JIIC: JURNAL INTELEK INSAN CENDIKIA
https://jicnusantara.com/index.php/jiic
Vol : 3 No: 11, November 2026
E-ISSN : 3047-7824

Kecurangan Retur Barang Dalam Transaksi Online Dalam Perspektif Etika Bisnis Syari'ah

Fraud in Returning Goods in Online Ttansactions from The Perspektive of Sharia Business Ethics

Fika Aftiana[1], Shera Febrianti[2], Sepyana Ayu Puspita Sari[3], Siti Patimah[4]
Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung
Email: fikatiana44@gmail.com[1], angkasashera@gmail.com[2], sseptiana705@gmail.com[3], siti.paaatimah20@gmail.com[4]

Article Info

Article history :
Received : 19-11-2026
Revised : 21-11-2026
Accepted : 23-11-2026
Published : 25-11-2026

Abstract

Advances in electronic commerce technology have made it easier for people to conduct buying and selling activities through digital platforms. Marketplaces provide product return services as a form of protection for consumer rights. Nevertheless, these services still have loopholes for abuse, for example through returning goods that do not match the original product, goods that have been used, damaged goods, or even packages without contents. This study aims to identify various forms of misuse of return services, understand their impact on sellers and the level of trust in digital trade, and review them based on sharia business ethics principles. The method used is a descriptive qualitative approach through documentation studies by collecting data from online media news, scientific journal articles, and various relevant literature. The results show that fraud in the return process can be influenced by low consumer awareness of honesty, weak supervision systems, limited documentary evidence, and suboptimal mechanisms for controlling return policies. Such actions can cause economic losses for sellers, hinder stock management and business operational activities, and reduce public trust in marketplaces. From the perspective of sharia business ethics, intentionally manipulating returns does not align with the values of shiddiq (honesty), amanah (trustworthiness), 'adl (justice), and taradhin (willingness of both parties). Furthermore, such actions also contradict Islamic provisions that prohibit taking others' property rights by unauthorized means. Therefore, the involvement of sellers, buyers, and marketplace parties is needed to strengthen supervision, improve product documentation, clarify return provisions, and provide fair dispute resolution mechanisms. The application of sharia business ethics principles is expected to realize online trading activities that uphold honesty, responsibility, justice, and the common good.

Keywords: Return fraud, online trade, marketplace

Abstrak

Kemajuan teknologi perdagangan elektronik telah mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas jual beli melalui platform digital. Marketplace menyediakan layanan retur barang sebagai salah satu bentuk perlindungan terhadap hak konsumen. Meskipun demikian, layanan tersebut masih memiliki celah untuk disalahgunakan, misalnya melalui pengembalian barang yang tidak sesuai dengan produk awal, barang yang telah digunakan, barang dalam kondisi rusak, bahkan paket tanpa isi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi berbagai bentuk penyalahgunaan layanan retur, mengetahui dampaknya terhadap pihak penjual dan tingkat kepercayaan dalam perdagangan digital, serta meninjaunya berdasarkan prinsip etika bisnis syariah. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi dokumentasi dengan mengumpulkan data dari berita media online, artikel jurnal ilmiah, dan berbagai literatur yang relevan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kecurangan dalam proses retur dapat dipengaruhi oleh

rendahnya kesadaran konsumen terhadap kejujuran, lemahnya sistem pengawasan, terbatasnya bukti dokumentasi, serta belum optimalnya mekanisme pengendalian kebijakan pengembalian barang. Perbuatan tersebut dapat menyebabkan kerugian ekonomi bagi penjual, menghambat pengelolaan stok dan aktivitas operasional usaha, serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap marketplace. Ditinjau dari etika bisnis syariah, tindakan manipulasi retur yang dilakukan dengan sengaja tidak sesuai dengan nilai shiddiq (kejujuran), amanah (dapat dipercaya), 'adl (keadilan), dan taradhin (kerelaan kedua belah pihak). Selain itu, tindakan tersebut juga bertentangan dengan ketentuan Islam yang melarang pengambilan hak milik orang lain melalui cara yang tidak dibenarkan. Oleh sebab itu, diperlukan keterlibatan penjual, pembeli, dan pihak marketplace dalam memperkuat pengawasan, meningkatkan dokumentasi produk, memperjelas ketentuan retur, serta menyediakan mekanisme penyelesaian perselisihan yang adil. Penerapan prinsip etika bisnis syariah diharapkan mampu mewujudkan kegiatan perdagangan online yang menjunjung kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kemaslahatan bersama.

Kata kunci: Kecurangan retur, perdagangan online, *marketplace*

PENDAHULUAN

Perkembambangan teknologi telah mengubah cara masyarakat melakukan kegiatan jual beli. Transaksi yang sebelumnya dilakukan secara langsung namun kini dapat dilakukan melalui marketplace, media sosial, dan berbagai aplikasi perdagangan elektronik. Konsumen dapat membeli produk, melakukan pembayaran, dan menerima barang tanpa harus bertemu dengan penjual.

Dalam transaksi online, konsumen tidak selalu dapat memeriksa barang secara langsung sebelum membeli. Oleh karena itu, penjual dan platform menyediakan mekanisme pengembalian barang atau retur untuk menangani kondisi tertentu, misalnya barang rusak, barang tidak sesuai pesanan, atau kesalahan pengiriman. Kebijakan retur pada dasarnya dibutuhkan untuk memberikan perlindungan dan rasa aman bagi konsumen. Akan tetapi, fasilitas tersebut harus digunakan sesuai alasan dan prosedur yang berlaku.

Permasalahan muncul ketika proses retur diduga dimanfaatkan untuk mengembalikan barang yang berbeda dari barang yang diterima. Pemberitaan Tirto pada 28 Juni 2025 memuat pengalaman seorang penjual pakaian bayi yang mengaku pernah menerima paket retur berisi pakaian bekas atau kain perca, padahal barang yang dikirim sebelumnya merupakan produk yang dijualnya (Rohmah, n.d.).

Peristiwa tersebut memperlihatkan bahwa persoalan retur tidak hanya berkaitan dengan kebijakan platform, tetapi juga dengan perilaku dan itikad pihak yang melakukan pengembalian.Fenomena serupa juga diberitakan Wolipop pada 11 April 2026 melalui keluhan pemilik usaha fesyen yang menyampaikan adanya paket retur dengan isi yang tidak sesuai, antara lain daster, barang bekas, dan paket kosong (Febriani & Arela, n.d.).

Pemberitaan tersebut digunakan sebagai konteks pendukung mengenai risiko penyalahgunaan proses retur. Meskipun demikian, setiap kasus memiliki kronologi yang berbeda sehingga tidak dapat langsung disamakan atau dianggap membuktikan pola yang sama.

Kecurangan penggantian barang dalam proses retur dapat merugikan penjual karena barang yang kembali tidak lagi sesuai dengan persediaan yang dikirim. Penjual berpotensi kehilangan produk, menanggung biayapengiriman atau penanganan, serta menghadapi proses penyelesaian sengketa dengan platform. Apabila terjadi berulang, keadaan tersebut juga dapat mengurangi kepercayaan pelaku usaha terhadap sistem perdagangan online.

Islam memandang perdagangan bukan hanya sebagai aktivitas untuk memperoleh keuntungan, tetapi juga sebagai hubungan muamalah yang harus dilandasi kejujuran, amanah, dan keadilan. Al-Qur'an melarang manusia memakan harta orang lain dengan cara yang batil.

(QS. An-Nisa [4]: 29)

يَاأَيُّهَاالَّذِينَ آمَنُوالاتَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّاأَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۚ وَلَاتَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّاللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya:

"Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu."

(QS. Al-Muthaffifin [83]: 1–3)

وَيْلٌ لِلْمُطَفِّفِينَ ۝ الَّذِينَ إِذَااكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ وَإِذَاكَالُوهُمْ أَوْوَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ۝

Artinya:

"Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang), yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi."

Berdasarkan latar belakang tersebut, dalam artikel ini akan membahas tentang, bagaimana bentuk kecurangan penggantian barang dalam praktik retur pada transaksi online, apa dampaknya terhadap penjual dan kepercayaan dalam perdagangan digital, dan bagaimana praktik tersebut ditinjau berdasarkan prinsip etika bisnis syariah.Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya tanggung jawab dan kejujuran dalam menggunakan fasilitas retur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi dokumentasi. Data penelitian berupa sumber sekunder yang terdiri atas pemberitaan media daring mengenai kasus retur barang yang tidak sesuai, artikel jurnal ilmiah tentang kecurangan retur, serta literatur yang membahas etika bisnis syariah. Sumber berita utama yang dianalisis adalah pemberitaan Tirto berjudul "Sistem Retur E-Commerce; Pembeli Untung, Penjual Buntung" yang diterbitkan pada 28 Juni 2025. Pemberitaan Wolipop tanggal 11 April 2026 digunakan sebagai sumber pendukung untuk menunjukkan adanya laporan kasus lain terkait paket retur yang isinya tidak sesuai.

Pengumpulan data dilakukan dengan membaca dan mencatat informasi yang berkaitan dengan kronologi kasus, bentuk barang yang dikembalikan, pihak yang mengalami kerugian, serta konteks mekanisme retur. Literatur ilmiah digunakan untuk menjelaskan konsep return fraud atau kecurangan retur dan prinsip etika bisnis syariah. Data kemudian dikelompokkan ke dalam tema bentuk kecurangan, dampak terhadap penjual, dan penilaian berdasarkan prinsip kejujuran, amanah, serta keadilan.

Analisis dilakukan secara deskriptif dengan membandingkan informasi dalam pemberitaan dan konsep dalam literatur.Penelitian ini tidak melakukan wawancara atau pemeriksaan langsung terhadap pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pembahasan difokuskan pada kronologi kejadian, bentuk pengembalian barang yang tidak sesuai, serta dampaknya terhadap penjual. Istilah "dugaan kecurangan" digunakan untuk menjelaskan tindakan yang diberitakan tanpa menetapkan identitas maupun tanggung jawab hukum pihak tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Konsep Transaksi Online dan Mekanisme Retur

Transaksi online merupakan kegiatan jual beli yang dilakukan melalui sistem elektronik sehingga penjual dan pembeli dapat melakukan pemesanan, pembayaran, serta komunikasi tanpa harus bertemu secara langsung. Dalam praktiknya, konsumen mengandalkan informasi produk, foto, deskripsi, ulasan, dan komunikasi dengan penjual untuk mengambil keputusan pembelian. Karena barang tidak selalu dapat diperiksa secara langsung sebelum diterima, mekanisme pengembalian barang menjadi salah satu bagian penting dalam layanan perdagangan elektronik.

Retur adalah proses pengembalian barang kepada penjual atau melalui platform sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku. Retur dapat dilakukan karena alasan yang dapat dibenarkan, misalnya barang rusak, barang yang diterima tidak sesuai pesanan, atau terdapat kesalahan dalam pengiriman. Dengan demikian, retur bukan tindakan yang salah. Permasalahan etis muncul apabila fasilitas tersebut digunakan dengan memberikan keterangan yang tidak benar atau mengembalikan barang yang berbeda dari barang yang diterima.

Kecurangan retur dapat muncul dalam berbagai bentuk, termasuk pengembalian barang yang lebih murah, palsu, lama, rusak, atau paket kosong sebagai pengganti barang asli (Zhang et al., 2023). Konsep tersebut membantu menjelaskan bahwa kecurangan retur bukan sekadar pengembalian karena ketidakpuasan, melainkan tindakan yang mengandung unsur ketidaksesuaian atau manipulasi dalam proses pengembalian.

2. Bentuk Kecurangan Penggantian Barang dalam Praktik Retur

Kecurangan penggantian barang dalam praktik retur merupakan tindakan mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan produk yang sebelumnya diterima dari penjual. Permasalahan ini uncul ketika fasilitas pengembalian barang tidak digunakan sebagaimana mestinya, melainkan dimanfaatkan untuk memperoleh keuntungan dengan cara merugikan pihak lain.

Berdasarkan penelitian Zhang et al. (2023), kecurangan retur memiliki beberapa bentuk yang berkaitan dengan penyalahgunaan kebijakan pengembalian produk dalam perdagangan multisaluran. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa praktik kecurangan dapat terjadi melalui manipulasi kondisi barang, penyalahgunaan proses pengembalian, dan pemanfaatan kelemahan sistem pengelolaan retur.

Dalam konteks kasus yang dibahas dalam penelitian ini, bentuk kecurangan penggantian barang dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Pengembalian Barang yang Berbeda

Pengembalian barang yang berbeda terjadi ketika produk yang dikirimkan kembali oleh pembeli tidak sama dengan produk yang sebelumnya diterima. Contohnya, pembeli menerima

pakaian baru, tetapi barang yang dikembalikan berupa pakaian lain yang memiliki jenis atau kualitas berbeda.

b. Pengembalian Barang Bekas

Bentuk lainnya adalah pengembalian barang baru dengan barang bekas. Kondisi ini dapat merugikan penjual karena produk yang diterima kembali tidak lagi berada dalam kondisi yang sama seperti saat dikirimkan.

c. Pengembalian Barang Palsu

Penggantian barang asli dengan produk palsu atau tiruan merupakan bentuk penyalahgunaan fasilitas retur. Penjual dapat mengalami kerugian karena barang asli yang dikirimkan tidak kembali sebagaimana mestinya.

d. Pengembalian Barang Rusak

Pengembalian barang rusak dapat menjadi permasalahan apabila kerusakan tersebut sengaja disebabkan setelah barang diterima, kemudian tidak dijelaskan secara jujur ketika proses retur dilakukan. Namun, kondisi barang rusak juga dapat terjadi karena kesalahan pengiriman atau penanganan sehingga perlu diperiksa berdasarkan bukti yang tersedia.

e. Pengembalian Paket Kosong

Pengembalian paket kosong terjadi ketika kemasan dikirimkan kembali tanpa menyertakan produk yang seharusnya dikembalikan. Bentuk permasalahan ini juga muncul dalam pemberitaan kasus retur yang menjadi konteks penelitian.

f. Pemberian Keterangan Retur yang Tidak Benar

Kecurangan juga dapat terjadi melalui pemberian alasan pengembalian yang tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya. Misalnya, pembeli menyatakan barang tidak sesuai pesanan meskipun produk yang diterima telah sesuai dengan informasi pembelian.

Berdasarkan uraian tersebut, kecurangan retur tidak hanya berkaitan dengan perbedaan barang yang dikembalikan, tetapi juga menyangkut kejujuran dalam memberikan informasi selama proses transaksi. Oleh karena itu, penggunaan fasilitas retur harus disertai tanggung jawab dari pihak yang melakukan pengembalian.

3. Faktor yang Memungkinkan Terjadinya Kecurangan Retur

Kecurangan retur barang dalam transaksi online dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Permasalahan tersebut tidak hanya berasal dari perilaku konsumen, tetapi juga berkaitan dengan kebijakan pengembalian barang, pengawasan penjual, dan sistem yang digunakan oleh marketplace.

Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat memungkinkan terjadinya kecurangan retur, antara lain kebijakan pengembalian yang terlalu longgar, sistem identifikasi produk yang belum memadai, pengawasan proses retur yang lemah, serta keterbatasan sistem informasi dalam mengidentifikasi perilaku pengembalian yang mencurigakan.

Etika transaksi yang diterapkan oleh penjual dan karakteristik konsumen memiliki hubungan dengan perilaku retur yang tidak etis. Kepercayaan dan komitmen konsumen terhadap penjual juga menjadi bagian penting dalam mencegah perilaku pengembalian barang yang tidak jujur (Chang & Guo, 2021).

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, beberapa faktor yang memungkinkan terjadinya kecurangan retur dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Kurangnya Kejujuran Konsumen

Kurangnya kesadaran mengenai kejujuran dan tanggung jawab dapat mendorong seseorang menyalahgunakan fasilitas retur. Konsumen yang tidak memiliki itikad baik dapat memberikan keterangan yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya untuk memperoleh keuntungan pribadi.

b. Lemahnya Pengawasan Barang Retur

Proses pengembalian barang membutuhkan pemeriksaan yang teliti. Apabila pengawasan tidak dilakukan secara memadai, ketidaksesuaian antara barang yang dikirimkan dan barang yang dikembalikan dapat lebih sulit diketahui.

c. Kurangnya Dokumentasi Pengiriman

Dokumentasi kondisi barang sebelum dikirim merupakan bukti penting dalam transaksi online. Tanpa adanya foto atau video, penjual dapat mengalami kesulitan ketika harus membuktikan kondisi barang yang sebelumnya telah dikirimkan.

d. Kebijakan Retur yang Kurang Memperhatikan Pengawasan

Kemudahan dalam proses pengembalian barang memang memberikan manfaat bagi konsumen. Namun, apabila kebijakan tersebut tidak disertai pengawasan yang memadai, terdapat peluang terjadinya penyalahgunaan fasilitas retur.

e. Kurangnya Pemahaman Etika Transaksi

Pemahaman mengenai hak dan kewajiban dalam jual beli juga memengaruhi perilaku pihak yang melakukan transaksi. Setiap konsumen perlu memahami bahwa fasilitas retur bukan sarana untuk mendapatkan keuntungan secara tidak jujur.

Dengan demikian, kecurangan retur dapat dipengaruhi oleh hubungan antara perilaku konsumen dan sistem perdagangan elektronik. Pencegahan tidak cukup hanya dilakukan melalui pengawasan, tetapi juga membutuhkan kesadaran etika dari setiap pihak yang terlibat.

4. Dampak Kecurangan Penggantian Barang terhadap Penjual

Kecurangan penggantian barang dalam praktik retur dapat memberikan dampak negatif terhadap penjual. Ketika barang yang dikembalikan tidak sesuai dengan produk yang sebelumnya dikirimkan, penjual berpotensi mengalami kerugian baik dari segi keuangan maupun kegiatan operasional.

Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa kecurangan retur dapat menimbulkan konsekuensi ekonomi, sosial, dan lingkungan. Pengelolaan retur juga membutuhkan biaya serta sumber daya

tambahan karena penjual harus menangani barang yang dikembalikan dan melakukan pemeriksaan terhadap kondisi produk.

Dampak kecurangan penggantian barang terhadap penjual dapat dijelaskan melalui beberapa hal berikut.

a. Kerugian Finansial

Penjual berpotensi kehilangan produk yang sebelumnya telah dikirimkan kepada pembeli. Selain itu, penjual dapat menanggung biaya tambahan untuk pengiriman, pengemasan, dan penanganan barang retur. Apabila kejadian tersebut berlangsung berulang, kerugian yang dialami dapat memengaruhi keuntungan usaha.

b. Terganggunya Persediaan Barang

Barang yang diterima kembali dalam kondisi berbeda, rusak, atau tidak lengkap dapat mengganggu persediaan produk. Penjual harus melakukan pemeriksaan ulang untuk memastikan apakah barang masih layak dijual atau tidak.

c. Terganggunya Kegiatan Operasional

Penanganan masalah retur membutuhkan waktu dan tenaga tambahan. Penjual perlu mengumpulkan bukti, memeriksa barang, menghubungi pihak marketplace, serta mengikuti proses penyelesaian apabila terjadi perselisihan.

d. Menurunnya Kepercayaan terhadap Marketplace

Kecurangan retur yang terjadi secara berulang dapat menimbulkan kekhawatiran bagi penjual dalam menjalankan usaha secara online. Apabila sistem pengembalian barang dianggap belum memberikan perlindungan yang seimbang, kepercayaan terhadap platform dapat berkurang.

e. Munculnya Perselisihan antara Penjual dan Pembeli

Ketidaksesuaian barang yang dikembalikan dapat menyebabkan perbedaan keterangan antara penjual dan pembeli. Perselisihan tersebut perlu diselesaikan melalui pemeriksaan bukti transaksi dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

Dengan demikian, dampak kecurangan retur tidak hanya berkaitan dengan kehilangan produk, tetapi juga dapat memengaruhi kelancaran kegiatan usaha dan hubungan kepercayaan dalam perdagangan digital.

5. Tinjauan Etika Bisnis Syariah

Dalam Islam, kegiatan perdagangan merupakan bagian dari muamalah yang harus dilaksanakan berdasarkan nilai kejujuran, amanah, keadilan, dan tanggung jawab. Keuntungan dalam perdagangan harus diperoleh melalui cara yang benar dan tidak merugikan pihak lain.

Penerapan etika bisnis Islam dalam marketplace Bukalapak menjelaskan bahwa prinsip kebenaran, tanggung jawab, keadilan, dan kebebasan menjadi bagian penting dalam penerapan etika bisnis Islam pada perdagangan digital. Penelitian tersebut juga membahas aspek keamanan, privasi, dan tidak adanya penipuan dalam membangun keandalan transaksi (Ilham S. et al., 2024)

Berkaitan dengan kecurangan penggantian barang dalam praktik retur, terdapat beberapa prinsip etika bisnis syariah yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian.

a. Prinsip Kejujuran (Shiddiq)

Kejujuran merupakan prinsip utama dalam kegiatan perdagangan Islam. Setiap pihak harus memberikan informasi yang benar mengenai kondisi barang, alasan pengembalian, dan keadaan transaksi yang sebenarnya. Dalam praktik retur, pembeli harus menjelaskan alasan pengembalian sesuai dengan kondisi barang. Memberikan keterangan palsu atau mengembalikan produk yang berbeda secara sengaja merupakan tindakan yang bertentangan dengan prinsip kejujuran.

b. Prinsip Amanah

Amanah berarti dapat dipercaya dan bertanggung jawab dalam menjalankan kewajiban. Dalam transaksi online, pembeli memiliki tanggung jawab untuk menggunakan fasilitas retur sesuai ketentuan yang berlaku. Sementara itu, penjual juga berkewajiban mengirimkan barang sesuai pesanan. Pengembalian barang yang berbeda secara sengaja menunjukkan tidak adanya tanggung jawab dalam menjaga kepercayaan yang diberikan oleh pihak lain.

c. Prinsip Keadilan ('Adl)

Islam mengajarkan agar setiap kegiatan ekonomi dilaksanakan secara adil dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam transaksi online, penjual dan pembeli memiliki hak serta kewajiban yang harus dihormati. Berhak mendapatkan perlindungan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Sebaliknya, penjual juga berhak memperoleh kembali barang sesuai dengan ketentuan apabila terjadi proses pengembalian.

d. Prinsip Kerelaan (Taradhin)

Prinsip kerelaan menjelaskan bahwa transaksi harus dilakukan atas dasar persetujuan kedua belah pihak. Hal ini sesuai dengan QS. An-Nisa [4]: 29 yang melarang pengambilan harta orang lain dengan cara yang batil, kecuali melalui perdagangan yang didasarkan atas kerelaan bersama. Dalam praktik retur, keuntungan tidak boleh diperoleh melalui tindakan yang merugikan pihak lain atau melalui pemberian keterangan yang tidak benar.

e. Larangan Melakukan Kecurangan

(QS. Al-Muthaffifin [83]: 1–3)

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ۝ الَّذِينَ إِذَا اكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ۝ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَّزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ۝

Artinya:

"Celakalah bagi orang-orang yang curang (dalam menakar dan menimbang), yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dicukupkan, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi."

Memberikan peringatan terhadap tindakan curang dalam takaran dan timbangan. Kandungan ayat tersebut menunjukkan bahwa Islam sangat memperhatikan pemenuhan hak orang lain dalam kegiatan ekonomi. Nilai tersebut relevan dengan permasalahan retur karena

penggantian barang yang tidak sesuai secara sengaja dapat menyebabkan penjual kehilangan hak atas produk yang dimilikinya.

Berdasarkan prinsip-prinsip tersebut, kecurangan penggantian barang dalam praktik retur tidak sesuai dengan etika bisnis syariah apabila dilakukan dengan unsur kesengajaan, manipulasi, dan tindakan yang merugikan pihak lain. Oleh karena itu, kejujuran dan tanggung jawab harus menjadi dasar dalam setiap proses transaksi maupun pengembalian barang.

6. Upaya Pencegahan dan Penyelesaian

Pencegahan kecurangan penggantian barang dalam praktik retur membutuhkan kerja sama antara penjual, pembeli, dan penyedia marketplace. Setiap pihak perlu menjalankan tanggung jawabnya agar fasilitas pengembalian barang dapat digunakan sesuai tujuan awal. Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa upaya mengurangi kecurangan retur dapat dilakukan melalui perbaikan kebijakan pengembalian, peningkatan pengawasan, penggunaan sistem identifikasi produk, dan pengelolaan informasi retur yang lebih baik.

Sebuah penelitian membahas bagaimana konsumen memandang berbagai bentuk tindakan pencegahan kecurangan retur. Penelitian tersebut menunjukkan pentingnya mempertimbangkan pandangan konsumen dalam merancang kebijakan pencegahan agar pengawasan tidak mengabaikan hak konsumen yang melakukan retur secara sah.(Merlano et al., 2024).

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, beberapa upaya pencegahan dan penyelesaian yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut.

a. Dokumentasi Kondisi Barang Sebelum Pengiriman

Penjual perlu melakukan dokumentasi berupa foto atau video terhadap kondisi barang sebelum dikemas dan dikirimkan. Dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai bukti apabila terjadi permasalahan dalam proses pengembalian barang.

b. Pemeriksaan Barang yang Dikembalikan

Setiap barang yang diterima melalui proses retur perlu diperiksa secara teliti. Pemeriksaan dapat dilakukan dengan mencocokkan jenis produk, kondisi fisik, kelengkapan, dan identitas barang dengan dokumentasi sebelum pengiriman.

c. Penerapan Kebijakan Retur yang Transparan

Penjual dan platform marketplace perlu menyediakan informasi yang jelas mengenai syarat, ketentuan, alasan, serta prosedur pengembalian barang. Kebijakan tersebut harus mudah dipahami agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara penjual dan pembeli.

d. Peningkatan Pengawasan oleh Marketplace

Penyedia marketplace perlu meningkatkan pengawasan terhadap proses pengembalian barang dengan memperhatikan bukti transaksi, dokumentasi pengiriman, dan kondisi barang yang dikembalikan. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, proses penyelesaian harus dilakukan berdasarkan bukti yang tersedia.

e. Meningkatkan Kesadaran Etika Konsumen

Konsumen perlu memahami bahwa fasilitas retur merupakan bentuk perlindungan dalam transaksi online, bukan sarana untuk memperoleh keuntungan secara tidak jujur. Oleh karena itu, penggunaan fasilitas retur harus didasarkan pada alasan yang benar dan dapat dipertanggungjawabkan.

f. Penyelesaian Sengketa secara Adil

Apabila terjadi perselisihan mengenai barang yang dikembalikan, penjual dan pembeli sebaiknya menyelesaikannya melalui mekanisme pengaduan yang tersedia pada platform. Penyelesaian harus mempertimbangkan bukti dari kedua pihak dan memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menyampaikan keterangan.

Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan praktik kecurangan retur dapat diminimalkan. Selain itu, penerapan prinsip etika bisnis syariah dalam perdagangan online dapat membangun hubungan yang saling menguntungkan serta meningkatkan kepercayaan antara penjual dan pembeli.

KESIMPULAN

Kecurangan dalam proses retur dapat dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran konsumen terhadap kejujuran, lemahnya sistem pengawasan, terbatasnya bukti dokumentasi, serta belum optimalnya mekanisme pengendalian kebijakan pengembalian barang. Perbuatan tersebut dapat menyebabkan kerugian ekonomi bagi penjual, menghambat pengelolaan stok dan aktivitas operasional usaha, serta mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap marketplace. Ditinjau dari etika bisnis syariah, tindakan manipulasi retur yang dilakukan dengan sengaja tidak sesuai dengan nilai shiddiq (kejujuran), amanah (dapat dipercaya), 'adl (keadilan), dan taradhin (kerelaan kedua belah pihak). Selain itu, tindakan tersebut juga bertentangan dengan ketentuan Islam yang melarang pengambilan hak milik orang lain melalui cara yang tidak dibenarkan. Oleh sebab itu, diperlukan keterlibatan penjual, pembeli, dan pihak marketplace dalam memperkuat pengawasan, meningkatkan dokumentasi produk, memperjelas ketentuan retur, serta menyediakan mekanisme penyelesaian perselisihan yang adil. Penerapan prinsip etika bisnis syariah diharapkan mampu mewujudkan kegiatan perdagangan online yang menjunjung kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kemaslahatan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

Chang, H. H., & Guo, Y. Y. (2021). Online fraudulent returns in Taiwan: The impacts of e-retailers' transaction ethics and consumer personality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *61*. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102529

Febriani, & Arela, G. (n.d.). *No Title: Viral Modus Jahat COD, Brand Lokal Terima Paket Isi Kolor Bekas*. Detikcom. Retrieved https://wolipop.detik.com/hijab-update/d-8438633/viral-modus-jahat-penipuan-cod-brand-lokal-terima-paket-isi-kolor-bekas

Ilham S., W., Andriansyah, Y., & Sobirov, B. (2024). Application of Islamic business ethics in online marketplace: A study among Bukalapak users in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Islamic Economics Lariba*, *10*(1). https://doi.org/10.20885/jielariba.vol10.iss1.art30

Merlano, E. F., Frei, R., Zhang, D., Murzacheva, E., & Wood, S. (2024). Consumer perspectives on interventions to combat fraudulent product returns in omnichannel fashion retail.

International Journal of Physical Distribution and Logistics Management, *54*(10), 969–1001. https://doi.org/10.1108/IJPDLM-02-2024-0082

Rohmah, F. N. (n.d.). *No Title: Sistem Retur E-Commerce: Pembelian Untung, Penjual Buntung*. Tirto.Id. Retrieved https://tirto.id/sistem-retur-e-commerce-pembeli-untung-penjual-buntung-hdyG

Zhang, D., Frei, R., Senyo, P. K., Bayer, S., Gerding, E., Wills, G., & Beck, A. (2023). Understanding fraudulent returns and mitigation strategies in multichannel retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *70*. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103145