

## BAB III

### Gambaran Umum *Marketplace* Shopee

#### A. Sejarah Berdirinya Situs *Marketplace* Shopee

Shopee adalah anak perusahaan Sea Group, pertama kali diluncurkan pada tahun 2015 secara serentak di 7 negara, yakni Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Mulai tahun 2019, Shopee juga sudah aktif di negara Brasil, menjadikannya negara pertama di Amerika Selatan dan luar Asia yang dikunjungi Shopee. Shopee pertama kali meluncur sebagai *marketplace consumer to consumer* (C2C). Namun kini mereka telah beralih ke model hibrid C2C dan *business to consumer* (B2C) semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan platform toko daring untuk brand ternama. Riset *iPrice* mengungkapkan dalam laporan Q2-2021 bahwa Shopee termasuk yang terdepan dalam segi jumlah pengunjung situs web. Shopee memiliki dengan 126,99 juta pengunjung web per bulan, dan kunjungan dari app sebesar 834,2 juta.<sup>78</sup>

Shopee adalah *marketplace online* untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai macam produk-produk mulai dari produk *fashion* sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk *mobile* untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka

---

<sup>78</sup> Muhammad Iqbal, 'Bukan Shopee, Ini Juara Marketplace RI Di Kuartal I/2021', CNBC Indonesia, 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210421232912-37-239796/bukan-shopee-ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021> [diakses 2 September 2024].

*website* melalui perangkat komputer.<sup>79</sup> Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Saat ini, angka unduhan Shopee telah mencapai lebih dari 100 juta unduhan di *Google Playstore*.

Sasaran pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini terbiasa melakukan kegiatan dengan bantuan gadget termasuk kegiatan berbelanja. Untuk itu Shopee hadir dalam bentuk aplikasi *mobile* guna untuk menunjang kegiatan berbelanja yang mudah dan cepat. Kategori produk yang ditawarkan Shopee lebih mengarah pada produk *fashion* dan perlengkapan rumah tangga.<sup>80</sup>

Pada halaman awal pengguna akan disambut dengan 21 kategori yang tersedia di Shopee, yaitu pakaian wanita, pakaian pria, sepatu wanita, sepatu pria, tas, *fashion* muslim, aksesoris *fashion*, kecantikan dan kesehatan, jam tangan, gadget, perlengkapan olahraga, hobi dan mainan, perlengkapan bayi dan anak, perlengkapan rumah, elektronik, komputer dan aksesoris, makanan dan minuman, *voucher*, fotografi, otomotif,

---

<sup>79</sup> Eka Bertuah and Satriyo Multi Wicaksono, 'Analisis Perbandingan Perilaku Belanja Secara Online Melalui Shopee Dan Tokopedia Di Masa Pandemi Covid-19', *Skripsi (Jakarta Barat: Universitas Esa Unggul 2019)*, h. 11.

<sup>80</sup> Dian Siska Tri Agustina, 'Pengaruh Terpaan Iklan Shopee Di Televisi Terhadap Minat Bertransaksi Secara Online', *Skripsi (Universitas Semarang: 2019)*, h. 27.

dan serba serbi yang di dalamnya terdapat camilan dan dekorasi rumah.<sup>81</sup>

## B. Prosedur Pembelian

Ada beberapa hal yang perlu diketahui oleh pembeli salah satunya adalah mekanisme pemesanan pada *marketplace* shopee yaitu sebagai berikut:

1. Temukan berbagai produk yang diinginkan dengan menjelajahi berbagai kategori dan sub-kategori atau menggunakan fitur pencaharian.
2. Pilih produk yang diinginkan dari hasil pencaharian.
3. Dalam *page product*, pembeli bisa mengklik ikon chat guna melakukan penawaran kepada penjual atau mengklik Beli Sekarang untuk melakukan pemesanan.
4. Apabila produk tersebut memiliki variasi ukuran, jenis, warna dan model yang harus dipilih, setelah mengklik ikon keranjang atau Beli Sekarang akan muncul pilihan yang harus dipilih terlebih dahulu. Klik Masukkan Keranjang untuk lanjut ke proses *checkout*.
5. Selanjutnya akan diarahkan ke halaman keranjang belanja, pilih produk yang ingin dibeli dan pilih *voucher* yang ingin digunakan di bagian *Voucher* Shopee. Apabila pembeli memiliki Koin Shopee, pembeli dapat tukarkan Koin Shopee, lalu klik *Checkout*.

---

<sup>81</sup> [Shopee.co.id.https://shopee.co.id/](https://shopee.co.id) (diakses pada tanggal 09 September 2024)

6. Menggunakan *voucher* untuk mengurangi total belanja. Aktifkan *toggle* Pada halaman *checkout*, pastikan alamat pengiriman sudah betul, kemudian pilih layanan pengiriman yang digunakan.
7. Pilih metode pembayaran yang diinginkan. Jika sudah selesai, klik Buat Pesanan.
  - a. Apabila memilih metode pembayaran *ShopeePay* dan *SPayLater*, pembeli akan diarahkan ke halaman PIN *ShopeePay* atau autentikasi sidik jari atau autentikasi wajah.
  - b. Jika pembeli memilih transfer bank atau metode pembayaran lainnya, Pembeli akan diarahkan ke halaman petunjuk pembayaran.
8. Jika pembayaran berhasil dan dikonfirmasi oleh Shopee, pesanan yang dibeli akan secara langsung muncul di bagian dikemas pada halaman Pesanan Saya.<sup>82</sup>

### C. Prosedur Penjualan

Setelah membuat akun Shopee pengguna bisa langsung berjualan di Shopee dengan cara mengikuti prosedur berjualan di Shopee. Berikut tata cara membuka toko pada Shopee:

1. Buat akun di Shopee dengan cara :
  - Melalui aplikasi Shopee: pilih Saya > Klik Daftar
  - Melalui situs Shopee: Pilih Mulai Jual atau pilih *Seller Centre* > klik Buat Akun.

---

<sup>82</sup> [shopee.co.id.https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-berbelanja-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-cara-berbelanja-di-Shopee) (diakses pada tanggal 12 September 2024)

2. Calon Penjual bisa daftar menggunakan akun *Facebokk*, *Google*, *Apple*, atau klik Daftar untuk mendaftar menggunakan Nomor Handphone.
3. Jika mendaftar menggunakan nomor handphone, masukkan nomor handphone, kemudian lakukan verifikasi dan buat password akun Shopee. Verifikasi nomor handphone wajib dilakukan agar pembeli bisa menemukan produk yang sudah di-*upload*.
4. Update *username* Shopee sesuai yang diinginkan.
5. Lengkapi foto profil toko atau di *Seller centre* atau aplikasi Shopee.
6. Atur alamat toko melalui *Seller Centre* atau aplikasi Shopee.
7. Atur pengaturan pengiriman toko melalui *Seller Centre* atau aplikasi Shopee.
8. Penjual bisa mengupload produk, dan memilih jasa kirim. Penjual diharapkan memastikan produk yang di-*upload* tidak termasuk barang yang dilarang Shopee.
9. Penjual juga bisa mengikuti berbagai program di Shopee untuk mempromosikan toko dan membantu penjual mendapatkan pesanan pertama.
10. Setelah mendapatkan pesanan, penjual bisa langsung mengemas dan mengirim produk kepada pembeli.<sup>83</sup>

---

<sup>83</sup> <https://seller.shopee.co.id/edu/article/464>

#### D. Prosedur Melakukan Pembayaran

Dalam proses transaksi jual beli melalui *marketplace online* Shopee menggunakan sistem rekening bersama, saat pembeli melakukan pembayaran, pembeli mentransferkan uangnya kepada pihak shopee, sedangkan penjual harus menunggu beberapa waktu sampai uang tersebut bisa dicairkan, hal ini merupakan ketentuan sekaligus fasilitas yang diberikan Shopee kepada penggunanya, untuk menjamin keamanan saat transaksi dengan cara menahan uang pembayaran sampai pembeli menginformasikan bahwa barang yang dipesan sudah diterima.<sup>84</sup>

Beberapa metode pembayaran pada Shopee sebagai berikut:

1. Kartu kredit, pembayaran dengan kartu diproses melalui saluran pembayaran pihak ketiga dan jenis kartu kredit yang diterima oleh saluran pembayaran ini mungkin bervariasi tergantung yuridiksi tempat pengguna berada.
2. Transfer bank, pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) transfer bank via internet (*mobile banking*).
3. *Shopeepay*, merupakan alat pembayaran alat virtual yang disediakan Shopee, untuk bisa menggunakan *Shopeepay* maka perlu mengisi saldo *shopeepay* terlebih dahulu.

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Alvin Saputra, Karyawan Shopee Express, Rukoh, 22 Oktober 2024.



4. Bayar ditempat (COD), merupakan metode pembayaran dimana pembeli membeli barang di Shopee lalu barang dikirim langsung ke alamat penerima. Setelah barang sampai, maka barulah pembeli membayar melalui kurir yang mengantarkannya.
5. Indomaret/ Alfamart, ketika belanja online di Shopee pembeli bisa melakukan pembayaran terhadap pesanan yang diorder melalui Indomaret dan Alfamart dengan cara membawa kode pembayaran shopee ke kasir yang sedang bertugas, kemudian kasir akan memproses pembayaran dan pembeli bisa langsung bayar ke kasir sejumlah tagihan di Shopee.
6. *Cash on Delivery* (COD) Cek Dulu ialah bentuk program pembayaran yang dilaksanakan ketika kurir saling berhadapan langsung dengan calon pembeli di mana pembeli diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar. Selain itu, di program COD-Cek Dulu di Shopee ini, pembeli juga bisa mengembalikan barang ke kurir apabila produk pesanan tidak serupa dengan foto atau deskripsi ditoko yang ada. COD-Cek Dulu yakni fasilitas khusus bagi pembeli yang telah memeriksa paket terlebih dahulu disaksikan oleh kurir dengan di foto atau meng-vidiokan saat cek barang jika sudah setuju dan sesuai dengan penjual selanjutnya melakukan pembayaran di tempat.<sup>85</sup>

---

<sup>85</sup> [Shopee.co.id.https://help.shopee.co.id/s/article/Metode-Pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/s/article/Metode-Pembayaran-apa-saja-yang-dapat-digunakan-di-Shopee) (diakses pada tanggal 13 September 2024)

## E. Kebijakan Pengembalian Barang

Selain itu Shopee memiliki kebijakan pengembalian barang dan/ atau dana, yaitu sebagai berikut:

### 1. Permohonan untuk pengembalian barang dan/atau dana

Dengan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam kebijakan pengembalian barang dan/atau dana ini serta syarat layanan, pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya masa pengembalian barang dan/atau dana seperti yang tercantum dalam syarat layanan.

### 2. Permohonan untuk pengembalian barang dan/atau pengembalian dana

Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian barang dan/atau dana dalam situasi berikut:

#### a. Berdasarkan Kondisi Barang :

- 1) Barang belum diterima oleh pembeli
- 2) Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima
- 3) Penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada pembeli; dan/atau
- 4) Barang yang dikirimkan kepada pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh penjual dalam daftar barang



b. Berdasarkan program shopee

- 1) Pengembalian barang dan/atau dana berdasarkan program garansi bebas pengembalian dan barang tersebut termasuk pada kategori yang terdaftar pada garansi bebas pengembalian sesuai ketentuan yang diatur di dalam syarat dan ketentuan garansi bebas pengembalian.
- 2) Pengembalian barang dan/atau dana untuk barang yang masih berada dalam pengiriman berdasarkan program pengembalian dalam perjalanan, sesuai dan terbatas pada ketentuan yang diatur di dalam [syarat dan ketentuan pengembalian dalam perjalanan.](#)

Pengembalian barang dan/atau dana berdasarkan alasan-alasan di atas (kecuali pengembalian dalam perjalanan) dapat dilakukan baik sebelum dan/atau sesudah pesanan dinyatakan selesai selama hal tersebut dilakukan sebelum berakhirnya masa pengembalian barang dan/atau dana sesuai dengan syarat layanan.

Dalam hal pengembalian barang dan/atau dana dilakukan oleh pembeli dalam masa pengembalian barang dan/atau dana, namun setelah penjual menerima pembayaran pada saldo penjual, shopee memiliki hak untuk menarik kembali pembayaran tersebut dari saldo penjual untuk tujuan pengembalian dana kepada pembeli sesuai

dengan kebijakan pengembalian barang dan/atau dana ini. Permohonan pembeli harus dikirimkan melalui situs.

Shopee akan meninjau dan/atau memeriksa setiap permohonan pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, berhak mengambil keputusan atas permohonan pembeli, termasuk namun tidak terbatas pada menerima dan/atau menolak permohonan pembeli atau meneruskan dan/atau menerima suatu permohonan pembeli yang dibuat berdasarkan setiap alasan yang disebut di atas berdasarkan program garansi bebas pengembalian.

### 3. Garansi Bebas Pengembalian

Dengan tunduk pada [syarat dan ketentuan garansi bebas pengembalian](#), shopee memperbolehkan pembeli untuk mengajukan permohonan pengembalian barang dan/atau dana selama permohonan pengembalian barang dan/atau dana tersebut memenuhi syarat dan ketentuan garansi bebas pengembalian yang telah ditetapkan oleh shopee.

Shopee sewaktu-waktu berhak, atas kebijakan shopee, untuk mengubah, menambah, dan/atau mengurangi daftar produk dalam garansi bebas pengembalian dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada penjual dan pembeli. sehubungan dengan kategori produk, cara dan/atau hal-hal lain sehubungan dengan pengembalian produk yang terdaftar pada garansi bebas pengembalian, dalam hal terdapat perbedaan ketentuan pada [syarat dan ketentuan](#)

garansi bebas pengembalian dan kebijakan pengembalian barang dan/atau dana ini, maka ketentuan yang tercantum pada syarat dan ketentuan garansi bebas pengembalian yang akan berlaku.

#### 4. Pengembalian dalam Perjalanan

Dengan tunduk pada syarat dan ketentuan pengembalian dalam perjalanan, shopee memperbolehkan pembeli untuk mengajukan permohonan pengembalian barang dan/atau dana setelah status pesanan di jemput (*pick up*) oleh kurir hingga sebelum pesanan sampai di lokasi hub transit terakhir.

Shopee sewaktu-waktu berhak, atas kebijakan Shopee, untuk mengubah, menambah, dan/atau mengurangi daftar produk dalam pengembalian dalam perjalanan tanpa pemberitahuan kepada penjual dan pembeli. sehubungan dengan kategori produk, cara dan/atau hal-hal lain sehubungan dengan pengembalian produk yang terdaftar pada kebijakan pengembalian dalam perjalanan, dalam hal terdapat perbedaan ketentuan pada syarat dan ketentuan pengembalian dalam perjalanan dan kebijakan pengembalian barang dan/atau dana ini, maka ketentuan yang tercantum pada syarat ketentuan pengembalian dalam perjalanan yang akan berlaku.

## 5. Hak Penjual

Ketika shopee menerima permohonan dari pembeli untuk pengembalian barang dan/atau pengembalian dana, shopee akan melakukan peninjauan/pemeriksaan dan mengambil keputusan atas permohonan dari pembeli, termasuk namun tidak terbatas pada meneruskan dan/atau menerima suatu permohonan pengembalian barang dan/atau dana dari pembeli karena setiap alasan yang disebutkan pada pasal 2 di atas berdasarkan program garansi bebas pengembalian. selanjutnya keputusan tersebut akan dikomunikasikan kepada penjual dan pembeli secara tertulis melalui situs shopee.

Jika penjual keberatan dengan keputusan yang diambil oleh shopee, penjual dapat menanggapi permintaan pembeli sesuai dengan langkah-langkah yang diberikan shopee dalam pemberitahuan tertulis. penjual harus menanggapi dalam jangka waktu yang ditetapkan dalam pemberitahuan tertulis (jangka waktu yang ditetapkan). Apabila shopee tidak mendengar kabar dari penjual dalam jangka waktu yang ditetapkan, shopee akan menganggap penjual tidak memiliki tanggapan lebih lanjut atas permohonan pembeli dan akan melanjutkan untuk memberikan keputusan atas permohonan pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual.

## 6. Syarat Mengembalikan Barang

Untuk menikmati pengalaman yang tidak merepotkan saat mengembalikan barang, pembeli harus memastikan bahwa barang, termasuk setiap barang gratis/bawaan seperti aksesoris yang datang bersama dengan barang, harus dikembalikan kepada penjual dalam kondisi yang diterima oleh pembeli pada saat pengiriman. Kami akan menyarankan pembeli untuk mengambil foto barang pada saat diterima.

#### 7. Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan

Kecuali ditentukan lain dalam Kebijakan Shopee lainnya:

- a. Dalam skenario dimana pengembalian terjadi dikarenakan kesalahan dari sisi penjual, penjual akan menanggung biaya pengiriman awal dan/atau biaya pengembalian barang dan/atau dana
- b. Namun apabila, pengembalian terjadi bukan dikarenakan salah penjual, penjual tidak akan dibebankan biaya pengiriman awal dan/atau pengembalian dan shopee berdasarkan kebijakan tunggalnya akan menentukan pihak yang akan menanggung biaya pengiriman awal dan/atau biaya pengembalian.

#### 8. Pengembalian Dana

Dalam beberapa kasus, tim shopee dapat mengembalikan dana ke pembeli sebelum barang diterima oleh penjual atau tanpa pengembalian barang ke penjual.

namun, penjual tetap dapat mengajukan banding ke shopee dengan memberikan bukti pendukung yang valid. apabila bukti dinyatakan valid dan pengajuan banding disetujui, maka shopee akan melakukan pelepasan dana ke saldo penjual.

## 9. Keberlakuan Ketentuan

Penjual setuju dan memahami bahwa seluruh ketentuan yang disebutkan di dalam kebijakan pengembalian barang dan/atau dana ini berlaku untuk setiap penjual, termasuk penjual mall dan penjual luar negeri.<sup>86</sup>

## F. Syarat Dan Ketentuan Pengembalian

Berikut syarat dan ketentuan pengembalian barang dan/atau dana di Shopee:

| Alasan  | Semua toko selain Shopee Mall   | Shopee Mall   |
|---|---|---|
| Paket tidak sampai  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim paket tidak sampai</li> <li>- Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang dilakukan</li> <li>- Permasalahan akan ditindaklanjuti jika Penjual mengajukan banding kepada Shopee. Penjual harus mempersiapkan dokumen pendukung berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto label pengiriman sah yang menunjukkan nomor resi</li> <li>• Bukti status pengiriman terkirim</li> </ul> </li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan paket tidak sampai.</li> <li>- Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang dilakukan.</li> <li>- Tim Shopee akan meminta bukti kepada Penjual jika diperlukan.</li> </ul>  |
| Produk tidak lengkap  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim produk tidak lengkap/ kosong.</li> <li>- Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian.</li> <li>- Permasalahan akan ditindaklanjuti jika Penjual mengajukan banding ke Shopee.</li> <li>- Tim Shopee dapat meminta bukti dari Pembeli yang mencakup dokumen berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto yang menunjukkan kondisi paket.</li> <li>• Foto yang menunjukkan keseluruhan produk yang diterima. Untuk produk dengan bagian yang tidak lengkap, pastikan untuk menampilkan bagian yang tidak diterima.</li> <li>• Foto resi yang terlampir pada paket (pastikan dapat terbaca dengan jelas)</li> </ul> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan produk tidak lengkap/kosong.</li> <li>- Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian.</li> <li>- Tim Shopee akan melakukan peninjauan lebih lanjut atas pengajuan yang dilakukan.</li> <li>- Tim Shopee akan meminta bukti kepada Penjual dan Pembeli jika diperlukan.</li> </ul>  |
| Pembeli mengajukan pengembalian produk dengan alasan menerima produk dalam kondisi yang berbeda<br><br>(Contoh: Produk yang dikirimkan salah, tidak berfungsi dengan baik/ rusak, tidak original, atau berbeda dengan foto/ deskripsi yang tertera di etalase toko) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan klaim telah menerima produk dalam kondisi yang berbeda.</li> <li>- Pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 (lima) hari setelah pengajuan disetujui.</li> <li>- Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian.</li> <li>- Permasalahan akan ditindaklanjuti jika Penjual mengajukan banding ke Shopee</li> <li>- Tim Shopee dapat meminta bukti dari Pembeli yang mencakup dokumen berikut: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foto yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk.</li> <li>• Foto resi yang terlampir pada paket (pastikan dapat terbaca dengan jelas).</li> </ul> </li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dana akan tertahan di Shopee ketika Pembeli mengajukan pengembalian produk/dana dengan alasan menerima produk dalam kondisi yang berbeda.</li> <li>- Pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 (lima) hari setelah pengajuan disetujui.</li> <li>- Pembeli harus memperlihatkan bukti foto dan/atau video yang menunjukkan dengan jelas alasan pengembalian</li> <li>- Penjual diberikan waktu 2 hari kerja untuk melakukan validasi setelah barang diterima</li> <li>- Tim Shopee akan meminta bukti kepada Penjual dan Pembeli jika diperlukan.</li> </ul> |

Gambar 1.3

<sup>86</sup> [Kebijakan Pengembalian Barang dan/ atau Dana | Pusat Bantuan Shopee ID](#) (diakses pada tanggal 22 Oktober 2024)



Jika mengajukan pengembalian barang dan/atau dana, pembeli diminta untuk memberikan bukti. Jika penjual setuju dengan pengajuan pengembalian produk, tetapi tidak menerima produk yang dikembalikan, pembeli harus mempersiapkan dokumen pendukung sebagai berikut:

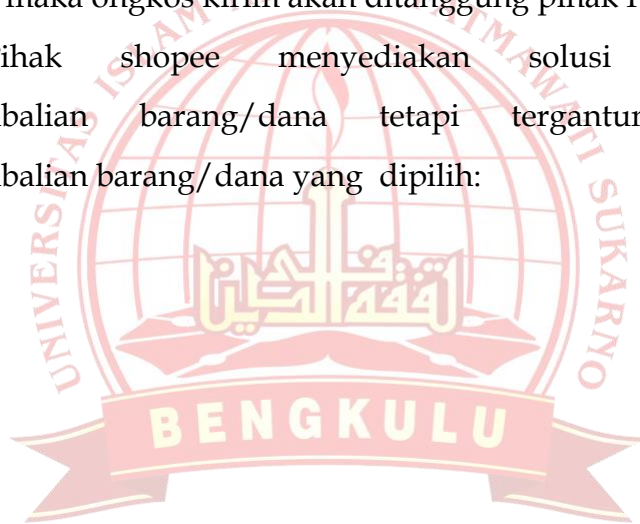
1. Bukti resmi pengiriman (Contoh: nomor resi yang sah).
2. Foto paket yang memperlihatkan informasi pengiriman, seperti jasa kirim, nomor resi, nama pembeli dan penjual, nomor kontak, dan alamat pengiriman. Jika penjual telah menyetujui pengajuan pengembalian produk, tetapi menerima produk yang salah/rusak dari Pembeli, Penjual harus mengajukan banding selambat-lambatnya 2 (dua) hari kerja sejak barang telah dikirimkan oleh Pembeli dan diterima Penjual. Penjual harus mempersiapkan dokumen pendukung berupa foto dan/atau video yang menunjukkan kesalahan atau kerusakan produk.

Untuk menghindari paket yang hilang dalam pengiriman, Shopee merekomendasikan untuk menggunakan jasa kirim yang didukung Shopee. Namun, jika penjual dan pembeli telah bersepakat untuk menggunakan jasa kirim lain, simpan resi pengiriman sebagai bukti jika terjadi klaim tidak menerima produk. Jika penjual menggunakan jasa kirim lain tanpa persetujuan pembeli, penjual akan bertanggung jawab jika terjadi kehilangan. Pembeli akan menerima pengembalian dana penuh meski penjual menyediakan bukti resmi pengiriman.

Pembeli memiliki waktu 1 (satu) hari untuk melampirkan bukti yang jelas untuk mendukung pengajuan pengembalian dana atau dana akan dilepaskan kepada Penjual. Jika bukti yang terkumpul tidak menjelaskan klaim/masalah, bukti tersebut tidak dapat diterima.

Pengembalian barang yang dilakukan menggunakan jasa kirim yang didukung oleh Shopee tidak akan dikenakan ongkos kirim. Jika menggunakan jasa kirim yang tidak didukung oleh Shopee, maka ongkos kirim akan ditanggung pihak Pembeli.<sup>87</sup>

Pihak shopee menyediakan solusi mengenai pengembalian barang/dana tetapi tergantung alasan pengembalian barang/dana yang dipilih:



---

<sup>87</sup> [\[Pengembalian Barang/Dana\] Apa syarat & ketentuan Pengembalian Barang dan/atau Dana di Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID](#) (diakses pada tanggal 22 Oktober 2024)

| Waktu Pengajuan                  | Alasan Pengembalian Barang/Dana   | Solusi  |                            |
|----------------------------------|---|---|----------------------------|
| Setelah pesanan tiba             | Saya menerima pesanan namun bermasalah  | Berubah pikiran (Bebas Pengembalian)  | Pengembalian Barang & Dana |
|                                  |   | Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong   |                            |
|                                  |   | Penjual mengirim produk yang salah (salah ukuran, variasi, dll)   |                            |
|                                  |   | Produk rusak <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk tanpa kerusakan kemasan luar (dapat dikembalikan)</li> </ul> |                            |
|                                  |   | Produk berbeda dengan deskripsi/foto  |                            |
|                                  | Produk tidak orisinal   |   |                            |
| Saya tidak menerima pesanan saya | Produk rusak <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produk tanpa kerusakan kemasan luar (tidak dapat dikembalikan)</li> <li>• Produk dengan kerusakan kemasan luar</li> </ul> | Pengembalian Dana (sebagian/penuh) tanpa pengembalian barang  |                            |
|                                  | Semua pesanan tidak sampai  | Pengembalian Dana (sebagian/penuh) tanpa pengembalian barang  |                            |
| Sebelum pesanan tiba             | Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong   | Pengembalian Dana (sebagian/penuh) tanpa pengembalian barang  |                            |
|                                  | Berubah pikiran   | Pengembalian Dana (sebagian/penuh) tanpa pengembalian barang  |                            |
|                                  | Alamat pengiriman salah   |   |                            |
|                                  | Rincian pesanan salah   |   |                            |
| Pengiriman lama                  |   |   |                            |

Gambar 2.3

Dengan catatan Informasi yang perlu Anda isi dalam pengajuan pengembalian barang/dana dapat berbeda-beda, tergantung alasan pengembalian yang dipilih (Contoh: Anda tidak perlu menyertakan bukti untuk pengajuan pengembalian barang/dana dengan alasan semua pesanan tidak sampai dan berubah pikiran (bebas pengembalian). Seluruh langkah pengajuan permintaan pengembalian barang/dana adalah sama dan hanya berbeda dalam hal [bukti pendukung](#).<sup>88</sup>

Waktu proses pengembalian barang/dana:

1. Produk *Shopee Mall*: Pengembalian barang/dana akan diproses dalam waktu 3-5 hari kerja setelah pesanan yang dikembalikan sampai di alamat Penjual.

<sup>88</sup> [\[Pengembalian Barang/Dana\] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID](#) (diakses pada tanggal 22 Oktober 2024)

2. Produk non-Shopee *Mall*: Pengembalian barang/dana akan diproses dalam 7 hari sejak penginputan resi atau maks. 2 (dua) hari sejak status pengiriman terkirim (jika menggunakan resi dari Shopee).<sup>89</sup>

Hasil pengajuan pembeli akan diinformasikan melalui notifikasi aplikasi Shopee dan email. Dengan catatan untuk produk yang dibeli di Shopee *Mall*, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang dan/atau dana maksimal 15 hari setelah pesanan tiba atau sebelum/sesudah pembeli klik pesanan selesai. Untuk produk yang dibeli di toko non Shopee *Mall*, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang/dana maksimal 7 hari setelah pesanan tiba atau sebelum/sesudah pembeli klik pesanan selesai untuk produk yang dibeli di toko lainnya, pembeli dapat mengajukan pengembalian barang/dana maksimal 2 hari setelah pesanan sampai. Pembeli hanya dapat mengajukan pengembalian barang/dana sebanyak 5 (lima) kali pada satu nomor pesanan/order yang sama. Setelah itu, tombol ajukan pengembalian akan diblokir dan pembeli akan mendapatkan notifikasi yang menyatakan bahwa pengajuan pengembalian telah mencapai batas maksimal. Dalam menuliskan nominal pengajuan, pastikan hanya menggunakan angka tanpa titik/koma (Contoh: Rp200000) dan maksimal sesuai dengan harga produk. Jika terjadi kesalahan dalam pengajuan nominal. Jika pembeli melakukan pembelian dengan *voucher*, pembeli akan mendapatkan pengembalian dana sebesar harga produk setelah dikurangi dengan nilai *voucher*.<sup>90</sup>

---

<sup>89</sup> [\[Pengembalian Barang/Dana\] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID](#) (diakses pada tanggal 22 Oktober 2024)

<sup>90</sup> [\[Pengembalian Barang/Dana\] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID](#) (diakses pada tanggal 22 Oktober 2024)