

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN MEDIASI INTERNAL
MELALUI LAYANAN PUSAT RESOLUSI DI APLIKASI *SHOPEE*
PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)



Oleh:

SALSABILA ANJELINA
NIM.2213040141

**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARI'AH FAKULTAS SYARI'AH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG
2026 M/1447H**

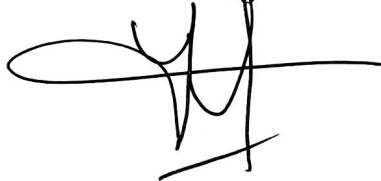
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini dengan judul "Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen", disusun oleh Salsabila Anjelina NIM: 2213040141 Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah Skripsi.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 19 Januari 2026

Pembimbing I



Dr. Yan Fajri, M.Ag
19790126 2014111002

Pembimbing II



Dra. Yurni, M.Pd
196301011999032001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "*Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*" yang disusun oleh Salsabila Anjelina NIM: 2213040141, Mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah) Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang, telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari Tim Penguji Sidang Munaqasyah.

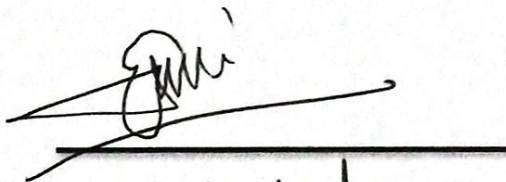
Disahkan di : Padang
Tanggal : 18 Februari 2020

Tim Penguji Sidang Munaqasyah

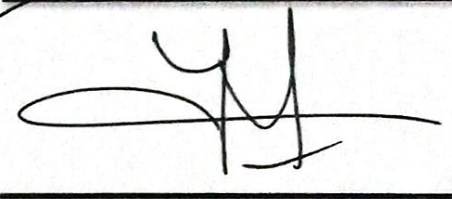
Dr. Hamda Sulfinadia, M.Ag
NIP.197705062007012034
Penguji I



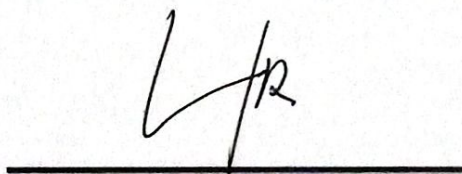
Dr. Eskarni Ushalli, Lc., MA
NIP.198602242018011001
Penguji II



Dr. Yan Fajri, M.Ag
NIP.19790126 2014111002
Penguji III/ Pembimbing I



Dra. Yurni, M.Pd
NIP.196301011999032001
Penguji IV/Pembimbing II



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah
UIN Imam Bonjol Padang



Dr. Alifadli, M.Ag
NIP.19721213 199803 1001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa sejauh yang diketahui, dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan dengan secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 24 Januari 2026



Salsabila Anjelina
NIM.2213040141

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Anjelina
NIM : 2213040141
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi
Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi
Shopee Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk
kepentingan akademis pada Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang.

Padang, 24 Januari 2026



Salsabila Anjelina
NIM.2213040141

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbi'alamiin, segala puji Syukur senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas segala nikmat dan limpahan karunia-Nya, sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang pada Fakultas Syariah Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ***"Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen"*** Shalawat beserta salam penulis do'akan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad Shallahu 'Alai Wasallam yang telah berjuang keras untuk mengembangkan ajaran Islam sebagai rahmatan lil 'alamin.

Untuk kedua orang tua terkasih, beribu ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada ayahanda tercinta **Juliadi** dan ibunda tersayang **Yuni Elia Roza** atas segala pengorbanan, kasih sayang dan ketulusan yang diberikan, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua sebagai bukti bahwa anak perempuan keduanya yang selalu dibangga-banggakan telah berhasil dalam pendidikan.

Sesungguhnya dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak menemui rintangan dan halangan, namun karena didorong dengan niat yang ikhlas, tekad yang kuat, serta bantuan baik berupa moril, materil, bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

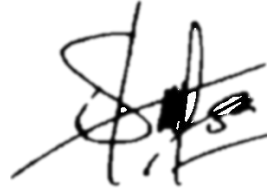
1. Ibu Prof. Dr. Martin Kustati, M.Pd selaku Rektor UIN Imam Bonjol Padang. Rektor UIN Imam Bonjol Padang. bapak Prof. Nurus Shalihin, M.Si Ph.D sebagai Wakil Rektor I, bapak Dr. Lukmanul Hakim, M.Ag sebagai Wakil Rektor II, ibu Prof. Nelmawarni, M.Hum Ph.D sebagai Wakil Rektor III serta karyawan Rektorat yang telah memberikan dukungan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu.

2. Bapak Dr. Alfadli, M. Ag sebagai Dekan Fakultas Syariah beserta sebagai Wakil Dekan I, ibu Prof. Dr. Salma, M.Ag sebagai Wakil Dekan I, Dr. Afrinal, S.Sos M.H sebagai Wakil Dekan II, dan ibu Dr. Duriah, M.Ag. sebagai Wakil Dekan III yang telah memberikan fasilitas yang baik dalam masa perkuliahan.
3. Ibu Fauzi Yati, SEI., M.E.Sy sebagai Ketua Prodi Hukum Ekonomi Syariah dan ibu Neni Yuherlis, M.H sebagai Sekretaris Prodi Hukum Ekonomi Syariah serta dosen, karyawan dan karyawan UIN Imam Bonjol Padang yang telah memberikan kesempatan menimba ilmu, dan pelayanan yang baik selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. Yan Fajri, M.Ag selaku pembimbing akademik (PA) sekaligus pembimbing I dan ibu Dra. Yurni, M.Pd sebagai pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan masukan yang sangat berarti selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
5. Pimpinan Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dan Perpustakaan Fakult Syariah yang telah menyediakan fasilitas perpustakaan, sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan literatur-literatur yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ucapan terimakasih yang tulus kepada kakak dan adik kandung penulis, Putri Maharani, S.Pd dan M. Alif Alfarizi yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, serta semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Kebersamaan, nasihat, dan kehadiran kalian menjadi sumber kekuatan tersendiri bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Almarhum adik tercinta, Fatih Alvaro Azzamy dengan senyuman manisnya yang akan selalu hidup dalam kenangan. Meski telah lebih dahulu berpulang, kehadiran dan kasih sayangnya tetap menjadi penguat langkah penulis. s
8. Kepada Dinda dan M Rifaldi yang telah menjadi penyemangat serta partner dalam suka maupun duka yang dengan sabar mendengarkan setiap keluh kesah penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Selanjutnya tidak lupa pula kepada sahabat penulis Anggun Ananda Putri dan Nayla Nurazizah Helmi yang selalui kebersamai penulis sejak duduk dibangku SMA hingga saat ini sama-sama mengejar gelar sarjana. Kebersamaan dan dukungan yang tulus dalam setiap fase perjalanan hidup dan pendidikan menjadi semangat yang tak ternilai bagi penulis.
10. Orang-orang yang pernah ada dan membantu penulis selama menjalani masa perkuliahan di UIN Imam bonjol Padang yang mungkin tidak dapat penulis ucapkan satu persatu.

Semoga Allah memberikan umur panjang dan membalas semua kebaikan dan ketulusan pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini. Penulis mohon ampun kepada Allah SWT atas semua khilaf dan dosa yang

disengaja maupun tidak disengaja yang penulis lakukan. Terakhir, semoga skripsi ini bermanfaat bagi siapapun yang membacanya dan memberikan kontribusi khazanah ilmu pengetahuan.

Padang, 19 Januari 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Salsabila Anjelina', with a stylized, cursive script.

Salsabila Anjelina
NIM.2213040141

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: ***Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen***, ditulis oleh: **Salsabila Anjelina NIM 2213040141**, Prodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Imam Bonjol Padang. Penulisan Skripsi ini dilatarbelakangi oleh Era digital membuka peluang yang luas bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar dan memudahkan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa secara cepat dan praktis. Kemudahan dan kecepatan yang ditawarkan membuat transaksi online semakin diminati. Namun, di balik kemudahan tersebut muncul berbagai permasalahan dalam praktiknya seperti barang tidak dikirim hingga penipuan. Tingginya jumlah pengaduan konsumen menunjukkan adanya kebutuhan akan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih responsif. Salah satu *platform e-commerce* yang banyak digunakan masyarakat adalah *Shopee*, yang menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi internal dengan memanfaatkan layanan Pusat Resolusi pada aplikasinya. Pertanyaan penelitian skripsi ini: Pertama, bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi internal melalui layanan pusat resolusi di aplikasi *shopee*? Kedua, bagaimana tinjauan hukum perlindungan konsumen terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi internal di aplikasi *shopee*? Skripsi ini menggunakan metode penelitian *library research*, dilakukan dengan menelaah informasi dari buku-buku, skripsi, jurnal-jurnal, artikel, surat kabar dan berbagai macam literatur lainnya yang terkait dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan bahan atau data dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun penelusuran bahan hukum melalui media internet atau website. Adapun Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pertama, mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di aplikasi *Shopee* melibatkan pengajuan komplain oleh konsumen, peninjauan bukti oleh *platform Shopee*, keputusan *Platform shopee* yang didasarkan pada hasil pengecekan terhadap bukti-bukti yang ada dan sesuai dengan jalannya diskusi. Kedua, perspektif hukum perlindungan konsumen Islam, penyelesaian sengketa melalui mediasi internal di layanan Pusat Resolusi *Shopee* belum sepenuhnya efektif, meskipun secara sistem telah menyediakan sarana yang praktis, cepat, dan mudah diakses oleh pengguna. Namun, berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen dalam Islam efektivitas penyelesaian sengketa belum tercermin secara menyeluruh.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa Konsumen, Mediasi Internal, Hukum Perlindungan Konsumen

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Signifikansi Penelitian.....	7
1.6 Studi Literatur.....	7
1.7 Landasan Teori.....	12
1.8 Metode Penelitian.....	16
BAB II KONSEP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DAN HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	18
2.1 Konsep Penyelesai Sengketa Konsumen.....	18
2.1.1 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	18
2.1.2 Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen di Luar Pengadilan.....	20
2.1.3 Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaiaain Sengketa Konsumen.....	24
2.1.4 Prinsip-Prinsip Penyelesaian Sengketa Menurut Hukum Islam.....	29
2.2 Hukum Perlindungan Konsumen.....	33
2.2.1 Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.....	33
2.2.2 Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam.....	37
BAB III PROFIL PUSAT RESOLUSI DI APLIKASI <i>SHOPEE</i>.....	43
3.1 Profil Aplikasi <i>Shopee</i>	43
3.2 Prosedur Operasional Transaksi Jual Beli di Aplikasi <i>Shopee</i>	47
3.3 Layanan Pusat Resolusi <i>Shopee</i>	52
3.4 Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Mediasi Internal Melalui Pusat Resolusi di Aplikasi <i>Shopee</i>	55

BAB IV	TINJAUAN PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN MEDIASI INTERNAL MELALUI LAYANAN PUSAT RESOLUSI DI APLIKASI <i>SHOPEE</i>.....	62
4.1	Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan Mediasi Internal Melalui Layanan Pusat Resolusi di Aplikasi <i>Shopee</i>	61
4.2	Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen terhadap Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Mediasi Internal di Aplikasi <i>Shopee</i>	72
BAB V	PENUTUP.....	81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN
BIODATA PENULIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Pendiri <i>Shopee</i>	44
Gambar 3.2	Logo <i>Shopee</i>	46
Gambar 3.3	Halaman Ikon untuk Berjualan.....	48
Gambar 3.4	Halaman Seller Center.....	48
Gambar 3.5	Halaman Pembuatan Profil Toko.....	49
Gambar 3.6	Halaman Pengisian Jasa Kirim.....	49
Gambar 3.7	Halaman Pengisian Data Rekening.....	50
Gambar 3.8	Halaman Pengaturan Toko.....	50
Gambar 3.9	Halaman Iklan <i>Shopee</i>	51
Gambar 3.10	Halaman <i>Checkout</i> untuk Membuat Pesanan.....	51
Gambar 3.11	Tampilan Menu Diskusi pada Halaman Rincian Pengembalian <i>Shopee</i>	52
Gambar 3.12	Kasus Barang Tidak Sesuai Deskripsi.....	56
Gambar 3.13	Kasus Pengembalian Dana yang Ditolak.....	57
Gambar 3.14	Kasus Pesanan Xiaomi 13 Ultra.....	58
Gambar 3.15	<i>Shopee</i> memproses pengembalian tanpa mempertimbangkan kesepakatan awal.....	59
Gambar 3. 16	Kasus Pengembalian Poster KPop.....	60