

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis paparkan maka diperoleh hasil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Shopee* memberikan penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi internal melalui layanan pusat resolusi. Adapun mekanisme penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi internal melalui pusat resolusi di aplikasi *shopee* diawali dengan pengajuan komplain oleh konsumen. Konsumen diminta untuk menjelaskan keluhan dengan menyertakan bukti pendukung berupa foto, video, dan keterangan atas komplain yang diajukan. Setelah pengajuan komplain dilakukan, sistem *Shopee* membuka ruang komunikasi langsung antara konsumen dan penjual dengan jangka waktu tiga sampai lima hari untuk mencapai kesepakatan secara mandiri. Jika tidak mencapai kesepakatan pihak *shopee* akan melakukan peninjauan bukti oleh Pusat Resolusi dengan memeriksa unggahan pembeli berupa foto atau video barang rusak dalam 24 jam dan memastikan tidak ada manipulasi sesuai standar. Setelah itu, keputusan akhir akan ditetapkan oleh *shopee* berupa pengembalian dana kepada konsumen maupun pencairan dana kepada penjual.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dengan mediasi internal melalui pusat resolusi di aplikasi *shopee* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen dapat disimpulkan penyelesaian sengketa belum sepenuhnya efektif. Meskipun secara sistem telah menyediakan sarana yang praktis, cepat, dan mudah diakses oleh pengguna. Mekanisme ini memang memfasilitasi komunikasi antara penjual dan pembeli, serta memberikan ruang bagi pihak *Shopee* untuk bertindak sebagai penengah. Konsumen yang mengajukan komplain tidak sepenuhnya menegakkan asas *ash-shiddiq* dan pihak *shopee* sebagai mediator dan penengah belum menerapkan asas *al-amanah* dan *al-adl* dalam penetapan keputusan.

5.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan yang telah dipaparkan, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. *Shopee* sebagai penyedia *platform* perlu mengevaluasi dan memperbaiki mekanisme Pusat Resolusi agar transparan, adil, dan akuntabel dengan memberikan kesempatan setara bagi konsumen dan penjual untuk menyampaikan bukti serta klarifikasi. Setiap keputusan harus disertai alasan yang jelas untuk menjamin kepastian hukum dan menghindari keberpihakan. *Shopee* juga perlu meninjau syarat dan ketentuan *platform* agar selaras dengan asas-asas perlindungan konsumen dalam islam agar terlaksananya penyelesaian sengketa yang lebih efektif.
2. Konsumen dan penjual harus memahami hak dan kewajibannya dalam transaksi *marketplace*. Konsumen perlu cermat membaca deskripsi produk, syarat pengembalian, dan ketentuan penyelesaian sengketa. Penjual harus menyampaikan informasi produk secara jujur dan lengkap serta mendokumentasikan setiap transaksi dan komunikasi sebagai perlindungan hukum. Jika mediasi internal tidak memberikan hasil yang adil, para pihak dapat mengajukan sengketa ke BPSK sebagai upaya perlindungan hukum lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan terjemahannya*. 2025. Jakarta: Kemenag RI.
- Abbas, Syahrizal. 2017. *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, Dan Hukum Nasional*. Depok: Kencana.
- Aditya. 2025. "Mediasi Shopee Merugikan Saya sebagai Pembeli dengan Total Kerugian Rp7,2 Juta". *Mediakonsumen*. Diakses pada 8 November 2025 dari <https://mediakonsumen.com/2025/05/16/surat-pembaca/mediasi-shopee-merugikan-saya-sebagai-pembeli-dengan-total-kerugian-rp72-juta>
- Alamin. Z, dkk, 2023. "Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia". *Jurnal Ekonomi Syariah, Volume 6(2)*.
- Al-Jaziri, Abdurrahman. 2017. *Fikih Empat Mazhab Jilid 3*. Penerjemah: Nubani Idris. Jakarta: Pustaka Al-Kautsar. Cet 2
- Ayu, Diah. 2023. "Barang yang Dikirimkan Tidak Sesuai Foto Tetapi Komplain Ditolak oleh Tim Mediasi Shopee". *Mediakonsumen*. Diakses pada 8 November 2025 dari <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-timmediasi-shopee>
- Badroen, Faisal. 2007. *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana. Cet 1
- Basyariah, Nuhbatul. 2025. "*Fiqh Muamalah*". Padang Pariaman: Lingkar Edukasi Indonesia. Cet 1.
- Batubara, Chuzaimah. 2015. "*Ragam Penyelesaian Sengketa Hukum, Ekonomi Syariah dan Adat*". FEBI UIN-SU Press. Cet 1.
- Bell dan Luddington. 2016. *Manajemen Komplain*. Jakarta: Erlangga. Cet 1.
- Bustamar. 2015. "Sengketa Konsumen dan Teknis Penyelesaiannya pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)". *Juris : Fakultas Syariah IAIN Bukittingg* Vol 14, No.1.
- CNA, 2024. Room for growth in Southeast Asia's e-commerce space, says Shopee's billionaire founder Forrest Li. Diakses November 20, 2025 dari <https://www.channelnewsasia.com/singapore/sea-shopee-garena-forrest-li-ai-blockchain-credit-services-4733401>

Daryanto dan Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (A. Riyanto, Ed.). Yogyakarta: Gramedia. Cet 1.

Dessy. 2025. "Shopee Menolak Banding dan Menyetujui Pengembalian Dana, Padahal Sudah Ada Kesepakatan dengan Pembeli Barang Tidak Akan Dikembalikan". *Mediakonsumen*. Diakses pada 30 Desember 2025 dari <https://mediakonsumen.com/2025/12/24/surat-pembaca/Shopee-menolak-banding-dan-menyetujui-pengembalian-dana-padahal-sudah-ada-kesepakatan-dengan-pembeli-barang-tidak-akan-dikembalikan>

Dewi, Sinta. 2016. "Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi Dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing Di Indonesia." *Yustisia Jurnal Hukum* 5, no. 1.

Firdaus. 2019. "Musyawarah Dalam Perspektif Alquran." *Al-Mubarak*. Vol 4. No. 2.

Hadrian, Endang. 2022. "*Penyelesaian Sengketa Melalui Perdamaian Pada Sistem Peradilan Perdata Sebagai Rasa Keadilan di Indonesia*". Depok: Rajawali Pers. Cet 1.

Harahap, Pardamean. 2025. "*Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengikat Jilid 1 (Penyelesaian Sengketa Arbitrase Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Arbitrase Perlindungan Konsumen Diperlukan di Indonesiaa)*". Jawa Barat: Goresan Pena. Cet 1.

Idayanti, Soesi. 2020. *Hukum Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta. Cet 1.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 1999. *Undang Undang No 8 Tahun 1999*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 2008. *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

Indonesia, Pemerintah Pusat. 2019. *Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019*.

Indradewi, A.G.S.N. 2020. "*Hukum Perlindungan Konsumen*". Bali: Udayana University Press. Cet 1.

Indrayani, Puput. 2025. "Studi Kasus Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce". *PRINSIP : Portal Riset & Inovasi Sistem Perangkat Lunak* Vol 3, No. 1.

- Ihkwanudin, Nandang. 2025. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : Widina Media Utama
- Jauhari, Imam. 2017. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Menurut Hukum Islam*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish. Cet 1.
- Khatimah, Husnul. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee." *Lex Lata* 4, no. 3.
- KrASIA. 2022. Stay hungry, stay foolish': How Forrest Li built the biggest internet company in Southeast Asia. Diakses pada November 20, 2025. <https://kr-asia.com/stay-hungry-stay-foolish-how-forrest-li-built-the-biggest-internet-company-in-southeast-asia>
- Lestari, Wiji. 2025. "Tim Mediasi Shopee Tidak Adil dan Merugikan Pembeli". *Mediakonsumen*. Diakses pada 8 November 2025 dari <https://mediakonsumen.com/2025/06/09/suratpembaca/tim-mediiasi-Shopee-tidak-adil-dan-merugikan-pembeli>
- Lonardo, Renny Susilo. 2023. "Legal Protection for Consumers for Dispute Resolution Through Mediation for Return of Goods and/or Funds Determined by Shopee Based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection" Master of Law, University of Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)* Vol. 7 No. 4.
- Masse, Rahman Ambo, dan Muhammad Rusli. 2017. *Arbitrase Syariah : Formalisasi Hukum Islam Dalam Ranah Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Secara Non Litigasi*. Makassar: Trust Media Publishing.. Cet 1.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Depok: Rajawali Pers. Cet 11.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Muhammad dan Alimin. 2004. *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE.
- Nugrahaningsih, Widi dan Erlinawati, Mira. 2017. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online". Surakarta: CV Pustaka Bengawan. Cet 1.
- Nugroho, Susanti Adi. 2019. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta: Kencana Pranenda Media Group.

Nurhalis. 2017. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*

Nisantika, Riris, dan Maharani Egi Santikaa. 2021. " *Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*". Jurnal Locus Delicti Vol 2 No.1.

Poernomo, Sei Lestari. 2022. " *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen Dan Sengketa Konsumen Kosmetika*". Jawa Barat: Edu Publisher. Cet 1.

Rahmawanti, Nur Intan dan Lubis, Rukiyah. 2014. " *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*". Yogyakarta: Madpress Digital. Cet 1.

Rasyid, Haras. 2022. "Prinsip Keadilan dan Penerapannya". Tomalebbi: Jurnal Pemikiran, Penelitian Hukum, Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Vol 9. No. 2.

Sari, Milya, dan Asmendri Asmendri. 2020. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA." *Natural Science* 6(1).

Sembiring, Jimmy Joses. 2011. *Cara Menyelesaikan Sengketa Diluar Pengadilan; Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase*. Jakarta: Visimedia. Cet 1.

Shidarta. 2004. " *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*". Jakarta: Grasindo. Cet 2.

Shopee Careers. 2024. Tentang Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan. Diakses pada November 20, 2025, dari <https://careers.shopee.co.id/about>.

Shopee. 2025. "[Proses Pengajuan Banding] Bagaimana Pusat Resolusi Shopee Menangani Pengembalian Barang/Dana Shopee Mall?" diakses pada 5 November 2025 dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/category/16/399?page=1>

Sukrianti dan Mapuna Hadi Daeng, " *Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap Transaksi Jual Beli pada Online Marketplace Shopee*," *El-Iqtishady*: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah 4, no. 1.

Straitstimes, 2020. Shopee owner's chief Forrest Li named Businessman of the Year. Diakses November 20, 2025, dari <https://www.straitstimes.com/business/economy/shopee-owners-chief-forrest-li-named-businessman-of-the-year>

- Rosaria dan Marpaung. 2022. Efektivitas Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Melalui Mediasi dan Arbitrase. *Justitia: Jurnal Hukum Dan Humaniora*. Vol. 9 No. 3
- Tarantang, Jefry. 2020. *"Buku Ajar Hukum Islam (Paradigma Penyelesaian Sengketa Hukum Islam di Indonesia)"*. Yogyakarta: K-Media. Cet 1.
- Wang, Faye Fangfei. 2017. *Online Arbitration*. New York: Informa Law from Routledge.
- Wang, Feye Fangfei. 2009. *Online Dispute Resolution Technology, management and legal practice from an international perspective*. UK: Chandos Publishing
- Wikipedia, 2025. Forrest Li. Diakses pada November 20, 2025 dari [Forrest Li - Wikipedia](#)
- Qardhawi, Yusuf. 2015. Peran Nilai dan Moral dalam Perekonomian Islam, (Terjemah, Didin Hafidhuddin). Jakarta: Robbani Press. Cet. 1
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media.