



REKONSTRUKSI HAK KHIAR SEBAGAI STANDAR MINIMUM *RETURN-REFUND* DALAM JUAL BELI RITEL DI INDONESIA: HARMONISASI KHES DAN UU PERLINDUNGAN KONSUMEN

RECONSTRUCTING THE RIGHT OF OPTION (KHIYAR) AS A MINIMUM RETURN-REFUND STANDARD IN INDONESIAN RETAIL TRADE: HARMONIZING ISLAMIC ECONOMIC LAW (KHES) AND CONSUMER PROTECTION LAW

Ahmad Wahyudi

Universitas Islam Negeri Walisongo (UIN) Semarang, Indonesia
yudiahmad.id@gmail.com

Bagas Heradhyaksa

Universitas Islam Negeri Walisongo (UIN) Semarang, Indonesia
bagashera@walisongo.ac.id

Kholid Irfani

Sekolah Tinggi Agama Islam Al-Hidayat (STAI) Lasem, Indonesia
irfani@staialhidayatlasem.ac.id

Pas Inggrid Pamesti

Universitas Negeri (UNNES) Semarang, Indonesia
pasinggridp@students.unnes.ac.id

Wawaysadhya

University of Aberdeen, United Kingdom
wawasaydhya.25@abdn.ac.uk

Keywords :

consumer protection; khiar; KHES; return-refund policy; standard form contracts

ABSTRACT

Retail transactions in Indonesia frequently apply “no return/no refund” policies through standard terms, creating tension between effective consumer remedies and contractual certainty. This article aims to reconstruct khiar rights under the Indonesian Compilation of Sharia Economic Law (KHES) as a minimum return-refund standard that is compatible with the Consumer Protection Law (UUPK). Using a doctrinal (normative) legal method, the study employs a statute approach to examine UUPK and KHES, a conceptual approach to operationalize khiar (Syart, ru'yah, and 'aib) as a remedial mechanism, and a harmonization/legal-policy approach to design an implementable standard. The results propose a minimum standard built on six parameters: scope, valid grounds (defect/'aib, mismatch/ru'yah, trial period/Syart), tiered time windows, proportionate evidentiary requirements, remedy hierarchy (repair/replace/refund), and limited exceptions with alternative remedies. The discussion shows that blanket “no return/no refund” clauses are normatively problematic when they eliminate remedies for defect or mismatch, while structured limitations remain permissible to prevent moral hazard and ensure business certainty. The article recommends adopting a model clause and a minimum SOP (complaint-verification-decision-remedy-recording) as auditable compliance instruments for Indonesian retail.



Kata kunci :

perlindungan konsumen; khiar; KHES; *return-refund*; klausul baku

ABSTRAK

Transaksi ritel di Indonesia kerap menerapkan kebijakan “*no return/no refund*” melalui klausul baku, sehingga memunculkan ketegangan antara efektivitas pemulihan konsumen dan kepastian kontraktual. Artikel ini bertujuan merekonstruksi hak khiar dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) sebagai standar minimum *return-refund* yang kompatibel dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Penelitian menggunakan metode hukum normatif (*doctrinal*) dengan pendekatan perundang-undangan untuk menelaah UUPK dan KHES, pendekatan konseptual untuk mengoperasionalkan khiar (*Syarat, Ru'yah, dan 'aib*) sebagai mekanisme pemulihan, serta pendekatan harmonisasi/kebijakan hukum untuk merumuskan standar yang dapat diterapkan. Hasil penelitian merumuskan standar minimum berbasis enam parameter: ruang lingkup, dasar pemicu yang sah (cacat/*'aib*, ketidaksesuaian/*mismatch-ru'yah*, masa uji/*Syarat*), jendela waktu bertingkat, standar pembuktian minimum yang proporsional, hirarki pemulihan (*repair/replace/refund*), serta pengecualian terbatas disertai alternatif pemulihan. Pembahasan menunjukkan bahwa klausul “*no return/no refund*” yang bersifat menyapu-bersih bermasalah secara normatif ketika meniadakan pemulihan atas cacat atau *mismatch*, sedangkan pembatasan terstruktur tetap dimungkinkan untuk mencegah moral hazard dan menjaga kepastian usaha. Artikel merekomendasikan adopsi model clause dan SOP minimum (komplain-verifikasi-keputusan-pemulihan-pencatatan) sebagai instrumen kepatuhan yang dapat diaudit dalam praktik ritel Indonesia.

Diterima: 23 Februari 2026; **Direvisi:** 4 Maret 2026; **Disetujui:** 13 Maret 2026; **Tersedia offline:** 30 April 2026

How to cite: Ahmad Wahyudi, Bagas Heradhyaksa, Kholid Irfani, Pas Ingrid Pamesti, Wawaysadhyah, “Rekonstruksi Hak Khiar sebagai Standar Minimum Return-Refund dalam Jual Beli Ritel di Indonesia: Harmonisasi Khes dan UU Perlindungan Konsumen”, *BUSTANUL FUQAHA: Jurnal Bidang Hukum Islam* Vol. 7, No. 1 (30 April 2026): 38-56. doi: 10.36701/bustanul.v7i1.2909

PENDAHULUAN

Praktik ritel klausul baku yang melarang pengembalian barang atau uang secara sepihak “*no return/no refund*” kerap diposisikan sebagai kebijakan umum yang ditempel di etalase, dicetak pada struk, atau dinyatakan lisan saat transaksi berlangsung sehingga konsumen menghadapi “aturan jadi” pasca-pembayaran, atau dinyatakan sebagai klausul eksonerasi.¹ Dalam perspektif hukum kontrak modern, pola ini identik dengan penggunaan klausul baku yang memusatkan kontrol pada pelaku usaha dan meminimalkan ruang negosiasi, terutama pada transaksi massal bernilai kecil.² Ketika klausul tersebut menutup akses pemulihan (*remedy*) atas barang cacat, tidak sesuai, atau ketidaksesuaian ekspektasi wajar, maka relasi para pihak bergerak dari pertukaran yang

¹ Agus Satory, “Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia,” *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2015): 269–90, doi:10.22304/pjih.v2n2.a4.

² Sudjana Sekararum Intan Munggaran and Bambang Daru Nugroho, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pencantuman Klausul Baku Dalam Perjanjian,” *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad* 2, no. 1 (2019).



adil menjadi pemindahan risiko sepihak.³ Fenomena “penutupan remedial” ini tidak hanya terjadi di ritel luring, tetapi makin menonjol dalam ekosistem belanja digital yang menambah asimetri informasi atas kualitas barang sebelum diterima.⁴ Secara sosiologis, konsumen cenderung menerima kebijakan tersebut karena biaya komplain dan biaya sengketa dinilai lebih mahal daripada nilai barang, sehingga ketidakadilan menjadi “biaya transaksi” yang dinormalisasi.⁵ Dari sudut hukum ekonomi syariah, normalisasi ini problematik karena muamalah mensyaratkan keadilan, transparansi, dan penolakan garar yang berlebihan dalam pertukaran.⁶

Secara normatif, UU Perlindungan Konsumen menempatkan konsumen sebagai subjek hukum yang berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kompensasi atau ganti rugi ketika barang/jasa tidak sesuai perjanjian (UU 8/1999, 1999). UUPK juga mengatur pembatasan klausul baku agar pelaku usaha tidak mengurangi atau menghapus tanggung jawabnya secara sepihak dalam transaksi standar.⁷ Pasal 18 UUPK, misalnya, memuat larangan pencantuman klausul yang menutup kemungkinan pengembalian barang atau pengembalian uang yang dibayarkan konsumen dalam kondisi tertentu (UU 8/1999, 1999). Dalam literatur nasional, klausul baku yang berorientasi ekskulpasi sering dipahami sebagai titik rawan ketidaksetaraan karena konsumen tidak memiliki posisi tawar yang efektif pada transaksi ritel.⁸ Pada level penegakan, efektivitas perlindungan dapat melemah ketika mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk jalur BPSK dan pengadilan, tidak memberi akses pemulihan yang cepat dan konsisten bagi konsumen.⁹ Akibatnya, terdapat jarak antara desain norma yang melarang klausul eksonerasi dan praktik pasar yang tetap mereproduksi klausul tersebut sebagai “kebiasaan dagang”.¹⁰ Karena itu, problem penelitian ini tidak berhenti pada “ada atau tidaknya aturan,” melainkan pada desain standar minimum yang operasional dan dapat ditegakkan untuk memulihkan posisi konsumen.

Dalam kerangka hukum ekonomi syariah, konsep khair menyediakan perangkat “hak pilih” bagi pihak berakad untuk melanjutkan atau membatalkan akad ketika terdapat

³ Frederick Rieländer, “Policing Consumer Contract Terms under US and EU Law: A Comparative Analysis of the Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts and the Restatement of Consumer Contracts,” *German Law Journal* 26 (2025): 766–89, doi:10.1017/glj.2025.10138.

⁴ Zhi Pei, Audhesh Paswan, and Ruiliang Yan, “E-Tailer’s Return Policy, Consumer’s Perception of Return Policy Fairness and Purchase Intention,” *Journal of Retailing and Consumer Services* 21, no. 3 (2014): 249–57, doi:10.1016/j.jretconser.2014.01.004.

⁵ M Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia,” *Journal of Consumer Policy* 44, no. 1 (2021), doi:10.1007/s10603-020-09470-0.

⁶ Harun Daud Rasyid, “Concept of Khīyār in Transaction in Islamic Law,” *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 4, no. 2 (2020), doi:10.22373/sjhc.v4i2.8148.

⁷ Sri Lestari Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen,” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 109–20, doi:10.30641/dejure.2019.V19.109-120.

⁸ Satory, “Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia.”

⁹ Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.”

¹⁰ Soraya Hafidzah Rambe and Paramitha Sekarayu, “Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi,” *Jurnal Usm Law Review* 5, no. 1 (2022): 93–109, doi:10.26623/julr.v5i1.4073.



alasan yang dibenarkan syariah.¹¹ KHES sebagai kodifikasi praktik peradilan ekonomi syariah di Indonesia mengadopsi khair sebagai bagian dari mekanisme koreksi terhadap cacat kehendak, cacat objek, atau ketidaksesuaian informasi dalam transaksi (PERMA 2/2008, 2008). KHES bahkan menegaskan khair syarat dengan jangka waktu tiga hari, kecuali diperjanjikan lain, sebagai horizon minimal untuk menggunakan hak pilih tersebut setelah akad terjadi (PERMA 2/2008, 2008). Selain itu, KHES mengatur khair 'aib yang membuka hak pembeli untuk mengembalikan objek dan meminta kembali harga ketika ditemukan cacat yang menurunkan nilai barang secara wajar (PERMA 2/2008, 2008). Dalam studi normatif kontemporer, khair juga diposisikan sebagai instrumen perlindungan konsumen syariah yang paralel dengan logika pemulihan "remedy" dalam hukum perlindungan konsumen modern.¹² Pada konteks transaksi digital, pembacaan khair sebagai mekanisme korektif menjadi semakin relevan karena pembeli sering tidak dapat memeriksa barang secara fisik sebelum serah terima, sehingga risiko *mismatch* meningkat.¹³ Dengan demikian, secara konseptual khair dapat direkonstruksi menjadi standar minimum *return-refund* yang kompatibel dengan tujuan perlindungan konsumen dalam sistem hukum nasional.¹⁴

Permasalahan muncul ketika norma perlindungan konsumen dan prinsip khair sama-sama membuka ruang pemulihan yang proporsional, tetapi praktik ritel justru menutupnya lewat kebijakan "no return/no refund" yang bersifat sepihak.¹⁵ Dalam banyak kasus, penutupan ini terjadi tanpa pembedaan yang memadai antara barang cacat, barang tidak sesuai informasi, perubahan kehendak pembeli, atau alasan higienitas yang memang dapat menjadi pengecualian terbatas.¹⁶ Literatur ritel menunjukkan bahwa desain kebijakan retur yang adil dan jelas berkorelasi dengan persepsi keadilan atau kewajaran (*fairness*), kepercayaan, dan niat beli, sehingga retur bukan semata "biaya," melainkan instrumen tata kelola hubungan produsen-konsumen.¹⁷ Studi lain menekankan bahwa kelonggaran kebijakan retur dapat berfungsi sebagai sinyal komitmen layanan dan memediasi pembentukan kepercayaan (*trust*), terutama pada transaksi yang sarat asimetri informasi.¹⁸ Dari perspektif ekonomi syariah, khair juga dapat dibaca sebagai mekanisme pengurangan asimetri informasi dan pencegahan kezaliman kontraktual, khususnya pada

¹¹ Niniek Mumpuni Sri Rejeki, "Overview of the Concept of Khiyar Al Aib in E-Commerce Practice," *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)* 6, no. 2 (2022): 218–25, doi:10.33751/jhss.v6i2.5670.

¹² Masrofah Masrofah, "The Exoneration Clause Harms the Buyer: Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in Offline Sale," *UMPurwokerto Law Review* 3, no. 1 (2022): 19–27, doi:10.30595/umplr.v3i1.10730.

¹³ Abd. Hafid et al., "The Application of Khiyar Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective," *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 8, no. 1 (2024): 403–20, doi:10.22373/sjhk.v8i1.20890.

¹⁴ Rasyid, "Concept of Khiyār in Transaction in Islamic Law."

¹⁵ Poernomo, "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen."

¹⁶ Satory, "Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia."

¹⁷ Pei, Paswan, and Yan, "E-Tailer's Return Policy, Consumer's Perception of Return Policy Fairness and Purchase Intention."

¹⁸ Pejvak Oghazi et al., "Offline Purchase Return Policy Leniency and Purchase Decision: Mediating Role of Consumer Kepercayaan (*trust*)," *Journal of Retailing and Consumer Services* 41 (2018): 190–200, doi:10.1016/j.jretconser.2017.12.007.



jual beli yang rentan cacat atau ketidakjelasan.¹⁹ Pada saat yang sama, problem akses keadilan dan konsistensi penyelesaian sengketa konsumen menambah urgensi perumusan standar minimum yang preventif, tidak semata bergantung pada litigasi setelah kerugian terjadi.²⁰ Di tingkat tata norma, wacana pengujian atau penilaian konstitusional atas kebijakan perlindungan konsumen menunjukkan bahwa isu ini terkait langsung dengan kepastian hukum dan perlindungan hak warga negara dalam relasi pasar.²¹

Bertolak dari problem tersebut, artikel ini diarahkan untuk merekonstruksi khair (KHES) sebagai “minimum standard” *return-refund* pada ritel Indonesia yang terintegrasi dengan larangan klausul baku ekskulpatoris dalam UUPK. Pertanyaan kunci yang diajukan adalah bagaimana konstruksi khair dapat ditranslasikan menjadi standar operasional yang kompatibel dengan UUPK tanpa meniadakan kebebasan berusaha dan efisiensi transaksi ritel. Pertanyaan berikutnya menilai status klausul “no return/no refund” dalam perspektif Pasal 18 UUPK dan prinsip khair, termasuk batas legitimasi pengecualian yang dapat dibenarkan secara hukum dan syariah. Pertanyaan terakhir menuntut parameter operasional—jangka waktu, kondisi barang, pembuktian cacat/ketidaksesuaian, mekanisme pengembalian uang/penukaran, serta daftar pengecualian terbatas—agar standar minimum dapat diterapkan konsisten lintas pelaku usaha. Kontribusi teoretisnya ialah memosisikan khair sebagai pemulihan konsumen (*consumer remedy*) berbasis syariah yang dapat mengisi kekosongan standar *return-refund* nasional tanpa memutus koherensi doktrin perlindungan konsumen. Kontribusi praktisnya ialah rancangan model standar minimum dan model clause kebijakan *return-refund* yang selaras dengan UUPK dan KHES untuk menekan sengketa, meningkatkan kepercayaan (*trust*), dan memperkuat kepastian hukum transaksi ritel. Dengan demikian, riset ini berupaya mengubah “retur sebagai kebijakan sukarela toko” menjadi “retur sebagai standar minimum yang terukur dan dapat ditegakkan” dalam kerangka hukum nasional dan hukum ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian hukum normatif (doctrinal) yang berorientasi preskriptif untuk merumuskan standar minimum *return-refund* berbasis hak khair. Pendekatan yang digunakan meliputi statute approach melalui penelaahan UUPK dan KHES (PERMA No. 2 Tahun 2008) sebagai sumber norma utama, conceptual approach untuk mengonstruksi konsep khair, keseimbangan kontrak, dan perlindungan konsumen, serta penyelarasan pendekatan kebijakan hukum (*harmonization/legal policy approach*) guna merekonstruksi parameter standar minimum yang kompatibel lintas rezim. Secara opsional, pendekatan keputusan (*decision approach*) diterapkan dengan menelaah putusan yang relevan terkait klausul baku “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” untuk membaca pola penerapan norma dalam praktik. Bahan hukum mencakup sumber primer (UUPK dan KHES), sekunder (buku dan artikel ilmiah), serta tersier (kamus, ensiklopedia, indeks peraturan). Analisis dilakukan melalui interpretasi

¹⁹ Hafid et al., “The Application of Khayar Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective.”

²⁰ Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.”

²¹ M H Siregar and I R Nasution, “Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja *Offline*,” *Journal of Education, Humaniora ...* 7, no. 1 (2024): 34–42, doi:10.34007/jehss.v7i1.222.



sistematis-teleologis, uji kompatibilitas norma, dan rekonstruksi preskriptif berupa parameter operasional serta model clause.

Literatur terdahulu telah membahas khiair sebagai perangkat proteksi dalam transaksi modern, terutama *e-commerce*, namun umumnya masih berhenti pada level konseptual-doktrinal (tipologi khiair dan kesesuaiannya dengan karakter jual beli *offline*) dan belum diturunkan menjadi desain kebijakan *return-refund* ritel yang “*audit-ready*”. Misalnya, Abdul Ghofur menegaskan bahwa penerapan khiair di *e-commerce* menghadapi keterbatasan struktural (misalnya tidak relevannya khiair *al-majlis* karena para pihak tidak bertemu), sehingga adaptasi perlu menyeleksi jenis khiair yang kompatibel dengan transaksi daring.²² Jamilah juga menyimpulkan bahwa dalam *e-commerce* hanya jenis tertentu yang realistis diterapkan—terutama khiair *syart*, khiair ‘*aib*, dan khiair *ru’yah*—karena mekanisme “retur barang” dalam praktik lebih dekat pada tiga tipologi tersebut.²³ Sementara itu, Abd. Hafid, Syamsul Bahri, Sitti Nikmah Marzuki, Musrini Muis, dan Rini Idayanti mendorong pembacaan khiair sebagai opsi korektif yang relevan bagi perdagangan digital dan ekonomi Islam, namun fokus utamanya masih pada argumentasi normatif mengenai legitimasi dan rasionalitas khiair dalam *e-commerce*.²⁴ Perbedaan dengan penelitian ini adalah dimana disini tidak hanya memetakan tipologi khiair, tetapi mengoperasionalkannya sebagai minimum standard *return-refund* berbasis pemicu (*trigger-based*) yang selaras dengan kontrol klausul baku UUPK, sehingga keluarannya berupa *policy design* (parameter grounds–time window–evidentiary standard–tiered *remedy*) yang dapat dipindahkan menjadi model clause dan diuji kepatutan/kepatuhannya dalam praktik ritel (*offline* maupun *online*).

PEMBAHASAN

Pemetaan Norma Perlindungan Konsumen atas *Return-refund* dalam UUPK

Praktik transaksi ritel modern hampir selalu menggunakan syarat baku (*standard terms*) yang diproduksi sepihak oleh pelaku usaha untuk efisiensi dan standarisasi layanan, sehingga ruang negosiasi konsumen menjadi minimal.²⁵ Dalam konteks ini, klausul “barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan” sering berfungsi sebagai klausul eksonerasi yang menggeser beban risiko dari pelaku usaha kepada konsumen.²⁶ Literatur Indonesia menunjukkan bahwa desain perjanjian baku cenderung memunculkan

²² Abdul Ghofur, “Problematika Perdagangan *Offline*: Telaah Terhadap Aspek Khiair Dalam E-Commerce,” *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308, doi:10.24090/mnh.v10i2.940.

²³ Jamilah, “Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Penerapan Khiair Dalam Transaksi E-Commerce,” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2018), doi:10.46899/jeps.v6i1.87.

²⁴ Hafid et al., “The Application of Khiair Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective.”

²⁵ Widi Nugrahaningsih and Margaretha Evi Yuliana, “Klausul Baku Sebagai Bentuk Komunikasi Satu Arah Produsen Kepada Konsumen Dalam Transaksi Ritel Modern (Studi Kasus: Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan),” *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 1, no. 7 (2021), doi:10.59141/comserva.v1i7.53. Hetty Hassanah, Wahyudi Wahyudi, and Norazlina Abdul Aziz, “Standarisasi Klausul Baku Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perdata Indonesia,” *Wawasan Yuridika* 7, no. 2 (2023): 221–38, doi:10.25072/jwy.v7i2.4226.

²⁶ Faisal Rasyid and Rani Apriani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausul Eksonerasi Terhadap Usaha Pengelola Parkir,” *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 2 (2024): 456–66, doi:10.31604/justitia.v7i2.456-466.



ketimpangan posisi tawar karena konsumen berada pada pola ambil atau tinggalkan “*take it or leave it*”.²⁷ Kerangka UUPK dibangun untuk mengoreksi asimetri tersebut melalui kontrol terhadap klausul baku yang menutup akses pemulihan konsumen.²⁸ Secara komparatif, kontrol klausul baku juga merupakan tema sentral dalam rezim syarat tidak adil (*unfair terms*) untuk mencegah term yang meniadakan hak substantif pihak lemah dalam kontrak konsumen²⁹. Dalam perspektif ekonomi perilaku ritel, kebijakan *return-refund* yang dipersepsikan adil berkorelasi dengan kepercayaan dan intensi pembelian, sehingga norma pemulihan bukan sekadar isu teknis tetapi instrumen tata kelola pasar.³⁰ Hubungan antara kelonggaran kebijakan retur dan pembentukan *kepercayaan (trust)* juga memperlihatkan bahwa desain pemulihan adalah bagian dari arsitektur perlindungan konsumen yang memengaruhi kepastian transaksi.³¹

Pemetaan norma UUPK atas *return-refund* dapat diletakkan pada dua lapis: larangan klausul baku yang menutup pemulihan dan konsekuensi keabsahan klausulnya.³² Studi Satory menegaskan bahwa klausul baku tidak dilarang secara mutlak dan tetap mengikat para pihak dalam transaksi, namun penggunaannya dibatasi pada substansi yang bersifat eksonerasi atau yang secara sepihak mengalihkan tanggung jawab pelaku usaha sehingga merugikan posisi tawar konsumen.³³ Iskandar menunjukkan bahwa larangan UUPK mencakup klausul yang pada substansinya menolak pengembalian barang dan/atau pengembalian uang dalam relasi pelaku usaha-konsumen.³⁴ Dengan demikian, klausul “*no return/no refund*” yang bersifat menyapu-bersih (*blanket clause*) berisiko jatuh sebagai klausul terlarang ketika menutup pemulihan bahkan untuk barang cacat,

²⁷ Retna Gumanti, “Reconceptualizing Consumer Contracts in the Philosophical Perspective of Pancasila,” *Prophetic Law Review* 1, no. 1 (2019): 37–57, doi:10.20885/PLR.vol1.iss1.art3.

²⁸ Nugrahaningsih and Yuliana, “Klausul Baku Sebagai Bentuk Komunikasi Satu Arah Produsen Kepada Konsumen Dalam Transaksi Ritel Modern (Studi Kasus: Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan).”

²⁹ Rieländer, “Policing Consumer Contract Terms under US and EU Law: A Comparative Analysis of the Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts and the Restatement of Consumer Contracts.” Marco B M Loos and Joasia Luzak, “Wanted: A Bigger Stick. On Unfair Terms in Consumer Contracts with *Offline Service Providers*,” *Journal of Consumer Policy*, 2016, doi:10.1007/s10603-015-9303-7.

³⁰ Pei, Paswan, and Yan, “E-Tailer’s Return Policy, Consumer’s Perception of Return Policy Fairness and Purchase Intention.” Oghazi et al., “*Offline Purchase Return Policy Leniency and Purchase Decision: Mediating Role of Consumer Kepercayaan (trust)*.”

³¹ Francisco Hipólito, Álvaro Dias, and Leandro Pereira, “Influence of Consumer *Kepercayaan (trust)*, Return Policy, and Risk Perception on Satisfaction with the *Offline Shopping Experience*,” *Systems* 13, no. 3 (2025): 158, doi:10.3390/systems13030158.

³² Achsan Achsan, Andri Winjaya Laksana, and Henny Nuraeny, “Tinjauan Yuridis Pencantuman Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Soedirman Law Review* 2, no. 3 (2020), doi:10.20884/1.slr.2020.2.3.93. Rasyid and Apriani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausul Eksonerasi Terhadap Usaha Pengelola Parkir.”

³³ Satory, “Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia.”

³⁴ Nugrahaningsih and Yuliana, “Klausul Baku Sebagai Bentuk Komunikasi Satu Arah Produsen Kepada Konsumen Dalam Transaksi Ritel Modern (Studi Kasus: Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan).”



tidak sesuai, atau wanprestasi kualitas.³⁵ Pada level doktrinal, konsekuensi norma larangan tersebut bergerak ke arah yang tidak efektif “*ineffectiveness*” klausul, sehingga klausul diperlakukan tidak mengikat meskipun tercetak pada nota atau terpampang di toko.³⁶ Dalam pembacaan komparatif, pola ini sejalan dengan rasionalitas “*term control*” yang menolak pengalihan risiko sepihak kepada konsumen sebagai pihak lemah.³⁷ Artinya, yang diuji bukan semata keberadaan tulisan “*no return/no refund*”, tetapi substansi penghilangan hak pemulihan konsumen dalam skenario pelanggaran kualitas dan informasi produk.³⁸

Konstruksi *remedy* dalam UUPK dapat dipahami sebagai spektrum pemulihan yang mencakup pengembalian pembayaran, penggantian barang, dan/atau kompensasi kerugian sesuai derajat pelanggaran kewajiban pelaku usaha.³⁹ Dalam praktik penegakan, efektivitas *remedy* juga ditentukan oleh mekanisme penyelesaian sengketa dan konsistensi putusan, yang pada sebagian isu masih menghadapi tantangan institusional. Karena itu, pemetaan norma sebaiknya menghasilkan matriks operasional: norma UUPK - jenis larangan/akibat hukum - implikasi parameter *return-refund*, agar dapat diturunkan menjadi “*minimum standard*” yang mudah diterapkan ritel.⁴⁰ Standar minimum ini secara kebijakan juga relevan bagi stabilitas relasi pasar karena *return policy* yang transparan dan adil memperkuat kepercayaan (*trust*), sementara kebijakan yang terlalu restriktif berpotensi meningkatkan friksi sengketa.⁴¹ Dengan kerangka demikian, UUPK dapat diposisikan bukan sekadar sebagai Teks Kepatuhan “*compliance text*”, tetapi sebagai desain pemulihan yang membatasi klausul sepihak dan menata keseimbangan risiko transaksi.⁴²

Pemetaan Hak Khair dalam KHES sebagai Mekanisme Koreksi Akad Jual Beli

KHES memformulasikan khair sebagai “hak pilih” para pihak untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli, sehingga ia bekerja sebagai mekanisme korektif ketika terjadi ketidaksesuaian kehendak, informasi, atau kualitas objek transaksi.⁴³ Literatur fiqh dan kajian KHES memandang khair sebagai perangkat penjaga keridaan (*tarāḍī*) dan

³⁵ Loos and Luzak, “Wanted: A Bigger Stick. On Unfair Terms in Consumer Contracts with *Offline* Service Providers.”

³⁶ Achsan, Laksana, and Nuraeny, “Tinjauan Yuridis Pencantuman Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

³⁷ Michael G Faure and Hanneke A Luth, “Behavioural Economics in Unfair Contract Terms: Cautions and Considerations,” *Journal of Consumer Policy* 34 (2011): 337–58, doi:10.1007/s10603-011-9162-9.

³⁸ Loos and Luzak, “Wanted: A Bigger Stick. On Unfair Terms in Consumer Contracts with *Offline* Service Providers.”

³⁹ Pei, Paswan, and Yan, “E-Tailer’s Return Policy, Consumer’s Perception of Return Policy Fairness and Purchase Intention.”

⁴⁰ Rieländer, “Policing Consumer Contract Terms under US and EU Law: A Comparative Analysis of the Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts and the Restatement of Consumer Contracts.”

⁴¹ Hipólito, Dias, and Pereira, “Influence of Consumer *Kepercayaan (trust)*, Return Policy, and Risk Perception on Satisfaction with the *Offline* Shopping Experience.”

⁴² Achsan, Laksana, and Nuraeny, “Tinjauan Yuridis Pencantuman Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

⁴³ Rejeki, “Overview of the Concept of Khayar Al Aib in E-Commerce Practice.”



pengegar garar/ketidakjelasan yang merugikan salah satu pihak.⁴⁴ Dalam konteks ritel, khیار dapat dibaca sebagai pemulihan konsumen syariah “*consumer remedy syariah*” karena memberi opsi pembatalan dan pemulihan yang sejalan dengan perlindungan pihak yang berpotensi dirugikan.⁴⁵ Tipologi khیار yang paling relevan untuk standar minimum *return-refund* adalah khیار *Syarat* (opsi berdasarkan syarat/waktu), khیار *ru'yah* (opsi setelah melihat/mengetahui objek), dan khیار *'aib* (opsi akibat cacat).⁴⁶ Kajian kontemporer memperlihatkan bahwa khیار juga adaptif untuk transaksi jarak jauh dan *e-commerce* karena problem utama transaksi modern adalah asimetri informasi dan verifikasi kualitas *pasca-delivery*.⁴⁷ Dengan demikian, pemetaan KHES dapat dipakai untuk merumuskan parameter retur yang bersifat “*trigger-based*” (berdasarkan pemicu) alih-alih “*blanket-based*” (berdasarkan larangan menyapu-bersih).

Logika pemulihan (*remedy logic*) dalam khیار menempatkan konsekuensi pembatalan pada prinsip pengembalian prestasi (restitusi), yaitu pengembalian objek atau pengembalian harga sesuai struktur akad dan kondisi barang.⁴⁸ Dalam khیار *'aib*, pemicu utamanya adalah cacat yang menurunkan nilai atau manfaat barang, sehingga opsi pembatalan atau penyesuaian harga dapat dibenarkan untuk menghilangkan kerugian. Namun, hak ini hanya dapat digunakan apabila memenuhi syarat-syarat tertentu, yaitu: (1) cacat bersifat lama (sudah ada sebelum serah terima), (2) cacat tersebut bersifat tersembunyi yang tidak diketahui konsumen saat transaksi, dan (3) cacat tersebut bersifat signifikan sehingga mengurangi kegunaan barang secara nyata. Dalam khیار *ru'yah*, fokusnya adalah kesesuaian barang dengan ekspektasi yang sah setelah konsumen benar-benar 'melihat atau memeriksa', yang dalam transaksi ritel dapat diterjemahkan menjadi jendela inspeksi pasca-pembelian. Dalam khیار *Syarat*, KHES menyediakan basis normatif untuk menentukan jangka waktu opsi, sehingga ia dapat diterjemahkan menjadi *cooling-off window* yang terukur dan dapat disepakati dalam kebijakan retur.⁴⁹ Literatur *e-commerce* menekankan bahwa *return window* yang jelas dan prosedur yang transparan memengaruhi persepsi kewajaran (*fairness*), sehingga parameter khیار dapat disusun agar kompatibel dengan tata kelola ritel modern. Pada titik ini, khیار dapat diposisikan sebagai perangkat harmonisasi: ia tidak menggantikan UUPK, tetapi menambah basis etik-normatif untuk menstandarkan pemulihan secara proporsional.⁵⁰

Agar tidak memicu moral hazard, KHES dan literatur turunannya menekankan batasan berbasis pembuktian dan kondisi pemicu, sehingga khیار tidak berubah menjadi

⁴⁴ Masrofah, “The Exoneration Clause Harms the Buyer: Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in *Offline Sale*.” Fatimah Zakiya Aqmal, Muthoifin, and Sana Ashraf, “Legal Protection Against Garar in Sharia E-Commerce: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs,” *Profetika: Jurnal Studi Islam* 26, no. 2 (2025): 615–30, doi:10.23917/profetika.v26i02.12036.

⁴⁵ Rejeki, “Overview of the Concept of Khیار Al Aib in E-Commerce Practice.”

⁴⁶ Kholishotul Madaniyyah, Irvan Iswandi, and Ahmad Asrof Fitri, “Penerapan Khیار Dalam Transaksi Jual Beli Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Pasar Haurgeulis Kabupaten Indramayu),” *Journal of Islamic Studies* 1, no. 2 (2023): 181–95, doi:10.61341/jis/v1i2.016.

⁴⁷ Aqmal, Muthoifin, and Ashraf, “Legal Protection Against Garar in Sharia E-Commerce: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs.”

⁴⁸ Madaniyyah, Iswandi, and Fitri, “Penerapan Khیار Dalam Transaksi Jual Beli Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Pasar Haurgeulis Kabupaten Indramayu).”

⁴⁹ *Ibid.*

⁵⁰ Masrofah, “The Exoneration Clause Harms the Buyer: Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in *Offline Sale*.”



“hak mengembalikan tanpa alasan” yang merugikan pelaku usaha.⁵¹ Kajian *return policy* juga memperlihatkan kebutuhan keseimbangan karena kelonggaran yang tidak terstruktur dapat meningkatkan biaya logistik dan risiko penyalahgunaan, sehingga desain standar minimum harus memasukkan batasan (*guardrails*).⁵² Karena itu, pemetaan khiair yang operasional sebaiknya menghasilkan tabel tipologi: jenis khiair, kondisi pemicu, bentuk pemulihan, batas waktu/limitasi, agar dapat dikonversi menjadi klausul kebijakan ritel yang dapat diaudit. Kerangka ini juga selaras dengan gagasan “*term control*” modern: yang dilindungi adalah hak pemulihan yang substansial, namun tetap ada pembatasan proporsional untuk menjaga kepastian usaha⁵³. Dengan output tersebut, khiair berfungsi sebagai perangkat desain kebijakan (*legal policy tool*) untuk merumuskan standar minimum *return-refund* yang berbasis pemicu dan proporsionalitas.

Uji Status Kebijakan “*No return/no refund*” dalam Perspektif UUPK dan Prinsip Khiair

Dalam optik UUPK, “*no return/no refund*” cenderung memenuhi karakter klausul baku ketika dipasang sepihak, dibakukan, dan menutup ruang negosiasi konsumen, sehingga pengujiannya bertumpu pada substansi pengalihan risiko dan peniadaan pemulihan.⁵⁴ Poernomo menunjukkan bahwa standar kontrak yang menutup akses pemulihan berpotensi bertentangan dengan rasionalitas perlindungan konsumen karena menciptakan ketidakseimbangan hak-kewajiban.⁵⁵ Dengan demikian, klausul yang melarang pengembalian barang atau dana (*return/refund*) secara mutlak tanpa membedakan penyebabnya—baik karena cacat tersembunyi, ketidaksesuaian barang (*mismatch*), maupun informasi yang menyesatkan (*misleading information*)—dikategorikan sebagai klausul eksonerasi yang secara normatif problematik karena melanggar Pasal 18 UUPK. Hal ini berbeda dengan klausul yang sekadar mengatur prosedur teknis atau batas waktu pelaporan yang wajar, yang tetap diperbolehkan demi kepastian hukum bagi kedua belah pihak.⁵⁶ Secara konseptual, rezim kontrol klausul baku mempersoalkan term yang meniadakan hak substantif konsumen, bukan sekadar mempersoalkan keberadaan term standar itu sendiri.⁵⁷ Pada saat yang sama, penelitian pemasaran ritel memperlihatkan bahwa Kebijakan Pengembalian (*return policy*)

⁵¹ José Magano et al., “Exploring Apparel E-Commerce Unethical Return Experience: A Cross-Country Study,” *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 19, no. 4 (2024): 2650–72, doi:10.3390/jtaer19040127.

⁵² Bingjia Shao et al., “The Impact of Cross Border E-Tailer’s Return Policy on Consumer’s Purchase Intention,” *Journal of Retailing and Consumer Services* 59 (2021): 102367, doi:10.1016/j.jretconser.2020.102367.

⁵³ Aqmal, Muthoifin, and Ashraf, “Legal Protection Against Garar in Sharia E-Commerce: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs.”

⁵⁴ Helena Primadianti Sulistyningrum and Dian Afrilia, “Klausul Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen,” *Simbur Cahaya* 27, no. 1 (2020), doi:10.28946/sc.v27i1.807.

⁵⁵ Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.”

⁵⁶ Sulistyningrum and Afrilia, “Klausul Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen.”

⁵⁷ Fahdelika Mahendar and Christiana Tri Budhayati, “Konsep Take It or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak,” *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea* 2, no. 2 (2019): 97–114, doi:10.24246/alethea.vol2.no2.p97-114.



memengaruhi *kepercayaan (trust)* dan niat beli, sehingga klausul yang terlalu restriktif dapat menciptakan biaya reputasi dan eskalasi sengketa. Karena itu, uji status kebijakan sebaiknya diposisikan sebagai uji proporsionalitas: apakah term menghilangkan *remedy* untuk pelanggaran kualitas/informasi, atau hanya membatasi retur “*change of mind*” dengan syarat wajar.⁵⁸

Distingsi kunci yang memperjelas kompatibilitas adalah pemisahan antara retur karena cacat/ketidaksesuaian (*defect/mismatch*) dan retur karena berubah pikiran (*change of mind*), karena keduanya memiliki basis normatif yang berbeda.⁵⁹ Dalam prinsip khیار, cacat (*‘aib*) dan ketidaksesuaian yang terkonfirmasi pasca-pemeriksaan menjustifikasi opsi pembatalan/pemulihan, sehingga larangan retur yang menutup skenario ini sulit dipertahankan.⁶⁰ Dalam transaksi modern, khیار *ru’yah* dapat diterjemahkan sebagai jendela inspeksi yang melindungi konsumen dari asimetri informasi, khususnya ketika konsumen baru bisa memverifikasi kualitas setelah transaksi selesai⁶¹. Sementara itu, khیار *Syarat* menyediakan basis untuk pembatasan waktu yang disepakati agar pemulihan tidak tak terbatas dan tetap menjaga kepastian usaha⁶². *Literatur return policy* menunjukkan bahwa kebijakan yang jelas—termasuk definisi alasan retur dan batas waktunya—meningkatkan persepsi *fairness* sekaligus menurunkan konflik interpretasi.⁶³ Dengan demikian, “*no return/no refund*” yang kompatibel adalah kebijakan yang tidak menutup khیار berbasis cacat/*mismatch*, tetapi boleh membatasi retur *change-of-mind* secara wajar dengan *guardrails*.

Dari sisi penegakan, tantangan utama bukan hanya norma, tetapi juga konsistensi mekanisme penyelesaian sengketa yang menentukan apakah hak pemulihan betul-betul efektif ketika terjadi konflik ritel.⁶⁴ Dalam konteks konstitusional, analisis putusan MK mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha memperlihatkan pentingnya membaca perlindungan konsumen sebagai mandat yang harus diterjemahkan operasional dalam praktik pasar. Karena itu, kebijakan ritel yang baik seharusnya dikonstruksi sebagai Model klausul yang memetakan: praktik kebijakan, penilaian UUPK, penilaian

⁵⁸ Pamaria Rekaiti and Roger Van den Bergh, “Cooling-Off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States. A Comparative Law and Economics Approach,” *Journal of Consumer Policy* 23 (2000): 371–408, doi:10.1023/A:1007203426046.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ghofur, “Problematika Perdagangan *Offline*: Telaah Terhadap Aspek Khیار Dalam E-Commerce.” Jamilah and Firmansyah, “Khیار Ru’yah Sebagai Perlindungan Konsumen: Studi Komparasi Antara Hukum Islam Dan Hukum Positif,” *Journal of Economic and Political Studies* 6, no. 1 (2018): 43–59, doi:10.46899/jeps.v6i1.87. Rizka Fauziah and Ema Fathimah, “Konsep Khiyār Dalam Jual Beli *Offline* Dan Relevansinya Terhadap Perlindungan Konsumen,” *Nurani: Jurnal Kajian Syariah Dan Masyarakat* 20, no. 1 (2020), doi:10.19109/nurani.v20i1.6063.

⁶¹ Ghofur, “Problematika Perdagangan *Offline*: Telaah Terhadap Aspek Khیار Dalam E-Commerce.”

⁶² Rekaiti and Van den Bergh, “Cooling-Off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States. A Comparative Law and Economics Approach.”

⁶³ Narayan Janakiraman, Holly Syrdal, and Ryan Freling, “The Effect of Return Policy Leniency on Consumer Purchase and Return Decisions: A Meta-Analytic Review,” *Journal of Retailing* 92, no. 2 (2016): 226–35, doi:10.1016/j.jretai.2015.11.002.

⁶⁴ Dwi Yuanitasari and Hazar Kusmayanti, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 7, no. 3 (2019): 425–35, doi:10.29303/ius.v7i3.676.



khair, kesimpulan, agar dapat diaudit secara normatif dan dipertanggungjawabkan.⁶⁵ Model ini juga konsisten dengan pendekatan harmonisasi, yaitu menyusun standar minimum yang melindungi konsumen dari term sepihak tanpa mematikan kepastian usaha dan efisiensi kontrak.⁶⁶ Pada level desain, standar minimum dapat memuat parameter yang eksplisit: alasan retur yang sah, bukti minimum, kondisi barang, jangka waktu, serta pengecualian terbatas yang rasional.⁶⁷ Dengan kerangka tersebut, dapat disimpulkan bahwa *problem* utama bukan “retur boleh atau tidak”, melainkan “retur untuk alasan apa, dalam batas apa, dan dengan pembuktian apa” agar selaras dengan UUPK dan prinsip khair.

Model harmonisasi: khair sebagai “*minimum standard*” *return–refund* ritel yang kompatibel dengan UUPK

Model harmonisasi yang ditawarkan berangkat dari tesis bahwa kontrol atas klausul baku harus diposisikan sebagai instrumen pencegah “*race to the bottom*” dalam kontrak massal, yakni kecenderungan pelaku usaha menormalisasi syarat yang makin tidak ramah konsumen karena konsumen secara rasional jarang menegosiasi atau membaca detail klausul.⁶⁸ Kerangka ini relevan bagi konteks ritel Indonesia karena praktik “*no return/no refund*” umumnya hadir sebagai klausul eksonerasi pada nota/bon yang menggeser risiko transaksi sepihak dan melemahkan daya paksa rezim perlindungan konsumen.⁶⁹ Di saat yang sama, kebutuhan efisiensi transaksi ritel menuntut desain yang tidak mematikan kepastian usaha, sehingga standar minimum harus memadukan batasan yang jelas, prosedur pembuktian yang proporsional, dan remediasi bertingkat.⁷⁰ Rekonstruksi khair berperan sebagai “mekanisme koreksi akad” yang memberikan hak pilih yang terstruktur, sehingga bukan sekadar memperluas retur tanpa batas, melainkan membangun “hak pemulihan” yang terukur dan dapat diaudit.⁷¹

Secara operasional, desain minimum standard perlu mengadopsi logika manajerial bahwa kelonggaran retur meningkatkan niat beli lebih besar daripada meningkatkan retur, sehingga “proteksi konsumen” dan “kepastian usaha” tidak selalu berbanding terbalik jika parameter peringanan “*leniency*” dipilih secara tepat.⁷² Literatur manajemen operasi menunjukkan bahwa *leniency* terdiri dari dimensi moneter, waktu, usaha, cakupan, dan pertukaran, sehingga standar minimum sebaiknya tidak hanya berbicara “boleh/tidak boleh retur” melainkan mengunci dimensi mana yang dilonggarkan dan mana yang

⁶⁵ Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.”

⁶⁶ Mahendar and Budhayati, “Konsep Take It or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak.”

⁶⁷ Janakiraman, Syrdal, and Freling, “The Effect of Return Policy Leniency on Consumer Purchase and Return Decisions: A Meta-Analytic Review.”

⁶⁸ Rieländer, “Policing Consumer Contract Terms under US and EU Law: A Comparative Analysis of the Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts and the Restatement of Consumer Contracts.”

⁶⁹ Syamsudin, “The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia.”

⁷⁰ Poernomo, “Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.”

⁷¹ Rasyid, “Concept of Khiyār in Transaction in Islamic Law.”

⁷² Janakiraman, Syrdal, and Freling, “The Effect of Return Policy Leniency on Consumer Purchase and Return Decisions: A Meta-Analytic Review.”



diperketat untuk menghindari penyalahgunaan. Dari sisi perilaku konsumen, persepsi fairness atas kebijakan retur berkorelasi dengan intensi membeli, sehingga standar minimum perlu menekankan transparansi syarat dan konsistensi penerapan agar “keadilan prosedural” terbaca oleh konsumen.⁷³ Keterhubungan antara leniency dan kepercayaan (*trust*) juga penting karena kebijakan retur yang masuk akal dapat meningkatkan kepercayaan, yang pada gilirannya menekan friksi sengketa di titik layanan purna jual.⁷⁴ Dengan demikian, harmonisasi khiar–UUPK tidak diarahkan menjadi “hak retur absolut”, melainkan menjadi “paket parameter” yang menyeimbangkan minat beli, kepatuhan hukum, dan biaya retur yang terkendali.

Integrasi substantif khiar dengan standar *return–refund* ritel dilakukan melalui pemetaan jenis-jenis khiar yang paling relevan terhadap transaksi ritel modern, yakni khiar *‘aib* (cacat), khiar *ru’yah*/ketidaksesuaian (*mismatch*/ketidakcocokan deskripsi), dan khiar *Syarat* (masa uji berbasis kesepakatan).⁷⁵ Dalam transaksi digital dan ritel modern, literatur juga menegaskan perlunya adaptasi prinsip khiar untuk *e-commerce* agar hak pilih tidak berhenti sebagai ideal fiqh, tetapi bertransformasi menjadi mekanisme perlindungan yang kompatibel dengan sistem pembayaran, pengiriman, dan bukti elektronik.⁷⁶ Integrasi ini sekaligus menghindari simplifikasi bahwa semua transaksi boleh dibatalkan tanpa alasan, karena khiar justru mengunci dasar hukum “*grounds*” yang dapat dipertanggungjawabkan dan “limitasi” untuk mencegah moral hazard. Dalam kerangka hukum nasional, diskursus perjanjian syariah juga telah menempatkan klausul baku sebagai keniscayaan bisnis, namun menuntut pembatasan agar kebebasan berkontrak tidak menghapus perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah. Maka, “*minimum standard*” yang direkonstruksi dari khiar diposisikan sebagai standar kepatutan (*fairness baseline*) yang menutup ruang klausul “*no return/no refund*” yang meniadakan pemulihan secara total, sambil tetap memberi ruang pengecualian terbatas yang rasional.

Tabel 1. Tabel Parameter Standar Kepatutan (Fairness Baseline) dalam Kebijakan Return–Refund Berbasis Khiar.

Parameter	Isi minimum yang direkomendasikan
<i>Scope</i>	Menetapkan jenis transaksi dan kategori barang yang dicakup agar tidak ada “penolakan menyeluruh” yang kabur.
<i>Grounds</i>	Membedakan retur karena cacat (<i>‘aib</i>), mismatch/ketidaksesuaian deskripsi (<i>ru’yah</i>), dan masa uji (<i>Syarat</i>) sebagai dasar sah retur.
<i>Time window</i>	Menggunakan jendela waktu bertingkat sesuai risiko kategori barang agar leniency tepat sasaran.

⁷³ Pei, Paswan, and Yan, “E-Tailer’s Return Policy, Consumer’s Perception of Return Policy Fairness and Purchase Intention.”

⁷⁴ Oghazi et al., “Offline Purchase Return Policy Leniency and Purchase Decision: Mediating Role of Consumer Kepercayaan (*trust*).”

⁷⁵ Rasyid, “Concept of Khiyār in Transaction in Islamic Law.”

⁷⁶ Hafid et al., “The Application of Khiyar Principles to E-Commerce Transaction: The Islamic Economy Perspective.”



Evidentiary standard	Bukti minimum yang proporsional (nota, foto, <i>unboxing</i> , pemeriksaan) agar fairness tidak berubah menjadi beban pembuktian berlebihan.
Remedy	Remediasi bertingkat (<i>repair/replace/refund</i>) sesuai kondisi agar biaya sosial retur terkendali tetapi hak pemulihan tetap efektif.
Exceptions	Pengecualian sempit (<i>higienitas, perishable, custom</i>) disertai alternatif <i>remedy</i> untuk menghindari “penolakan absolut”.

Rumusan operasional: standar minimum *return–refund* berbasis khair

Rumusan operasional diturunkan sebagai perangkat aturan yang dapat disusun “*draftable*” dan siap dipindah menjadi rekomendasi kebijakan, sehingga standar minimum bekerja sebagai jembatan antara norma abstrak dan praktik layanan purna jual. Pertama, pada aspek *scope*, rumusan perlu memastikan bahwa transaksi ritel (*offline* maupun *online*) tidak boleh menerapkan penolakan menyeluruh, melainkan hanya boleh membatasi pada kategori tertentu dengan kriteria yang bisa diverifikasi. Kedua, pada aspek *grounds*, rumusan membedakan secara tegas retur karena cacat dan *mismatch* sebagai “hak pemulihan kuat” yang tidak boleh ditiadakan, sementara “*change of mind*” ditempatkan sebagai hak berbasis kebijakan (opsional) yang boleh diatur lebih ketat. Perbedaan ini penting karena meta-analisis menunjukkan faktor kebijakan yang mendorong pembelian tidak identik dengan faktor yang mendorong retur, sehingga desain yang presisi dapat mengoptimalkan kepatuhan sekaligus efisiensi. Dengan logika itu, standar minimum tidak memaksakan satu model retur untuk semua barang, tetapi mengadopsi *time window* bertingkat sesuai dimensi risiko dan biaya.

Ketiga, dalam hal batas waktu pengembalian, aturan yang disarankan adalah menetapkan jangka waktu yang wajar sesuai dengan jenis barangnya. Sebagai contoh, waktu pengembalian harus lebih singkat untuk barang yang cepat rusak atau terkait kebersihan (seperti makanan atau pakaian dalam), namun bisa lebih lama untuk barang tahan lama (seperti elektronik atau furnitur). Hal ini didasarkan pada penelitian yang menunjukkan bahwa pengaturan waktu yang tepat dapat mengendalikan jumlah pengembalian barang tanpa mengurangi minat beli konsumen.

Keempat, dalam hal standar pembuktian, aturan minimal harus menetapkan syarat bukti yang mudah dan murah bagi konsumen namun tetap memadai. Contohnya cukup dengan nota pembelian, foto atau video kondisi barang, serta prosedur pengecekan yang sederhana. Tujuannya adalah agar kerumitan mencari bukti tidak menjadi penghalang bagi konsumen untuk mendapatkan haknya. Selain itu, penetapan syarat bukti ini juga berfungsi untuk mencegah kecurangan, karena kebijakan yang terlalu longgar tanpa adanya verifikasi dapat memicu penyalahgunaan atau pengembalian barang yang tidak jujur oleh pihak-pihak tertentu.

Dari perspektif operasi, model optimal dalam lingkungan *fraudulent returns* menegaskan perlunya desain kebijakan yang mempertimbangkan perilaku oportunistik sebagai variabel nyata, bukan asumsi pinggiran. Literatur perilaku konsumen juga memperlihatkan bahwa *return policy* dapat memicu perilaku tidak etis jika konsumen menafsir kebijakan sebagai “hak tanpa batas”, sehingga pembingkaihan bukti dan batasan perlu dibuat eksplisit. Dengan demikian, *evidentiary standard* bukan sekadar prosedur



administratif, melainkan komponen desain keadilan yang menjaga hak konsumen sambil melindungi pelaku usaha dari penyalahgunaan.

Kelima, pada aspek *remedy*, rumusan operasional menempatkan pilihan pemulihan secara bertingkat—misalnya *repair* atau *replace* sebagai opsi awal untuk cacat tertentu, dan *refund* sebagai opsi utama jika cacat material atau *mismatch* tidak dapat dipulihkan—agar *remedy* tetap efektif tetapi tidak membebankan biaya sosial yang tidak perlu. Pendekatan bertingkat ini selaras dengan tujuan manajemen retur modern yang menekankan *alignment* (penyelarasan) antara strategi layanan, biaya logistik balik, dan kepuasan konsumen. Keenam, pada aspek *exceptions*, standar minimum membolehkan pengecualian terbatas untuk alasan higienitas, barang mudah rusak, atau pesanan khusus, tetapi melarang pengecualian yang dirumuskan secara general dan menutup seluruh pemulihan. Untuk menjaga fairness, pengecualian harus disertai alternatif *remedy*, misalnya voucher terbatas atau *repair*, sehingga konsumen tetap memiliki jalur pemulihan meskipun refund penuh tidak layak. Kerangka ini sekaligus menutup gap das sollen—das sein karena kebijakan ritel yang semula berbentuk larangan total dipaksa berubah menjadi kebijakan berbasis parameter yang bisa diuji kepatutan dan kepatuhannya.

Model clause dan SOP ringkas untuk kebijakan ritel

Model clause dirancang sebagai klausul kebijakan *return-refund* yang memenuhi dua syarat: pertama, secara substansi tidak meniadakan hak pemulihan; kedua, secara prosedural menyediakan jalur yang jelas, transparan, dan dapat diakses konsumen. Kebutuhan klausul yang terstandar sejalan dengan literatur kontrol klausul baku yang menekankan bahwa perjanjian massal memerlukan mekanisme fairness control untuk menahan asimetri informasi dan daya tawar. Dalam konteks Indonesia, problem yang sering muncul adalah klausul eksonerasi dalam bukti transaksi yang menyederhanakan kebijakan menjadi “tidak dapat dikembalikan” tanpa membedakan alasan dan tanpa prosedur pemulihan. Karena itu, model clause yang direkomendasikan harus menyatakan secara eksplisit bahwa retur karena cacat atau mismatch tetap tersedia, sementara retur karena perubahan preferensi dapat diatur sebagai fasilitas terbatas. Dari perspektif perilaku konsumen, penjelasan kebijakan sebelum pembelian menurunkan ketegangan saat pengembalian ditolak, sehingga klausul harus ditempatkan pada titik informasi pra-transaksi, bukan hanya dicetak kecil di nota pasca-transaksi.

Contoh model clause (ringkas) dirumuskan sebagai kebijakan yang memuat *scope*, *grounds*, *time window*, bukti minimum, dan *remedy* bertingkat secara eksplisit agar dapat diaudit kepatuhannya. Klausul juga perlu mengunci larangan “penolakan absolut” dengan menyatakan bahwa pengecualian hanya berlaku untuk kategori terbatas dan harus disertai alternatif *remedy* yang proporsional. Untuk mencegah kecurangan atau penipuan (*fraud*), klausul harus memuat hak verifikasi yang wajar (pemeriksaan kondisi barang dan kesesuaian serial number) tanpa mengubahnya menjadi hambatan sistemik bagi konsumen. Desain seperti ini konsisten dengan temuan bahwa kebijakan yang terlalu longgar tanpa kontrol memicu perilaku oportunistik, sehingga verifikasi minimal adalah bagian dari desain keadilan, bukan sekadar proteksi bisnis. Di saat yang sama, kebijakan harus menjamin konsumen memperoleh kepastian waktu penyelesaian complain, karena



kepercayaan (trust) terbentuk bukan hanya dari “boleh retur”, tetapi dari kepastian proses.⁷⁷

SOP ringkas disusun sebagai alur layanan yang menutup ruang arbitrer sekaligus menyediakan jejak audit yang memadai, yaitu: penerimaan komplain, verifikasi bukti dan kondisi barang, klasifikasi grounds, keputusan *remedy*, eksekusi pemulihan, dan pencatatan kasus.⁷⁸ Pencatatan menjadi elemen penting karena manajemen retur modern menuntut integrasi informasi untuk mengendalikan biaya dan mengidentifikasi pola penyalahgunaan. SOP juga perlu menetapkan standar komunikasi yang mewajibkan petugas memberi alasan tertulis ringkas ketika menolak retur, karena penolakan tanpa alasan yang dapat dipahami meningkatkan resistensi dan memperbesar eskalasi sengketa. Dengan SOP yang terstruktur, standar minimum berbasis khair bekerja menekan sengketa karena perbedaan persepsi dipersempit melalui parameter yang jelas dan prosedur yang konsisten. Akhirnya, kombinasi model clause dan SOP membentuk “minimum enforceable architecture” yang menyalurkan prinsip khair menjadi desain perlindungan konsumen yang realistis untuk operasional ritel Indonesia.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa hak khair dalam KHES dapat direkonstruksi menjadi standar minimum *return-refund* ritel yang selaras dengan rezim perlindungan konsumen, sehingga kebijakan “no return/no refund” yang bersifat menyapu-bersih tidak dapat dipertahankan ketika menutup pemulihan atas cacat (*aib*) dan ketidaksesuaian deskripsi (*ru'yah/mismatch*), sementara retur karena perubahan preferensi dapat dibatasi secara proporsional melalui masa uji (*Syarat*) dan pengecualian yang rasional. Secara tegas, parameter standar minimum yang kompatibel dengan UUPK harus memuat ruang lingkup transaksi/jenis barang (*scope*), dasar pemicu yang sah (*grounds*: *aib*, *mismatch*, *Syarat* jendela waktu bertingkat (*time window*), standar pembuktian minimum yang tidak membebani (*evidentiary standard*), remediasi bertahap yang jelas (*remedy*: *repair/replace/refund*), serta pengecualian terbatas berbasis risiko (*exceptions*) disertai alternatif pemulihan. Untuk implementasi, penelitian ini merekomendasikan adopsi model clause *return-refund* dan SOP minimum (alur komplain-verifikasi-keputusan-pemulihan-pencatatan) sebagai instrumen kepatuhan yang dapat diaudit, guna memperkuat kepastian hukum transaksi ritel, menekan sengketa, dan sekaligus menjaga keadilan muamalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Achsan, Achsan, Andri Winjaya Laksana, and Henny Nuraeny. “Tinjauan Yuridis Pencantuman Klausul Eksonerasi Dalam Kontrak Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Soedirman Law Review* 2, no. 3 (2020). doi:10.20884/1.slr.2020.2.3.93.
- Aqmal, Fatimah Zakiya, Muthoifin, and Sana Ashraf. “Legal Protection Against Garar in Sharia *E-commerce*: A Consumer Law Analysis in Support of the SDGs.” *Profetika*:

⁷⁷ Oghazi et al., “*Offline Purchase Return Policy Leniency and Purchase Decision: Mediating Role of Consumer Kepercayaan (trust)*.”

⁷⁸ Ibid.



- Jurnal Studi Islam* 26, no. 2 (2025): 615–30. doi:10.23917/profetika.v26i02.12036.
- Faure, Michael G, and Hanneke A Luth. “Behavioural Economics in Unfair Contract Terms: Cautions and Considerations.” *Journal of Consumer Policy* 34 (2011): 337–58. doi:10.1007/s10603-011-9162-9.
- Fauziah, Rizka, and Ema Fathimah. “Konsep Khیار Dalam Jual Beli *Offline* Dan Relevansinya Terhadap Perlindungan Konsumen.” *Nurani: Jurnal Kajian Syariah Dan Masyarakat* 20, no. 1 (2020). doi:10.19109/nurani.v20i1.6063.
- Ghofur, Abdul. “Problematisasi Perdagangan *Offline*: Telaah Terhadap Aspek Khیار Dalam *E-commerce*.” *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam* 10, no. 2 (2016): 295–308. doi:10.24090/mnh.v10i2.940.
- Gumanti, Retna. “Reconceptualizing Consumer Contracts in the Philosophical Perspective of Pancasila.” *Prophetic Law Review* 1, no. 1 (2019): 37–57. doi:10.20885/PLR.vol1.iss1.art3.
- Hafid, Abd., Syamsul Bahri, Sitti Nikmah Marzuki, Musrini Muis, and Rini Idayanti. “The Application of Khیار Principles to *E-commerce* Transaction: The Islamic Economy Perspective.” *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 8, no. 1 (2024): 403–20. doi:10.22373/sjhc.v8i1.20890.
- Hassanah, Hetty, Wahyudi Wahyudi, and Norazlina Abdul Aziz. “Standardisasi Klausul Baku Dalam Transaksi *E-commerce* Ditinjau Dari Hukum Perdata Indonesia.” *Wawasan Yuridika* 7, no. 2 (2023): 221–38. doi:10.25072/jwy.v7i2.4226.
- Hipólito, Francisco, Álvaro Dias, and Leandro Pereira. “Influence of Consumer *Kepercayaan (trust)*, *Return Policy*, and Risk Perception on Satisfaction with the *Offline* Shopping Experience.” *Systems* 13, no. 3 (2025): 158. doi:10.3390/systems13030158.
- Jamilah. “Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Penerapan Khیار Dalam Transaksi *E-commerce*.” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2018). doi:10.46899/jeps.v6i1.87.
- Jamilah, and Firmansyah. “Khیار *Ru'yah* Sebagai Perlindungan Konsumen: Studi Komparasi Antara Hukum Islam Dan Hukum Positif.” *Journal of Economic and Political Studies* 6, no. 1 (2018): 43–59. doi:10.46899/jeps.v6i1.87.
- Janakiraman, Narayan, Holly Syrdal, and Ryan Freling. “The Effect of *Return Policy* Leniency on Consumer Purchase and *Return* Decisions: A Meta-Analytic Review.” *Journal of Retailing* 92, no. 2 (2016): 226–35. doi:10.1016/j.jretai.2015.11.002.
- Jeng, Shih-Ping. “Increasing Customer Purchase Intention through Product *Return* Policies: The Pivotal Impacts of Retailer Brand Familiarity and Product Categories.” *Journal of Retailing and Consumer Services* 39 (2017): 182–89. doi:10.1016/j.jretconser.2017.08.013.
- Loos, Marco B M, and Joasia Luzak. “Wanted: A Bigger Stick. On Unfair Terms in Consumer Contracts with *Offline* Service Providers.” *Journal of Consumer Policy*, 2016. doi:10.1007/s10603-015-9303-7.
- Madaniyyah, Kholishotul, Irvan Iswandi, and Ahmad Asrof Fitri. “Penerapan Khیار Dalam Transaksi Jual Beli Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Di Pasar Haurgeulis Kabupaten Indramayu).” *Journal of Islamic Studies* 1, no. 2 (2023): 181–95. doi:10.61341/jis/v1i2.016.
- Magano, José, Jana Turčinkova, Mário C Santos, Roxana Correia, and Mikhail



- Serebriannikov. "Exploring Apparel *E-commerce* Unethical *Return* Experience: A Cross-Country Study." *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 19, no. 4 (2024): 2650–72. doi:10.3390/jtaer19040127.
- Mahendar, Fahdelika, and Christiana Tri Budhayati. "Konsep Take It or Leave It Dalam Perjanjian Baku Sesuai Dengan Asas Kebebasan Berkontrak." *Jurnal Ilmu Hukum: Alethea* 2, no. 2 (2019): 97–114. doi:10.24246/alethea.vol2.no2.p97-114.
- Masrofah, Masrofah. "The Exoneration Clause Harms the Buyer: Legal Protection for Consumers Against the Application of Exoneration Clauses in *Offline* Sale." *UMPurwokerto Law Review* 3, no. 1 (2022): 19–27. doi:10.30595/umplr.v3i1.10730.
- Nugrahaningsih, Widi, and Margaretha Evi Yuliana. "Klausul Baku Sebagai Bentuk Komunikasi Satu Arah Produsen Kepada Konsumen Dalam Transaksi Ritel Modern (Studi Kasus: Barang Yang Sudah Dibeli Tidak Dapat Dikembalikan)." *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat* 1, no. 7 (2021). doi:10.59141/comserva.v1i7.53.
- Oghazi, Pejvak, Stefan Karlsson, Daniel Hellström, and Klas Hjort. "*Offline* Purchase *Return* Policy Leniency and Purchase Decision: Mediating Role of Consumer *Kepercayaan* (trust)." *Journal of Retailing and Consumer Services* 41 (2018): 190–200. doi:10.1016/j.jretconser.2017.12.007.
- Pei, Zhi, Audhesh Paswan, and Ruiliang Yan. "E-Tailer's *Return* Policy, Consumer's Perception of *Return* Policy Fairness and Purchase Intention." *Journal of Retailing and Consumer Services* 21, no. 3 (2014): 249–57. doi:10.1016/j.jretconser.2014.01.004.
- Poernomo, Sri Lestari. "Standar Kontrak Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 109–20. doi:10.30641/dejure.2019.V19.109-120.
- Rambe, Soraya Hafidzah, and Paramitha Sekarayu. "Perlindungan Hukum Nasabah Atas Gagal Klaim Asuransi Akibat Ketidaktransparanan Informasi Polis Asuransi." *Jurnal Usm Law Review* 5, no. 1 (2022): 93–109. doi:10.26623/julr.v5i1.4073.
- Rasyid, Faisal, and Rani Apriani. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Perjanjian Baku Yang Mengandung Klausul Eksonerasi Terhadap Usaha Pengelola Parkir." *Justitia: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora* 7, no. 2 (2024): 456–66. doi:10.31604/justitia.v7i2.456-466.
- Rasyid, Harun Daud. "Concept of *Khiar* in Transaction in Islamic Law." *Samarah: Jurnal Hukum Keluarga Dan Hukum Islam* 4, no. 2 (2020). doi:10.22373/sjhk.v4i2.8148.
- Rejeki, Niniek Mumpuni Sri. "Overview of the Concept of *Khiyar Al Aib* in *E-commerce* Practice." *JHSS (Journal of Humanities and Social Studies)* 6, no. 2 (2022): 218–25. doi:10.33751/jhss.v6i2.5670.
- Rekaiti, Pamaria, and Roger Van den Bergh. "Cooling-Off Periods in the Consumer Laws of the EC Member States. A Comparative Law and Economics Approach." *Journal of Consumer Policy* 23 (2000): 371–408. doi:10.1023/A:1007203426046.
- Rieländer, Frederick. "Policing Consumer Contract Terms under US and EU Law: A Comparative Analysis of the Directive 93/13/EEC on Unfair Terms in Consumer Contracts and the Restatement of Consumer Contracts." *German Law Journal* 26 (2025): 766–89. doi:10.1017/glj.2025.10138.



- Satory, Agus. "Perjanjian Baku Dan Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan Dan Implementasinya Di Indonesia." *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2015): 269–90. doi:10.22304/pjih.v2n2.a4.
- Sekararum Intan Munggaran, Sudjana, and Bambang Daru Nugroho. "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENCANTUMAN KLAUSUL BAKU DALAM PERJANJIAN." *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan Fakultas Hukum Unpad* 2, no. 1 (2019).
- Shao, Bingjia, Zhendong Cheng, Lijuan Wan, and Jie Yue. "The Impact of Cross Border E-Tailer's Return Policy on Consumer's Purchase Intention." *Journal of Retailing and Consumer Services* 59 (2021): 102367. doi:10.1016/j.jretconser.2020.102367.
- Siregar, M H, and I R Nasution. "Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Offline." *Journal of Education, Humaniora ...* 7, no. 1 (2024): 34–42. doi:10.34007/jehss.v7i1.222.
- Sulistyaningrum, Helena Primadianti, and Dian Afrilia. "Klausul Baku Dalam Perspektif Asas Kebebasan Berkontrak Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Simbur Cahaya* 27, no. 1 (2020). doi:10.28946/sc.v27i1.807.
- Syamsudin, M. "The Failure of the Court to Protect Consumers: A Review of Consumer Dispute Resolution in Indonesia." *Journal of Consumer Policy* 44, no. 1 (2021). doi:10.1007/s10603-020-09470-0.
- Yuanitasari, Dwi, and Hazar Kusmayanti. "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Indonesia." *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan* 7, no. 3 (2019): 425–35. doi:10.29303/ius.v7i3.676.