

SISTEM RETURN BARANG RUSAK DAN KADALUWARSA DALAM PERSPEKTIF *KHIYAR* (Studi Kasus Pada Retailer Di Kota Banda Aceh)

Cut Anna Funnisak, Faisal Yahya, Muhammad Iqbal,

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

210102295@student.ar-raniry.ac.id, faisalyahya@ar-raniry.ac.id, iqbal@ar-raniry.ac.id

Abstract

*This study aims to identify solutions and challenges in optimizing the return system for damaged and expired goods from retailers to distributors, with a case study on Wings and Unilever distributors in Banda Aceh. A descriptive qualitative approach was used, employing interviews and observations involving relevant business actors. The findings reveal several obstacles, including delays in return submissions, non-digital documentation, and limited procedural socialization to retailers. Proposed solutions include implementing a digital return system, regular training for retailers, and strengthening two-way communication between distributors and retailers. This study also refers to the Islamic business ethics concept of *khiyār*, which grants buyers the right to cancel transactions when defects are found in purchased goods, and to Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, which guarantees consumers' rights to safe, proper, and quality products, as well as the right to compensation for damages. These findings are expected to serve as a reference for developing a more efficient, fair, and transparent consumer goods distribution system.*

Keywords: *product return, khiyār, consumer protection, distribution, logistics digitalization.*

Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi solusi dan hambatan dalam optimalisasi sistem retur barang rusak dan kadaluwarsa dari retailer ke distributor, dengan studi kasus pada Wings dan Unilever di Banda Aceh. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara dan observasi terhadap Undang-Undang pelaku usaha. Hasil penelitian menunjukkan adanya kendala seperti keterlambatan retur, dokumentasi manual, dan minimnya sosialisasi prosedur. Solusi yang diusulkan mencakup digitalisasi proses retur, pelatihan rutin bagi retailer, dan peningkatan komunikasi antara pihak terkait. Penelitian ini mengacu pada konsep *khiyār* dalam *fiqh muamalah*, yang memberikan hak kepada pembeli untuk mengembalikan barang cacat, serta merujuk pada Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak*

atas barang yang layak dan kompensasi atas kerusakan. Temuan ini diharapkan menjadi dasar perbaikan sistem distribusi barang konsumsi yang lebih efisien, adil, dan transparan.

Kata Kunci: retur barang, khiyār, perlindungan konsumen, distribusi, digitalisasi logistik.

Pendahuluan

Kegiatan jual beli merupakan bagian dari aktivitas muamalah yang sangat luas dalam kehidupan masyarakat. Islam memberikan ruang yang besar dalam urusan muamalah, selama dilakukan berdasarkan prinsip kejujuran, keadilan, dan saling ridha. Salah satu konsep penting dalam fikih muamalah adalah khiyar, yaitu hak bagi penjual atau pembeli untuk memilih melanjutkan atau membatalkan akad jual beli dalam kondisi tertentu, seperti ketika ditemukan cacat pada barang atau berdasarkan syarat yang disepakati dalam akad¹.

Perdagangan barang konsumsi di sektor ritel merupakan salah satu aktivitas ekonomi yang sangat dinamis di Indonesia, termasuk di Provinsi Aceh. Kota Banda Aceh sebagai pusat perdagangan dan pemerintahan provinsi menjadi lokasi strategis bagi aktivitas distribusi dan penjualan barang-barang kebutuhan rumah tangga. Dalam konteks ini, dua perusahaan besar yang paling dominan dan sering ditemukan di pasaran Aceh adalah Wings Group dan Unilever Indonesia.

Produk-produk dari Wings Group seperti So Klin, Daia, Nuvo, Mie Sedaap, Giv, dan Ekonomi, serta produk dari Unilever Indonesia seperti Rinso, Lifebuoy, Pepsodent, Sunlight, Royco, dan Dove, telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Keberadaan kedua merek ini begitu masif di toko-toko kelontong, minimarket, hingga grosir besar di Banda Aceh, menjadikan keduanya sebagai distributor terbesar dan paling aktif dalam rantai pasok produk rumah tangga di Aceh. Untuk menjaga kepuasan konsumen dan reputasi merek, Wings dan Unilever umumnya menerapkan kebijakan return (pengembalian barang) dari retailer ke distributor.

Data dari dokumen internal menyebutkan bahwa dalam kurun waktu Januari hingga Desember 2023, rata-rata 6% dari total pengiriman mengalami proses return, dengan alasan utama adalah kerusakan produk saat pengiriman (42%), kesalahan picking (25%), dan kedaluwarsa (33%). Persentase ini cukup tinggi dan berdampak langsung terhadap efektivitas operasional gudang dan tingkat pelayanan pelanggan². Proses manual yang masih digunakan dalam sistem return ini berkontribusi terhadap lambatnya penanganan pengembalian barang, serta rentan terhadap kesalahan input data dan kehilangan dokumen. Minimnya pelatihan tentang prosedur return kepada retailer juga menjadi penyebab utama rendahnya kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam wawancara dengan dua pemilik toko eceran di wilayah aceh besar, mereka mengaku kerap mengalami kesulitan dalam mengembalikan barang yang kadaluwarsa

¹ Wahbah al-Zuhayli, *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Jilid 4, (Damaskus: Dar al-Fikr, 2007), hlm. 255.

² Laporan Retur Internal PT Wings Surya Cabang Aceh Besar, Tahun 2023.

karena tidak semua produk memiliki kebijakan return yang jelas. “Kadang kami simpan saja di gudang karena tidak tahu apakah bisa dikembalikan atau tidak,” ujar salah satu responden³ Studi-studi terdahulu telah menunjukkan pentingnya sistem reverse logistics dalam meningkatkan efisiensi rantai pasok dan mengurangi kerugian akibat barang rusak dan expired. Penelitian oleh Herlambang et al. (2022) menunjukkan bahwa perusahaan yang telah mendigitalisasi proses return mampu mengurangi waktu proses hingga 40%⁴

Selain aspek teknis, sistem return juga berkaitan erat dengan kebijakan perusahaan dan hubungan bisnis antara distributor dan retailer. Kurangnya fleksibilitas dalam kebijakan pengembalian barang dapat memperburuk hubungan dengan mitra retailer. Di sisi lain, sistem yang terlalu longgar tanpa pengawasan dapat membuka peluang penyalahgunaan oleh oknum tertentu, seperti pengembalian barang yang sebenarnya masih layak jual atau bukan dari batch distribusi distributor tersebut.

Dari perspektif hukum nasional, praktik pengembalian barang juga mendapat dukungan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f disebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau kadaluarsa, tanpa memberikan informasi yang lengkap dan benar⁵ Lebih lanjut, Pasal 4 huruf h menyatakan bahwa konsumen berhak mendapat kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika menerima barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini mengindikasikan bahwa negara mendukung adanya mekanisme pengembalian barang yang merugikan konsumen, baik karena cacat fisik maupun masa kedaluwarsa.

Permasalahan muncul ketika pelaku usaha melakukan transaksi dan pengembalian barang tanpa memahami apakah praktik tersebut sesuai atau bertentangan dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini menjadi penting untuk dikaji, terutama karena mayoritas penduduk di Aceh beragama Islam dan wilayah ini menerapkan nilai-nilai syariat Islam dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Salah satu konsep penting dalam fikih muamalah yang berkaitan dengan transaksi dan pengembalian barang adalah *khiyār*, yaitu hak untuk memilih antara melanjutkan atau membatalkan transaksi dalam kondisi tertentu. Dalam konteks retur barang rusak dan kadaluwarsa, konsep *khiyār al-‘aib* (hak pembeli untuk mengembalikan barang karena cacat) sangat relevan. Penerapan prinsip *khiyār* dalam sistem return tidak hanya memberikan perlindungan hukum bagi pihak pembeli atau retailer, tetapi juga mencerminkan keadilan dan tanggung jawab moral dalam perdagangan. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan *khiyār* menjadi landasan penting dalam membangun sistem retur barang yang tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam

³ Wawancara dengan dua pemilik retailer di Kecamatan Kuta Baro dan Ingin Jaya, 4 Juli 2025.

⁴ Herlambang, B., Santosa, R., & Putri, N. (2022). *Analisis Kinerja Sistem Return pada Perusahaan Distribusi FMCG*. Jurnal Logistik dan Supply Chain Indonesia, 6(1), 40–52.

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (1) huruf f dan Pasal 4 huruf h.

Adapun beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa praktik return barang rusak dan kadaluwarsa masih menghadapi berbagai kendala baik secara teknis maupun normatif. Dalam konteks tanggung jawab terhadap barang rusak dan kadaluwarsa, ditemukan bahwa sebagian besar perusahaan hanya menanggung kerusakan fisik barang, sementara barang kadaluwarsa dibebankan kepada pihak retailer atau stokis, yang menimbulkan ketidak seimbangan tanggung jawab dalam transaksi⁶. Di sisi lain, pelaksanaan prosedur retur pada sektor retail masih belum berjalan optimal karena minimnya dokumentasi standar, lemahnya sistem pengawasan, serta ketiadaan SOP yang baku, sehingga seringkali menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha⁷.

Selain itu, dalam praktik grosir harian, retur barang juga belum sepenuhnya sejalan dengan prinsip syariah karena masih menimbulkan kerugian ekonomi bagi pihak pembeli⁸. Praktik penjualan barang tanpa label kadaluwarsa juga ditemukan dalam beberapa studi, yang secara hukum merugikan konsumen dan bertentangan dengan nilai keterbukaan dan kejujuran dalam Islam⁹. Permasalahan tersebut memperlihatkan bahwa sistem retur barang rusak dan kadaluwarsa masih belum sepenuhnya dikaji dan diterapkan dalam kerangka hukum Islam yang berlandaskan konsep *khiyār*, padahal konsep ini memberikan hak kepada pembeli untuk membatalkan transaksi atas dasar cacat atau ketidaksesuaian barang. Oleh karena itu, penelitian mengenai sistem retur dari perspektif *khiyār* sangat penting untuk memberikan solusi yang adil dan syar'i dalam praktik perdagangan modern, khususnya di daerah seperti Banda Aceh yang menerapkan nilai-nilai syariat dalam kegiatan ekonominya.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa praktik return barang rusak dan kadaluwarsa di berbagai sektor usaha masih menghadapi berbagai persoalan, seperti ketidak seimbangan tanggung jawab antara pihak penjual dan pembeli, tidak adanya sistem dokumentasi yang baku, lemahnya pemahaman terhadap prinsip syariah, serta praktik yang merugikan konsumen seperti penghilangan label kadaluwarsa. Meskipun terdapat upaya untuk menanggulangi kerusakan barang melalui penggantian atau pengembalian, sebagian besar sistem retur belum berjalan secara efektif dan belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip *khiyār* dalam fiqh muamalah. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan perlunya pemahaman dan penerapan konsep *khiyār*, khususnya *khiyār al-‘aib*, sebagai dasar syariah dalam memberikan perlindungan hak konsumen serta mewujudkan keadilan dan transparansi dalam transaksi barang konsumsi.

Perlu digaris bawahi bahwa di Provinsi Aceh yang menerapkan prinsip-prinsip syariat Islam melalui Qanun dan peran Majelis Permusyawaratan Ulama (MPU), seharusnya

⁶ Muhammad Rayyan Kautsar, *Perjanjian Pertanggungjawaban Produk Rusak dan Kadaluarsa dalam Perspektif al-Dhaman (Studi Kasus Toko Herbal Shad Network)*, Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2023.

⁷ Ismi Suhaimi, *Sistem Retur Barang dan Pengelolaan Risiko Usaha di Toko Roti Anugerah*, Skripsi, UIN Mataram, 2019.

⁸ Alza Pranata, *Dampak Kerugian Sistem Returnable Barang Harian Pada Grosir Mitra Mujur (Tapung)*, Skripsi, UIN Suska Riau, 2021.

⁹ Nur Aulia Hanifah dan Dinar, *Analisis Hukum Ekonomi Syariah dan UU Perlindungan Konsumen terhadap Penjualan Tanpa Keterangan Kadaluwarsa (Studi Kasus Pedagang Keliling Bandung Barat)*, Skripsi, UIN

praktik muamalah, termasuk sistem return barang, tidak hanya sah secara hukum positif, tetapi juga sesuai dengan hukum Islam. Maka dari itu, perlu dilakukan kajian mengenai bagaimana sistem return barang rusak dan kadaluarsa yang dilakukan oleh retailer terhadap produk Wings dan Unilever di Kota Banda Aceh, dan bagaimana kesesuaiannya dengan prinsip *khayar* dalam fikih muamalah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk menggambarkan secara mendalam realitas praktik return barang rusak dan kadaluarsa yang terjadi antara retailer dan distributor, serta bagaimana kesesuaian praktik tersebut dengan prinsip *khayār* dalam fiqh muamalah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian lapangan (field research), di mana peneliti terlibat dalam pengamatan dan interaksi dengan subjek penelitian, seperti staf gudang, bagian logistik, serta perwakilan retailer, guna memperoleh data faktual tentang pelaksanaan dan hambatan sistem return.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan untuk mendukung analisis sistem return barang rusak dan kadaluarsa dari retailer ke distributor.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, Observasi langsung dan Dokumentasi lapangan, dengan pihak distributor atau produsen untuk mengetahui praktik aktual di lapangan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik pendekatan normatif-empiris, yang menggabungkan analisis norma hukum Islam dengan realitas sosial dalam praktik bisnis di Banda Aceh. Penelitian ini bertujuan menghasilkan pemahaman hukum yang utuh tentang sistem return yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga adil dan sesuai dengan prinsip syariah.

Hasil Dan Pembahasan

Sistem return barang merupakan bagian penting dalam manajemen rantai pasok, terutama di sektor perdagangan barang konsumsi. Return dilakukan sebagai bentuk penanganan terhadap barang yang tidak layak dijual, baik karena rusak, cacat produksi, kesalahan pengiriman, atau kadaluarsa. Dalam praktiknya, return tidak hanya mencakup proses fisik pengembalian, tetapi juga mencakup pencatatan administratif dan sistem pelaporan yang akurat demi menjaga transparansi dan efisiensi operasional perusahaan¹⁰. Ketidakefisienan dalam pengelolaan return dapat menyebabkan kerugian finansial serta terganggunya hubungan antara retailer dan distributor.

Dalam konteks hukum Islam, praktik pengembalian barang cacat atau kadaluarsa relevan dengan konsep *khayār al-‘aib*, yaitu hak pembeli untuk membatalkan transaksi atau mengembalikan barang jika ditemukan cacat setelah akad dilakukan. *Khayār* ini bertujuan

¹⁰ Hidayat, R. (2021). *Manajemen Rantai Pasok dan Sistem Return Produk Konsumen*.

melindungi hak pembeli dari potensi penipuan atau kerugian akibat informasi yang tidak transparan tentang kondisi barang¹¹. Oleh karena itu, sistem return barang yang mengakomodasi prinsip keadilan dan perlindungan hak dapat dilihat sebagai implementasi nilai-nilai muamalah dalam Islam.

Aceh sebagai daerah yang menerapkan syariat Islam memiliki landasan moral dan yuridis dalam melaksanakan prinsip *khiyār* dalam aktivitas perdagangan. Pengusaha di Aceh diharapkan tidak hanya mengikuti sistem konvensional yang berbasis perjanjian dagang formal, tetapi juga menjadikan nilai-nilai syariah sebagai dasar pengambilan keputusan, termasuk dalam urusan retur barang¹². Dalam hal ini, pelaku usaha yang mengembalikan barang cacat kepada distributor dapat dianggap menerapkan *khiyār* secara praktis, meskipun belum selalu secara sadar atau formal dinyatakan demikian.

Di sisi lain, hukum positif di Indonesia juga memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha terkait barang rusak atau tidak layak pakai. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh barang dan jasa yang sesuai dengan perjanjian, serta berhak atas ganti rugi jika produk yang diterima rusak atau tidak sesuai standar¹³. Ini menjadi dasar hukum yang memperkuat legalitas proses retur, baik dari konsumen ke retailer, maupun dari retailer ke distributor.

Dengan demikian, terdapat titik temu antara prinsip *khiyār* dalam Islam dan sistem perlindungan konsumen dalam hukum nasional. Keduanya sama-sama menekankan pentingnya kejujuran, tanggung jawab, serta perlindungan terhadap pihak yang dirugikan dalam transaksi. Dalam praktiknya, sistem return barang rusak dan kadaluwarsa seharusnya dilaksanakan berdasarkan prosedur yang jelas, terdokumentasi, serta tidak bertentangan dengan prinsip syariah, khususnya dalam konteks masyarakat Aceh yang menjunjung nilai-nilai Islam dalam kehidupan ekonomi¹⁴.

Konsep Khiyar Dan Undang-undang Perlindungan Konsumen

Dalam fikih muamalah, *khiyār* adalah hak memilih antara melanjutkan atau membatalkan akad setelah suatu transaksi dilakukan. Tujuan utama *khiyār* adalah memberikan keleluasaan bagi para pihak agar tidak dirugikan dalam transaksi, terutama ketika terdapat hal-hal yang belum diketahui atau terjadi setelah akad. Ulama membagi *khiyār* menjadi beberapa jenis, antara lain: *khiyār syarat* (hak membatalkan dalam batas waktu tertentu), *khiyār majlis* (hak membatalkan selama para pihak masih dalam satu majelis), dan *khiyār al-‘aib* (hak membatalkan jika ditemukan cacat pada barang)¹⁵. Dalam

¹¹ Az-Zuhaili, Wahbah. (2020). *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Juz 4, bab *Khiyār al-‘Aib*.

¹² M. Yunus, (2023). *Implementasi Prinsip Muamalah dalam Praktik Dagang di Aceh*.

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ A. Basri, (2022). *Etika Bisnis Islam dan Praktik Perdagangan dalam Perspektif Syariah di Wilayah Syariat*.

¹⁵ *ibid*), hlm. 556.

konteks perdagangan barang konsumsi, *khiyār al'aib* menjadi sangat relevan karena menyangkut barang rusak atau tidak sesuai spesifikasi.

Khiyār al-aib secara khusus mengatur hak pembeli untuk mengembalikan barang jika setelah transaksi ditemukan cacat atau kerusakan yang tidak diketahui sebelumnya. Ulama sepakat bahwa cacat yang merugikan pembeli dan mengurangi nilai manfaat barang memberikan dasar syar'i untuk melakukan pengembalian. Retur barang yang rusak atau kadaluwarsa, dalam konteks ini, merupakan implementasi praktis dari khiyār al'aib, meskipun sering kali tidak secara formal disebut demikian oleh pelaku usaha. Prinsip ini menunjukkan bahwa Islam menekankan transparansi, kejujuran, dan keadilan dalam muamalah serta melindungi hak-hak konsumen dengan cara yang adil dan manusiawi¹⁶

Menurut Nasrun Haroen, dalam bukunya *Fiqh Muamalah*, ia menjelaskan bahwa khiyar aib (cacat) merupakan jenis khiyar yang dapat digunakan ketika barang yang diterima oleh pembeli ternyata memiliki kecacatan atau tidak sesuai dengan spesifikasi saat akad. Dalam konteks ini, retailer memiliki hak untuk mengembalikan barang kepada distributor jika ditemukan cacat (rusak) atau kadaluwarsa, sebagai implementasi dari khiyar aib¹⁷

Menurut hadist "Penjual dan pembeli memiliki hak khiyar (hak memilih untuk meneruskan atau membatalkan akad) selama mereka belum berpisah..." (*HR. Bukhari dan Muslim*) Hadis ini menjadi dasar syar'i bahwa dalam jual beli, pihak yang merasa dirugikan memiliki hak untuk membatalkan akad, termasuk jika ada kecacatan pada barang. Maka, return barang rusak/kadaluwarsa oleh retailer kepada distributor dapat dimaknai sebagai pelaksanaan hak khiyar.

Fikih muamalah menekankan bahwa keadilan merupakan prinsip utama dalam semua bentuk transaksi, termasuk jual beli. Islam melarang penipuan (*tadlis*), penyembunyian cacat (*gharar*), serta ketidakjelasan dalam akad (*jahalah*), karena semua hal tersebut dapat merugikan salah satu pihak. Dalam konteks retur barang rusak, keadilan ditegakkan dengan memberikan hak kepada pembeli untuk melakukan pengembalian jika barang yang diterima tidak sesuai harapan atau memiliki cacat tersembunyi¹⁸. Oleh karena itu, sistem return dalam praktik modern sangat berkesesuaian dengan prinsip-prinsip dasar muamalah yang menempatkan perlindungan terhadap hak pihak lemah sebagai prioritas.

kesesuaian prinsip antara konsep khiyār dalam fikih muamalah dan UU Perlindungan Konsumen. Keduanya memberikan ruang kepada pihak yang dirugikan untuk membatalkan transaksi atau menuntut penggantian atas barang yang cacat. Khiyār al-'aib dalam Islam dan ketentuan Pasal 19 UUPK sama-sama mengatur hak atas pengembalian atau ganti rugi, menunjukkan bahwa nilai-nilai keadilan, keterbukaan, dan tanggung jawab dalam transaksi

¹⁶ Syafi'i Antonio, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: Tazkia Publishing, 2020), hlm. 131.

¹⁷ Nasrun Haroen, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Prenadamedia, 2020.

¹⁸ *ibid*, hlm. 570.

ekonomi bersifat universal dan dapat diterapkan secara paralel¹⁹. Di Aceh, yang menerapkan syariat Islam secara legal, sinergi antara khiyār dan UUPK menjadi landasan penting untuk memastikan sistem return barang berjalan adil dan sesuai nilai lokal.

Dalam praktik bisnis modern, konsep khiyār tetap relevan sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen. Meski dalam praktiknya hak tersebut tidak selalu disampaikan secara formal, banyak perusahaan menerapkan kebijakan retur, garansi, dan penukaran produk yang sejatinya merupakan manifestasi dari hak khiyār. Digitalisasi dalam sistem retur pun semakin mempermudah proses ini, dengan pelaporan berbasis aplikasi dan otomatisasi dokumen. Oleh sebab itu, kajian terhadap sistem return barang dalam perspektif khiyār tidak hanya penting secara teoritis, tetapi juga aplikatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di era modern²⁰

Praktik Return Barang Rusak Dan Kadaluwarsa Oleh Retailer Dikota Banda Aceh

Sistem return barang rusak dan kadaluwarsa memiliki peran penting dalam menjaga kualitas layanan distribusi dan kepuasan pelanggan akhir. Namun, praktik retur di lapangan, khususnya antara retailer dan distributor besar seperti Wings dan Unilever di Banda Aceh, masih menghadapi sejumlah tantangan. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa sistem yang berjalan saat ini belum optimal. Banyak pengembalian barang yang tertunda, tidak terdokumentasi dengan rapi, dan bahkan menyebabkan kerugian di pihak retailer karena barang tidak dapat ditarik tepat waktu sebelum jatuh tempo kadaluwarsa

Salah satu penyebab utama dari tidak optimalnya sistem ini adalah masih digunakannya metode manual, baik dalam pelaporan maupun dokumentasi. Banyak retailer masih menggunakan formulir kertas yang rentan hilang, rusak, atau tidak lengkap. Hal ini diperkuat oleh pernyataan riyan selaku karyawan disalah satu toko kelontong di cadek, ia yang menyampaikan, *“Kalau ada aplikasi yang bisa langsung input barang rusak dan minta pick-up dari distributor, itu lebih cepat, sekarang masih banyak manual pakai kertas.”*. Oleh karena itu, solusi pertama yang disarankan adalah digitalisasi proses retur. Digitalisasi ini dapat dilakukan melalui pengembangan aplikasi berbasis web atau mobile yang terintegrasi antara pihak retailer dan distributor, sehingga seluruh pengajuan retur bisa tercatat secara otomatis dan real-time. Sistem ini juga dapat dilengkapi dengan fitur notifikasi untuk memastikan proses pengambilan barang berjalan sesuai jadwal.

Selain itu, banyak retailer mengeluhkan tidak adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang konsisten dan baku dari pihak distributor. Prosedur yang berubah-ubah, tergantung siapa sales atau supervisor yang bertugas, menyulitkan retailer dalam memahami alur retur yang benar. Hal ini diakui oleh retailer toko grosir dicadek yang mengatakan, *“Kami bingung kadang prosedur retur beda-beda tiap sales. Harus ada aturan tetap yang*

¹⁹ Muhammad, *Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: UII Press, 2022), hlm. 75.

²⁰ Karim, Adiwarman A., *Ekonomi Mikro Islami*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2020), hlm. 189.

disosialisasi. ”. Oleh karena itu, penting untuk menyusun SOP yang tertulis, dibagikan secara formal kepada semua mitra retailer, serta dilengkapi dengan pelatihan teknis secara periodik. SOP ini harus mencakup batas waktu pengajuan retur, tata cara pelaporan, format dokumen pendukung, serta ketentuan mengenai siapa yang bertanggung jawab di setiap titik proses.

Solusi berikutnya adalah peningkatan pendampingan dan pelatihan kepada retailer, khususnya bagi usaha mikro dan kecil yang masih memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan pemahaman teknis. Menurut Supervisor Wings yang diwawancarai pada 26 Juli 2025, *“Banyak toko kecil nggak ngerti cara retur. Harusnya dikasih pelatihan atau disediakan PIC khusus untuk bantu mereka.”* Pelatihan ini tidak hanya mencakup teknis pengisian formulir atau aplikasi, tapi juga pemahaman tentang klasifikasi barang rusak (misalnya: barang cacat fisik, rusak kemasan, atau mendekati expired). Dengan edukasi yang cukup, retailer dapat melakukan identifikasi lebih awal, sehingga mempercepat pengajuan dan proses pengambilan barang oleh distributor.

Optimalisasi juga perlu menyentuh aspek pengawasan dan evaluasi sistem, yakni dengan melakukan audit berkala terhadap data retur dari masing-masing retailer. Proses audit ini tidak hanya untuk pengendalian internal distributor, tetapi juga untuk memberikan umpan balik kepada retailer terkait performa mereka dalam menjaga mutu barang. Selain itu, penerapan teknologi seperti barcode dan QR code tracking dapat menjadi solusi dalam pendataan dan pelacakan barang retur. Barcode yang sudah terintegrasi dalam sistem akan memudahkan proses scan dan input otomatis saat barang dikembalikan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Putra & Sari (2021), yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sistem logistik mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi data hingga 65% dalam sistem retur²¹

Dari sisi hukum dan nilai keislaman, sistem return yang baik juga merupakan bentuk implementasi konsep khiyar aib dalam fiqh muamalah. Khiyar aib memberikan hak kepada pembeli untuk membatalkan atau mengembalikan barang jika terdapat cacat yang tidak diketahui sebelumnya²² Dalam konteks modern, konsep ini mendasari perlunya sistem return yang adil dan transparan. Hal ini juga sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan bahwa konsumen berhak memperoleh barang dalam keadaan baik, layak pakai, dan sesuai janji produsen²³ Oleh karena itu, optimalisasi sistem return tidak hanya berdampak pada efisiensi rantai distribusi, tapi juga pada pemenuhan hak dan perlindungan terhadap mitra bisnis secara syariah dan legal.

²¹ Putra, R., & Sari, I. (2021). *Transformasi Digital dalam Sistem Distribusi Barang Konsumen*. Jurnal Logistik dan Rantai Pasok, 9(2), 45–56.

²² Maulid, A. (2022). *Implementasi Khiyar dalam Praktik Muamalah Modern: Studi Kasus Produk Konsumen*. Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam, 10(1), 67–75.

²³ Fadillah, N., & Syamsuddin, A. (2020). *Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Barang Cacat*. Jurnal Hukum dan Konsumen, 5(1), 34–41.

Dengan demikian, solusi optimalisasi sistem return meliputi: digitalisasi proses retur, penetapan SOP yang konsisten, pelatihan bagi retailer, audit berkala, serta pemanfaatan teknologi barcode dan QR code. Solusi-solusi tersebut diharapkan mampu membuat proses return lebih cepat, tepat sasaran, dan terdokumentasi secara sistematis, sekaligus memberikan perlindungan hukum dan nilai keadilan dalam transaksi dagang modern.

Pelaksanaan proses return barang rusak dan kadaluwarsa dari retailer ke distributor di Banda Aceh masih dihadapkan pada berbagai hambatan yang cukup signifikan, terutama pada distribusi produk konsumen dari perusahaan besar seperti Wings dan Unilever. Salah satu hambatan utama yang sering terjadi adalah kurangnya pemahaman retailer terhadap prosedur retur yang berlaku. Banyak pelaku usaha ritel berskala kecil hingga menengah belum mengetahui tata cara yang benar dalam mengajukan retur, mulai dari dokumen yang diperlukan hingga batas waktu pengajuan. Seorang pemilik toko grosir menyampaikan, *"Kami sering telat retur karena nggak tahu kalau produk itu udah bisa dikembalikan. Kadang juga nggak ngerti isi formnya gimana."* Hal ini menunjukkan minimnya edukasi dari distributor mengenai mekanisme retur yang seharusnya menjadi tanggung jawab bersama.

Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah ketidak teraturan jadwal penjemputan barang retur oleh distributor. Barang yang telah dilaporkan oleh retailer sering kali tidak segera diambil, bahkan ada yang baru diproses setelah berhari-hari. Hal ini menyebabkan penumpukan barang rusak atau kadaluwarsa di tempat penyimpanan retailer, yang tentu mengganggu efisiensi ruang dan operasional toko. Seorang retailer mengeluhkan, *"Kami udah lapor tapi barangnya baru diambil setelah seminggu, padahal tempat kami sempit."* Kurangnya koordinasi antara tim distribusi dan pihak toko memperparah situasi ini.

Hambatan selanjutnya adalah belum adanya sistem digital yang terintegrasi untuk proses retur, sehingga seluruh aktivitas pengajuan masih dilakukan secara manual, baik melalui formulir kertas maupun pesan via WhatsApp. Ketergantungan pada metode ini kerap menimbulkan kesalahan, seperti data yang tidak terbaca jelas, kehilangan dokumen, atau kesalahan dalam pencatatan barang. Supervisor Wings di Banda Aceh mengatakan, *"Masih banyak toko kirim retur lewat foto chat, kadang nggak jelas bentuk barang atau jumlahnya, jadi kami sering salah ambil."* (Wawancara, 26 Juli 2025). Proses yang tidak terdokumentasi dengan baik ini meningkatkan risiko terjadinya konflik data antara retailer dan distributor.

Kendala lainnya adalah ketidak sesuaian antara barang yang diretur dan data yang tercatat di sistem distributor. Banyak kasus ditemukan perbedaan jumlah, jenis produk, atau kondisi barang yang dilaporkan dengan yang sebenarnya dikembalikan. Hal ini memerlukan klarifikasi tambahan, sehingga memperlambat proses retur secara keseluruhan. Bahkan dalam beberapa kasus, barang ditolak untuk diproses karena tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia dari pihak distributor juga turut menjadi penyebab lambannya proses retur. Penanganan retur biasanya hanya dilakukan oleh sales atau sopir pengantar barang yang tidak memiliki pemahaman mendalam

mengenai prosedur retur. Minimnya petugas khusus di lapangan menyebabkan miskomunikasi dan kesalahan teknis saat proses pengambilan barang berlangsung.

Hambatan-hambatan ini tidak hanya bersifat teknis dan administratif, namun juga berdampak pada hak retailer sebagai bagian dari rantai pasok. Dalam perspektif hukum dan fiqh muamalah, hambatan tersebut menghambat pelaksanaan khiyar aib, yaitu hak pembeli untuk mengembalikan barang jika ditemukan cacat atau kerusakan. Menurut Maulid (2022), dalam praktik muamalah modern, pelaksanaan khiyar harus didukung oleh sistem yang memudahkan pembeli mengakses haknya tanpa hambatan birokrasi²⁴ Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa setiap konsumen berhak mendapatkan barang yang layak serta memiliki hak untuk melakukan pengembalian jika barang tidak sesuai²⁵

Dengan demikian, hambatan dalam pelaksanaan retur barang rusak dan kadaluwarsa dari retailer ke distributor mencakup kurangnya pemahaman prosedur, ketidakteraturan jadwal penjemputan, sistem manual yang tidak efisien, ketidaksesuaian data, serta keterbatasan SDM lapangan. Hambatan-hambatan ini perlu segera diatasi melalui pendekatan sistemik dan kolaboratif agar hak dan kewajiban kedua belah pihak dapat terpenuhi secara adil dan efisien

Analisis Sistem Return Barang rusak dan kadaluwarsa Dalam Perspektif Khiyar

Salah satu solusi utama dalam mengoptimalkan sistem return adalah digitalisasi sistem retur melalui aplikasi inventori atau sistem ERP (Enterprise Resource Planning) yang mencatat seluruh aktivitas barang dari penerimaan, penyimpanan, hingga pengembalian. Dengan sistem ini, barang yang rusak atau kadaluwarsa dapat langsung tercatat secara otomatis lengkap dengan dokumentasi seperti foto, barcode, dan waktu pelaporan. Hal ini mempercepat pengambilan keputusan dan memperjelas tanggung jawab antara retailer dan distributor²⁶ Selain itu, integrasi sistem antara kedua belah pihak dapat mengurangi kesalahan pencatatan, meminimalisir konflik data, dan memastikan keakuratan proses retur.

Di sisi lain, perlu adanya SOP (Standard Operating Procedure) retur yang disepakati secara tertulis antara distributor dan retailer. SOP ini memuat batas waktu maksimal pelaporan retur sejak penerimaan barang, syarat-syarat fisik yang menunjukkan barang rusak, dan prosedur verifikasi oleh pihak distributor. Misalnya, barang rusak karena bocor, penyok parah, atau label hilang bisa dikategorikan sebagai cacat produksi atau cacat distribusi yang

²⁴ Maulid, A. (2022). *Implementasi Khiyar dalam Praktik Muamalah Modern: Studi Kasus Produk Konsumen*. Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam, 10(1), 67–75.

²⁵ Fadillah, N., & Syamsuddin, A. (2020). *Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Barang Cacat*. Jurnal Hukum dan Konsumen, 5(1), 34–41.

²⁶ M. Fauzi, *Digitalisasi Sistem Retur Produk Konsumen pada Ritel Modern*, Jurnal Logistik dan Distribusi 7, no. 1 (2023): 35.

layak untuk dikembalikan²⁷ Jika SOP ini dijalankan dengan baik, proses retur akan menjadi lebih adil, transparan, dan sesuai hukum.

Dalam perspektif fikih, retur barang rusak merupakan bentuk penerapan dari konsep *khiyar al'aib* (pilihan karena cacat). Khiyar al-aib memberi hak kepada pembeli (retailer) untuk membatalkan transaksi atau meminta penggantian barang bila ditemukan cacat tersembunyi yang tidak diketahui saat akad berlangsung²⁸ Untuk menerapkan khiyar ini secara sah menurut syariat, ada beberapa syarat utama yang harus dipenuhi agar pengembalian barang dapat dilakukan secara sah menurut hukum Islam. Pertama, cacat atau kerusakan pada barang tersebut harus sudah ada sejak sebelum akad jual beli berlangsung atau minimal sudah ada saat barang diterima oleh pembeli (retailer). Jika cacat terjadi setelah barang berada dalam penguasaan pembeli dan bukan karena kesalahan produsen atau distributor, maka hak khiyar menjadi gugur. Kedua, cacat tersebut haruslah berupa sesuatu yang secara nyata mengurangi manfaat, nilai, atau fungsi dari barang tersebut, baik dari segi tampilan, isi, maupun kemasannya. Misalnya, barang makanan yang rusak bungkusnya hingga menyebabkan isi terkontaminasi, atau produk kosmetik yang telah kedaluwarsa, walaupun secara fisik belum berubah warna atau tekstur.

Syarat ketiga adalah bahwa pembeli tidak mengetahui keberadaan cacat saat transaksi dilakukan. Jika cacat tersebut telah diberitahukan sebelumnya dan disepakati bersama, maka khiyar tidak berlaku karena akad terjadi atas dasar saling ridha dan transparansi. Keempat, retur atau pengembalian barang harus dilakukan segera setelah pembeli mengetahui adanya cacat, tanpa adanya penundaan yang disengaja. Jika pembeli menunda-nunda pengembalian tanpa alasan syar'i, maka ia dianggap telah merelakan kerusakan tersebut, dan hak khiyar-nya pun gugur.

Dengan terpenuhinya keempat syarat tersebut, maka pelaksanaan khiyar al-'aib menjadi sah dan dapat dijalankan sesuai ketentuan fikih. Prinsip ini juga selaras dengan praktik perlindungan konsumen modern, di mana pengembalian produk cacat tidak hanya dianggap sebagai bentuk perlindungan hak konsumen, tetapi juga sebagai kewajiban moral dan hukum dari pelaku usaha. Oleh karena itu, dokumentasi dan sistem retur yang cepat sangat penting untuk memastikan keempat syarat tersebut dapat dibuktikan dan dijalankan dengan benar²⁹

Sejalan dengan hukum Islam, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menegaskan bahwa konsumen berhak atas barang yang aman dan sesuai dengan nilai

²⁷ Dwi Rahayu Putri, *Analisis Implementasi Hak Khiyar dalam Transaksi Modern*, Jurnal Al-Adl 14, no. 2 (2022): 125.

²⁸ Syarif Rosyadi, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Cacat*, Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah 9, no. 1 (2021): 77.

²⁹ Rina Amalia, *Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Retur Barang Rusak*, Jurnal Muamalah Kontemporer 8, no. 2 (2020): 116.

tukar serta jaminan yang dijanjikan (Pasal 4)³⁰ Pelaku usaha (distributor) berkewajiban mengganti atau menarik barang yang rusak atau cacat dari peredaran dan wajib memberi kompensasi sesuai kesepakatan (Pasal 7 dan 8). Maka secara hukum negara dan agama, sistem retur barang rusak adalah hak sah konsumen yang harus difasilitasi dengan baik.

Meskipun sudah ada dasar hukum dan prinsip khiyar yang mendukung praktik retur, pelaksanaan di lapangan sering kali menghadapi kendala. Pertama, kurangnya dokumentasi atau bukti penerimaan awal barang menjadi persoalan utama. Banyak retailer tidak memiliki rekaman digital atau tertulis tentang kondisi barang saat diterima. Hal ini menyulitkan proses verifikasi apakah kerusakan terjadi sebelum atau setelah barang disimpan³¹

Kedua, terjadinya perbedaan persepsi tentang jenis kerusakan, misalnya kemasan yang penyok dianggap ringan oleh distributor tetapi dianggap mengganggu estetika oleh retailer. Tanpa definisi kerusakan yang baku dalam SOP, penolakan retur sering terjadi. Ketiga, proses birokrasi retur yang lambat juga menjadi hambatan. Distributor sering memerlukan waktu lama untuk menyetujui retur karena alur persetujuan yang panjang, belum lagi jika barang sudah tersebar ke berbagai wilayah atau agen.

Dalam pandangan fikih muamalah, hambatan-hambatan ini bisa menggugurkan hak khiyar jika tidak ditindaklanjuti dalam waktu wajar. Salah satu syarat penting dari khiyar adalah bahwa pembatalan atau pengembalian barang harus dilakukan sesegera mungkin setelah cacat diketahui, bukan ditunda atau menunggu waktu lama³² Jika retur dilakukan setelah lewat masa distribusi atau setelah barang diletakkan terlalu lama di gudang, maka hak khiyar dianggap gugur dan pembeli (retailer) menanggung kerugiannya sendiri. Oleh karena itu, percepatan dan kepastian retur sangat penting dalam menjaga hak syar'i.

Di sisi regulasi, UU Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha tidak boleh memperdagangkan barang rusak, cacat, atau bekas, dan wajib menarik barang semacam itu dari peredaran (Pasal 8 ayat 1 dan 2)³³ Jika distributor menolak menerima barang rusak atau tidak menindaklanjuti laporan konsumen, maka hal itu termasuk pelanggaran terhadap UU tersebut. Artinya, hambatan dalam retur tidak hanya berisiko merugikan secara ekonomi, tetapi juga bisa berdampak hukum dan etis.

Konsep khiyar dalam fikih muamalah dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki keterkaitan yang erat dalam memberikan hak dan perlindungan kepada konsumen dalam transaksi jual beli. Dalam hukum Islam, khiyar merupakan hak opsional yang diberikan kepada pembeli atau penjual untuk melanjutkan atau membatalkan akad jual beli, terutama jika ditemukan cacat (*khiyar al-'aib*) atau jika ada

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4, 7, dan 8.

³¹ Laila Safitri, *Analisis Pelaksanaan Sistem Retur Produk di Ritel Modern*, Jurnal Distribusi dan Manajemen Ritel 10, no. 1 (2021): 61.

³² Putri, *Analisis Implementasi Hak Khiyar*, 126.

³³ UU Perlindungan Konsumen, Pasal 8 ayat (1)-(2).

syarat tertentu yang tidak terpenuhi (*khiyar syarat*). Hak ini bertujuan menjaga keadilan dan kerelaan dalam transaksi, serta mencegah adanya penipuan, ketidakjelasan, atau kerugian sepihak. Prinsip ini menjadi dasar penting dalam mewujudkan transparansi dan kejujuran antara penjual dan pembeli, yang merupakan unsur penting dalam setiap muamalah.

Di sisi lain, UU No. 8 Tahun 1999 secara tegas mengatur bahwa konsumen berhak atas barang yang aman, bermutu, dan sesuai dengan kesepakatan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf a dan c. Undang-undang ini juga memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang yang diterima cacat atau tidak sesuai, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 dan Pasal 8. Dalam hal ini, konsumen memiliki perlindungan hukum formal yang selaras dengan nilai-nilai keadilan dan tanggung jawab sebagaimana ditetapkan dalam fikih.

Keterkaitan keduanya terlihat jelas dalam konteks retur barang rusak atau kadaluwarsa, di mana khiyar memberikan legitimasi religius atas hak konsumen untuk menolak atau mengembalikan barang yang cacat, sedangkan UU Perlindungan Konsumen memperkuat hak tersebut secara legal di tingkat negara. Keduanya sama-sama menekankan pentingnya kejujuran dalam transaksi, perlindungan terhadap pihak yang dirugikan, dan kewajiban pelaku usaha atau penjual untuk bertanggung jawab atas produk yang ditawarkan. Dengan demikian, penerapan sistem retur yang adil, cepat, dan terdokumentasi tidak hanya menjadi tuntutan operasional, tetapi juga merupakan implementasi dari dua sistem hukum yang saling melengkapi: hukum Islam dan hukum positif nasional.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem return barang rusak dan kadaluwarsa dari retailer ke distributor masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya dokumentasi, keterlambatan proses, dan perbedaan persepsi mengenai kerusakan. Dalam perspektif fikih muamalah, kondisi ini menunjukkan belum optimalnya penerapan hak khiyar al-‘aib, yang memberikan ruang bagi pembeli untuk mengembalikan barang cacat demi menjaga keadilan dalam transaksi. Konsep khiyar secara prinsip sejalan dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan perjanjian dan memperoleh ganti rugi atas barang yang rusak. Dengan demikian, kolaborasi antara prinsip syariah dan hukum positif sangat penting untuk mewujudkan sistem retur yang adil dan profesional.

Untuk mengoptimalkan pelaksanaan sistem return, perlu dilakukan digitalisasi proses retur melalui penerapan sistem informasi terpadu antara retailer dan distributor agar proses klaim dapat berjalan lebih cepat, tepat, dan terdokumentasi. Selain itu, dibutuhkan penyusunan SOP yang jelas dan disepakati bersama, termasuk definisi kerusakan, batas waktu retur, dan bentuk kompensasi yang diberikan. Dari sisi regulasi dan etika, distributor harus menyadari kewajiban mereka baik secara hukum negara maupun syariat Islam untuk menjamin kualitas barang yang dijual dan menerima pengembalian jika terdapat cacat. Pengetahuan dan pelatihan mengenai hak khiyar dan perlindungan konsumen juga perlu

ditingkatkan agar pelaku usaha dan mitra dagangnya memahami pentingnya tanggung jawab dan transparansi dalam setiap transaksi.

Daftar Pustaka

- Amalia, Rina. *Tinjauan Fikih Muamalah terhadap Retur Barang Rusak*. *Jurnal Muamalah Kontemporer* 8, no. 2 (2020): 116–130.
- Antonio, Syafi'i. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Tazkia Publishing, 2020.
- Az-Zuhaili, Wahbah. *Fiqh Islam wa Adillatuhu*, Juz 4, bab Khiyār al-‘Aib. 2020.
- Basri, A. *Etika Bisnis Islam dan Praktik Perdagangan dalam Perspektif Syariah di Wilayah Syariat*. 2022.
- Fadillah, N., dan A. Syamsuddin. "Tinjauan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 terhadap Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Barang Cacat." *Jurnal Hukum dan Konsumen* 5, no. 1 (2020): 34–41.
- Fauzi, M. "Digitalisasi Sistem Retur Produk Konsumen pada Ritel Modern." *Jurnal Logistik dan Distribusi* 7, no. 1 (2023): 35–50.
- Hanifah, Nur Aulia, dan Dinar. *Analisis Hukum Ekonomi Syariah dan UU Perlindungan Konsumen terhadap Penjualan Tanpa Keterangan Kadaluwarsa (Studi Kasus Pedagang Keliling Bandung Barat)*. Skripsi, UIN [lengkapi nama kampus], [tahun tidak disebut].
- Haroen, Nasrun. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Prenadamedia, 2020
- Herlambang, B., R. Santosa, dan N. Putri. "Analisis Kinerja Sistem Return pada Perusahaan Distribusi FMCG." *Jurnal Logistik dan Supply Chain Indonesia* 6, no. 1 (2022): 40–52.
- Hidayat, R. *Manajemen Rantai Pasok dan Sistem Return Produk Konsumen*. 2021.
- Karim, Adiwarman A. *Ekonomi Mikro Islami*. Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2020.
- Kautsar, Muhammad Rayyan. *Perjanjian Pertanggungjawaban Produk Rusak dan Kadaluarsa dalam Perspektif al-Dhaman (Studi Kasus Toko Herbal Shad Network)*. Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2023.
- Laila Safitri. "Analisis Pelaksanaan Sistem Retur Produk di Ritel Modern." *Jurnal Distribusi dan Manajemen Ritel* 10, no. 1 (2021): 61–75.
- Laporan Retur Internal PT Wings Surya Cabang Aceh Besar. 2023.
- Maulid, A. "Implementasi Khiyar dalam Praktik Muamalah Modern: Studi Kasus Produk Konsumen." *Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam* 10, no. 1 (2022): 67–75.
- Muhammad. *Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: UII Press, 2022.
- Pranata, Alza. *Dampak Kerugian Sistem Returnable Barang Harian Pada Grosir Mitra Mujur (Tapung)*. Skripsi, UIN Suska Riau, 2021.
- Putra, R., dan I. Sari. "Transformasi Digital dalam Sistem Distribusi Barang Konsumen." *Jurnal Logistik dan Rantai Pasok* 9, no. 2 (2021): 45–56.
- PT Wings Surya Cabang Aceh Besar. *Laporan Retur Internal*. Tahun 2023.
- Putri, Dwi Rahayu. "Analisis Implementasi Hak Khiyar dalam Transaksi Modern." *Jurnal Al-Adl* 14, no. 2 (2022): 125–140.

- Rosyadi, Syarif. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Barang Cacat." *Jurnal Hukum dan Ekonomi Syariah* 9, no. 1 (2021): 77–90.
- Safitri, Laila. "Analisis Pelaksanaan Sistem Retur Produk di Ritel Modern." *Jurnal Distribusi dan Manajemen Ritel* 10, no. 1 (2021): 61.
- Suhaimi, Ismi. *Sistem Retur Barang dan Pengelolaan Risiko Usaha di Toko Roti Anugerah*. Skripsi, UIN Mataram, 2019.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Wahbah al-Zuhayli. *Fiqh Islam wa Adillatuhu*. Jilid 4. Damaskus: Dar al-Fikr, 2007.
- Wawancara dengan dua pemilik retailer di Kecamatan Kuta Baro dan Ingin Jaya. 4 Juli 2025.
- Yunus, M. *Implementasi Prinsip Muamalah dalam Praktik Dagang di Aceh*. 2023.