebagai klausula dalam kontrak elektronik untuk menentukan konsekuensi hukum ketika terjadi wanprestasi. Kedua kajian tersebut memperlihatkan bahwa khiyar memiliki relevansi konseptual dalam membahas perlindungan pihak yang dirugikan dalam transaksi digital. Namun, penerapannya tetap memerlukan pemeriksaan terhadap karakteristik barang, kesepakatan para pihak, penyebab ketidaksesuaian, dan ketentuan fikih yang relevan. Dengan demikian, kebijakan tidak dapat diretur tidak seharusnya dipahami sebagai klausula yang otomatis menghapus seluruh hak pembeli tanpa mempertimbangkan keadaan transaksi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji perlindungan konsumen dan hak pengembalian barang melalui pendekatan yang beragam. Nusry (2022) membahas ketidaksesuaian barang dalam pembelian melalui Shopee dari perspektif yuridis. Landrawati dan Rosmaya (2023) menelaah perlindungan konsumen atas barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi transaksi, sedangkan Nubahai (2023) mengkaji implementasi khiyar dalam jual beli melalui marketplace. Safitri (2024) secara lebih dekat membahas perlindungan hukum konsumen dalam kasus retur marketplace melalui perspektif hukum ekonomi syariah dan hukum positif. Penelitian-penelitian tersebut menjadi landasan penting bagi pembahasan mengenai ketidaksesuaian barang, mekanisme retur, dan hak konsumen. Meskipun demikian, perbedaan fokus kajian tersebut membuka ruang untuk memperjelas batas keberlakuan kebijakan barang tidak dapat diretur ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Kesenjangan penelitian dalam artikel ini tidak didasarkan pada anggapan bahwa perlindungan konsumen atau khiyar belum pernah dibahas, tetapi pada kebutuhan untuk mengintegrasikan analisis mengenai kebijakan tidak dapat diretur, hak khiyar aib, dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam satu kerangka argumentasi yang sistematis.

Berdasarkan persoalan tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis kedudukan kebijakan barang tidak dapat diretur dalam transaksi e-commerce berdasarkan hukum ekonomi syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Analisis diarahkan pada tiga persoalan utama, yaitu batas keberlakuan kebijakan tidak dapat diretur ketika barang tidak sesuai dengan pesanan atau mengalami cacat, relevansi hak khiyar aib dalam melindungi kepentingan pembeli, serta tanggung jawab pelaku usaha menurut hukum positif Indonesia. Kontribusi artikel ini terletak pada upaya mempertemukan konstruksi perlindungan konsumen dalam hukum positif dengan prinsip perlindungan pembeli dalam fikih muamalah. Melalui analisis tersebut, artikel ini diharapkan dapat memperjelas bahwa kebijakan retur merupakan bagian dari tata kelola transaksi yang harus mempertimbangkan hak dan kewajiban para pihak, bukan semata-mata keputusan sepihak pelaku usaha. Kajian ini juga diharapkan memberikan dasar argumentatif bagi penyusunan kebijakan retur yang transparan, proporsional, dan selaras dengan prinsip keadilan dalam transaksi perdagangan elektronik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research), yaitu penelitian yang berfokus pada pengkajian norma hukum, asas hukum, dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Metode ini dipilih untuk menganalisis keabsahan kebijakan barang tidak dapat dikembalikan (no-return policy) berdasarkan perspektif hukum ekonomi syariah dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen. Penelitian ini tidak diarahkan untuk mengukur perilaku konsumen secara empiris, melainkan menelaah kesesuaian kebijakan pengembalian barang dengan prinsip hukum yang berlaku.

Pendekatan penelitian yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji ketentuan hukum yang relevan, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pengkajian tersebut difokuskan pada hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, ketentuan klausula baku, serta tanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis kebijakan no-return policy berdasarkan prinsip-prinsip hukum ekonomi syariah, terutama kejujuran, keadilan, transparansi, kerelaan para pihak, dan konsep khiyar, khususnya khiyar ‘aib dalam transaksi jual beli.

Bahan hukum penelitian terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan perlindungan konsumen dan perdagangan elektronik. Bahan hukum sekunder meliputi buku, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, serta literatur hukum ekonomi syariah yang relevan dengan konsep khiyar dan perlindungan konsumen. Adapun bahan hukum tersier, apabila diperlukan, digunakan untuk membantu menjelaskan istilah dan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan dokumentasi dengan menelusuri, mengidentifikasi, serta mengklasifikasikan sumber-sumber yang relevan dengan fokus penelitian. Bahan hukum yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif-kualitatif melalui penafsiran dan penalaran hukum. Analisis dilakukan dengan membandingkan ketentuan hukum positif dengan prinsip hukum ekonomi syariah untuk menilai apakah penolakan pengembalian barang dapat dibenarkan ketika barang yang diterima tidak sesuai pesanan, mengalami kerusakan, cacat, atau berbeda dari deskripsi penjual. Hasil analisis disajikan secara sistematis untuk merumuskan kesimpulan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen serta batas penerapan kebijakan no-return policy dalam transaksi e-commerce.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan barang tidak dapat dikembalikan (*no-return policy*) dalam transaksi e-commerce perlu dinilai berdasarkan alasan pengembalian, kesesuaian barang dengan perjanjian, serta tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen. Perdagangan elektronik memberikan kemudahan dalam proses pemesanan dan pembayaran, tetapi juga menimbulkan keterbatasan karena konsumen tidak dapat memeriksa kondisi fisik barang secara langsung sebelum transaksi dilakukan. Konsumen umumnya menentukan pilihan berdasarkan foto, deskripsi, spesifikasi, dan informasi yang

disampaikan penjual melalui platform digital. Apabila barang yang diterima ternyata berbeda dari informasi tersebut, muncul persoalan mengenai pemenuhan prestasi dalam transaksi sekaligus perlindungan hak konsumen. Landrawati dan Rosmaya (2023) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi penjual merupakan persoalan perlindungan konsumen yang membutuhkan perhatian hukum.

Kebijakan no-return policy pada dasarnya tidak selalu bertentangan dengan hukum. Dalam keadaan tertentu, penjual dapat menetapkan syarat pengembalian untuk memberikan kepastian transaksi dan mencegah penyalahgunaan fasilitas retur. Namun, kebijakan tersebut harus dibedakan dari ketentuan yang digunakan untuk menghindari tanggung jawab atas kesalahan penjual. Pengembalian karena konsumen berubah pikiran tidak dapat disamakan dengan pengembalian karena barang rusak, cacat, tertukar, atau tidak sesuai pesanan. Perbedaan tersebut menentukan dasar pertimbangan hukum dan bentuk penyelesaian yang patut diberikan. Oleh karena itu, keberadaan kebijakan no-return policy tidak cukup dinilai hanya dari nama atau rumusannya, melainkan perlu diperiksa berdasarkan substansi, pelaksanaan, dan akibatnya terhadap hak para pihak.

Dalam perspektif hukum positif Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan landasan utama untuk menilai persoalan tersebut. Pasal 4 mengatur hak konsumen, termasuk hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa. Sementara itu, Pasal 7 menetapkan kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dan memberikan informasi yang benar, jelas, serta jujur. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa informasi produk bukan sekadar sarana promosi, melainkan bagian penting dari hubungan hukum antara penjual dan pembeli (Republik Indonesia, 1999). Dengan demikian, penjual tidak cukup hanya menyampaikan informasi sebelum transaksi; barang yang dikirimkan juga harus sesuai dengan informasi dan kesepakatan yang mendasari pembelian.

Ketidaksesuaian barang dapat menimbulkan konsekuensi hukum ketika konsumen menerima objek yang berbeda dari apa yang diperjanjikan. Misalnya, konsumen memesan barang baru dengan spesifikasi tertentu, tetapi menerima barang bekas, rusak, atau berbeda jenis. Dalam keadaan demikian, masalahnya tidak hanya berkaitan dengan kepuasan konsumen, tetapi juga dengan pelaksanaan kewajiban penjual. Baehaqi et al. (2024) membahas persoalan ketidaksesuaian produk dalam transaksi melalui media e-commerce,

sedangkan Erianto et al. (2025) menempatkan barang yang tidak sesuai deskripsi sebagai persoalan perlindungan hak konsumen dalam hubungan transaksi elektronik. Kajian tersebut mendukung pentingnya memeriksa kesesuaian antara informasi produk, objek yang dikirimkan, dan prestasi yang telah disepakati.

Perlindungan tersebut juga berhubungan dengan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat barang atau jasa yang diperdagangkan. Bentuk pemulihan dapat mencakup pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Republik Indonesia, 1999). Ketentuan ini menunjukkan bahwa penyelesaian kerugian tidak seharusnya ditentukan secara sepihak hanya berdasarkan kebijakan internal toko. Apabila penolakan retur menyebabkan konsumen menanggung kerugian yang timbul akibat kesalahan pelaku usaha, kebijakan tersebut perlu diuji berdasarkan kewajiban hukum yang berlaku. Kriswandaru (2024) juga menempatkan perlindungan konsumen sebagai bagian penting dari hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha.

Selain hak dan tanggung jawab para pihak, persoalan no-return policy berkaitan dengan klausula baku. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 membatasi pencantuman klausula tertentu yang mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha atau merugikan konsumen secara bertentangan dengan hukum. Karena itu, kalimat “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” tidak dapat dianggap otomatis sah dalam semua keadaan. Penilaiannya harus mempertimbangkan isi klausula, transparansi sebelum transaksi, serta apakah klausula tersebut menghapus hak konsumen yang dijamin oleh peraturan perundang-undangan. Kuntag (2021), dalam pembahasannya mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerusakan barang, menunjukkan relevansi pertanggungjawaban hukum ketika konsumen mengalami kerugian akibat barang yang diperdagangkan. Dengan demikian, kebijakan pengembalian harus dirancang agar memberikan kepastian bagi penjual tanpa menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh penyelesaian yang sah.

Kerangka hukum positif tersebut diperkuat oleh Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Peraturan ini menegaskan bahwa perdagangan elektronik merupakan kegiatan perdagangan yang berada dalam lingkup pengaturan hukum, sehingga penggunaan sistem digital tidak menghapus kewajiban pelaku

usaha untuk memenuhi ketentuan yang berlaku (Republik Indonesia, 2019). Dalam konteks ini, platform digital dan penjual perlu menyediakan mekanisme penanganan keluhan yang memungkinkan konsumen menyampaikan keberatan ketika barang tidak sesuai dengan pesanan. Nasution dan Harris (2025) membahas kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha di Indonesia, yang relevan untuk memahami bahwa hubungan transaksi tidak hanya bergantung pada kebijakan bisnis, tetapi juga pada kedudukan dan hak hukum masing-masing pihak.

Dari perspektif hukum ekonomi syariah, persoalan pengembalian barang berkaitan dengan prinsip kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan kerelaan dalam akad. Transaksi yang sah tidak hanya menuntut adanya persetujuan formal, tetapi juga mengharuskan para pihak memahami objek yang diperjualbelikan serta melaksanakan kewajibannya secara bertanggung jawab. Informasi yang tidak benar atau penyembunyian cacat dapat merusak dasar kerelaan konsumen karena keputusan membeli dibuat berdasarkan gambaran barang yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Ahmad et al. (2024), dalam kajian mengenai kontrak pintar berdasarkan teori akad Islam, memperlihatkan pentingnya menilai transaksi modern melalui prinsip-prinsip hukum kontrak Islam, meskipun media dan teknologi yang digunakan berbeda dari transaksi konvensional.

Konsep *khiyar* menjadi instrumen penting dalam menganalisis hak pembeli untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi dalam keadaan tertentu. Nubahai (2023) membahas implementasi dan eksistensi khiyar dalam transaksi jual beli melalui marketplace serta menunjukkan relevansi konsep tersebut dalam perdagangan digital. Dalam kerangka fikih, hak khiyar bukanlah hak tanpa batas untuk membatalkan transaksi setiap kali pembeli merasa tidak puas. Hak tersebut berkaitan dengan sebab-sebab tertentu yang diakui dalam hukum Islam. Oleh sebab itu, penerapannya perlu mempertimbangkan jenis khiyar, keadaan barang, informasi yang diketahui saat akad, serta kesesuaian objek dengan kesepakatan para pihak.

Secara khusus, *khiyar ‘aib* memberikan dasar untuk mempertimbangkan hak pembeli ketika ditemukan cacat yang memenuhi kriteria hukum dan tidak diketahui atau tidak disepakati sebelumnya. Dalam transaksi e-commerce, relevansi khiyar ‘aib semakin nyata karena pemeriksaan fisik barang baru dapat dilakukan setelah barang diterima. Jika konsumen menemukan cacat yang memengaruhi nilai, manfaat, atau tujuan penggunaan

barang, persoalan tersebut perlu diperiksa berdasarkan ketentuan fikih yang relevan. Sabiq (1983) membahas ketentuan jual beli dan hak-hak yang berhubungan dengan akad dalam literatur fikihnya, sedangkan Ibn Qudamah (n.d.) menguraikan berbagai persoalan hukum jual beli dalam *al-Mughni*. Literatur klasik tersebut dapat menjadi landasan konseptual untuk memahami bahwa cacat barang yang relevan secara hukum tidak semestinya diabaikan hanya karena transaksi telah berlangsung.

Samsuduha dan Ardi (2022) juga mengkaji konsep khiyar sebagai nilai etika bisnis kontemporer. Dalam konteks perdagangan digital, konsep ini dapat dipahami sebagai mekanisme yang menjaga keseimbangan antara kepastian akad dan perlindungan pihak yang dirugikan. Apabila barang sesuai dengan pesanan dan tidak ditemukan alasan hukum untuk pembatalan, pembeli tidak otomatis berhak mengembalikannya hanya karena berubah pikiran. Sebaliknya, apabila barang ternyata cacat, rusak, tertukar, atau berbeda secara material dari deskripsi yang menjadi dasar transaksi, penjual tidak semestinya menggunakan kebijakan no-return policy untuk menutup kemungkinan pemulihan. Pembedaan ini membuat penerapan khiyar lebih proporsional dan tidak menimbulkan anggapan bahwa hak pembeli selalu mutlak atau, sebaliknya, dapat dihapus seluruhnya oleh penjual.

Prinsip tersebut juga berkaitan dengan perlindungan harta (*hifz al-mal*) dalam maqashid syariah. Perlindungan harta menuntut agar kegiatan ekonomi tidak menjadi sarana pengambilan keuntungan melalui cara yang merugikan pihak lain. Arifyanto (2025) membahas maqashid syariah sebagai kerangka konseptual dalam ekonomi dan keuangan Islam kontemporer. Dalam persoalan retur, kerangka ini mendukung penilaian yang memperhatikan keadilan distribusi risiko dan pencegahan kerugian yang tidak semestinya. Namun, penerapan maqashid tidak berarti setiap sengketa harus selalu diselesaikan dengan pengembalian uang. Bentuk pemulihan tetap perlu disesuaikan dengan fakta, kesepakatan yang sah, dan ketentuan hukum yang relevan.

Perbandingan kedua perspektif tersebut memperlihatkan adanya titik temu. Hukum positif menekankan hak konsumen atas informasi, tanggung jawab pelaku usaha, dan pemulihan kerugian, sedangkan hukum ekonomi syariah menekankan kejujuran dalam akad, keadilan, kerelaan, serta relevansi khiyar ketika terdapat cacat atau ketidaksesuaian. Keduanya tidak mendukung penggunaan kebijakan no-return policy sebagai alat untuk secara sepihak menghapus seluruh tanggung jawab penjual. Akan tetapi, keduanya juga tidak

harus ditafsirkan sebagai pemberian hak pengembalian tanpa batas kepada konsumen. Penilaian tetap bergantung pada alasan pengembalian dan keadaan konkret transaksi.

Secara praktis, penanganan pengembalian barang perlu dilakukan melalui prosedur yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Konsumen perlu memperoleh informasi yang jelas tentang batas waktu pengajuan, jenis bukti yang dapat digunakan, dan tahapan penyelesaian. Penjual maupun platform perlu menilai bukti secara proporsional, misalnya dengan memeriksa catatan pesanan, foto barang, dokumentasi kerusakan, serta komunikasi yang berkaitan dengan transaksi. Bukti tidak semestinya dinilai secara kaku tanpa mempertimbangkan keadaan yang dihadapi konsumen. Di sisi lain, konsumen juga berkewajiban menyampaikan keluhan secara jujur dan tidak menggunakan fasilitas retur untuk melakukan penyalahgunaan.

Berdasarkan analisis tersebut, hasil penelitian menegaskan bahwa kebijakan barang tidak dapat diretur tidak dapat diberlakukan secara mutlak ketika barang yang diterima tidak sesuai pesanan, cacat, rusak, tertukar, atau berbeda dari deskripsi yang dijanjikan. Menurut hukum ekonomi syariah, penolakan retur dalam keadaan tersebut dapat bertentangan dengan prinsip kejujuran, keadilan, keterbukaan, kerelaan, dan hak khiyar ‘aib apabila syarat-syarat penerapannya terpenuhi. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, pelaku usaha tetap berkewajiban memenuhi hak konsumen dan memberikan pemulihan sesuai dengan ketentuan hukum. Oleh karena itu, kebijakan retur yang ideal harus membedakan alasan pengembalian, menyediakan prosedur pemeriksaan yang adil, dan tidak digunakan untuk menghindari tanggung jawab. Kesimpulan ini merupakan hasil analisis normatif; efektivitas penerapannya pada penjual dan platform tertentu masih memerlukan penelitian empiris lebih lanjut.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian, kebijakan *no-return policy* dalam transaksi e-commerce tidak dapat diberlakukan secara mutlak. Ketentuan tersebut perlu mempertimbangkan kondisi barang yang diterima konsumen, kesesuaian dengan pesanan, serta kewajiban pelaku usaha dalam memenuhi kesepakatan transaksi. Apabila barang yang diterima tidak sesuai pesanan, cacat, rusak, tertukar, atau berbeda dari deskripsi produk, penolakan pengembalian barang perlu ditinjau berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, kebijakan penolakan retur pada kondisi tersebut perlu dikaji berdasarkan prinsip kejujuran, keadilan, keterbukaan, dan kerelaan dalam akad. Konsep *khiyar 'aib* memberikan dasar bagi pembeli untuk memperoleh hak pembatalan atau pengembalian barang apabila ditemukan cacat yang memenuhi persyaratan hukum Islam. Dengan demikian, hak khiyar berfungsi sebagai instrumen perlindungan agar transaksi tidak menimbulkan kerugian yang tidak semestinya bagi salah satu pihak.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang yang diperdagangkan. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, kebijakan internal penjual maupun platform tidak seharusnya digunakan untuk menghindari tanggung jawab atas barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan.

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa hukum ekonomi syariah dan hukum positif Indonesia memiliki titik temu dalam menekankan keadilan, kejujuran, dan perlindungan hak konsumen. Kebijakan retur yang ideal harus membedakan pengembalian karena perubahan preferensi konsumen dari pengembalian akibat kesalahan penjual. Prosedur pengembalian juga perlu disusun secara transparan, menyediakan mekanisme pengaduan yang dapat diakses, serta mempertimbangkan bukti dan keadaan setiap transaksi secara proporsional.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kebijakan *no-return policy* hanya dapat diterapkan sepanjang tidak bertentangan dengan hak konsumen dan kewajiban hukum pelaku usaha. Penerapan kebijakan tersebut perlu diarahkan pada keseimbangan antara kepastian transaksi, tanggung jawab penjual, dan perlindungan konsumen. Untuk memperdalam temuan ini, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris dengan melibatkan konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara platform e-commerce guna mengetahui pelaksanaan kebijakan retur serta efektivitas penyelesaian sengketa dalam praktik.

Daftar Pustaka

Ahmad, A. A., Zain, M. N. M., & Zakaria, N. D. A. (2024). The position of smart contracts in the light of Islamic contract theory. *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga dan Hukum Islam, 8*(1), 144–171.

Arifyanto, G. (2025). Maqashid syariah sebagai kerangka konseptual dalam ekonomi dan keuangan Islam kontemporer. *Alwaqfu: Jurnal Hukum Ekonomi dan Wakaf, 3*(1).

Baehaqi, F., Praptono, E., & Idayanti, S. (2024). Dampak hukum usaha mikro kecil dan menengah terhadap ketidaksesuaian produk pada transaksi di media e-commerce. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN), 2*(3), 879–898.

Erianto, F. C., Adyuanas, A., Syaharani, Z. P., Mulyana, D., & Thalib, S. R. (2025). Perlindungan hak konsumen e-commerce dalam kasus wanprestasi: Barang tidak sesuai deskripsi produk. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 11*(12.A), 275–283.

Harahap, P. Y., & Dinda, R. (2025). Aspek muamalah dalam Islam. *At-Tazakki: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan Islam dan Humaniora, 9*(1), 66–77.

Ibn Qudamah. (t.t.). *Al-Mughni* (Juz 4). Dar al-Fikr.

Kriswandaru, A. S. (2024). *Hukum perlindungan konsumen*. Yayasan Prima Agus Teknik.

Kuntag, R. F. (2021). Pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan atas kerusakan barang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Lex Privatum, 9*(2).

Landrawati, N. W. B., & Rosmaya, I. (2023). Perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli secara online atas ketidaksesuaian barang yang diterima. *Judiciary (Jurnal Hukum dan Keadilan), 11*(2), 76–90. https://ejournal.fh.ubhara.ac.id/index.php/judiciary/article/view/134

Nasution, H. R., & Harris, A. (2025). Kedudukan konsumen dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha di Indonesia. *Locus Journal of Academic Literature Review, 4*(6), 470–484.

Nubahai, L. (2023). Implementasi dan eksistensi khiyar (studi transaksi jual beli melalui marketplace). *Tawazun: Journal of Sharia Economic Law, 6*(1), 105–122. https://doi.org/10.21043/tawazun.v6i1.22245

Pratikno, & Faqih. (2026). Prinsip transparansi dan keadilan dalam kontrak ekonomi syariah. *Manobiz, 1*(1), 27–37.

Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999

Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*. https://peraturan.bpk.go.id/Details/126143/pp-no-80-tahun-2019

Sabiq, S. (1983). *Fiqh al-sunnah*. Dar al-Kitab al-'Arabi.

Samsuduha, S., & Ardi, A. (2022). Memahami konsep khiyar sebagai nilai etika bisnis kontemporer. *Al-Tafaqquh: Journal of Islamic Law, 3*(1).

Togatorop, M. J., Priyanto, I. M. D., & Sumadi, I. P. S. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal pengiriman barang tidak sesuai dengan yang dibeli. *Kertha Negara: Journal Ilmu Hukum, 11*(8), 835–844. https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthanegara/article/view/98917