

# **Pengertian dan Cara Retur Barang di Shopee**

## **Pengertian Retur Barang**

Retur paket adalah proses pengembalian barang yang telah dibeli kepada penjual atau toko online karena berbagai alasan. Alasan tersebut bisa karena barang rusak, tidak sesuai dengan deskripsi, atau kesalahan pengiriman. Proses ini memungkinkan kamu untuk mendapatkan barang pengganti atau pengembalian uang sesuai dengan kebijakan toko.

## **Cara Retur Barang**

Berikut adalah beberapa cara retur barang yang harus kamu ikuti:

1. **Cek Kebijakan Retur**  
Memeriksa kebijakan retur merupakan langkah awal dan paling krusial dalam proses pengembalian barang. Setiap toko memiliki aturan yang berbeda mengenai proses retur, termasuk jenis barang, batas waktu, dan kondisi barang saat dikembalikan. Jika informasi tidak cukup jelas, hubungi layanan pelanggan untuk meminta penjelasan lebih lanjut.
2. **Hubungi Layanan Pelanggan**  
Setelah memeriksa kebijakan retur, langkah selanjutnya adalah menghubungi layanan pelanggan. Ini bisa dilakukan melalui telepon, email, atau fitur chat. Saat menghubungi, siapkan informasi penting seperti nomor pesanan, detail produk, dan alasan pengembalian untuk mempermudah proses. Layanan pelanggan akan memberikan nomor RMA (Return Merchandise Authorization) atau instruksi khusus lainnya.
3. **Siapkan Barang dan Dokumen**  
Barang yang akan dikembalikan harus dalam kondisi asli, termasuk kemasan, label, dan segala aksesori. Dokumen yang relevan seperti bukti pembelian atau faktur, serta formulir retur yang telah diisi juga harus disiapkan.
4. **Kirim Barang**  
Kemas barang dengan aman agar tidak rusak selama pengiriman. Gunakan jasa pengiriman yang ditunjuk atau disepakati dengan penjual. Simpan bukti pengiriman sebagai verifikasi.
5. **Tunggu Konfirmasi dan Pengembalian Dana**  
Setelah mengirimkan barang, tunggu konfirmasi dari toko bahwa mereka telah menerima barang. Setelah konfirmasi, proses pengembalian dana akan dimulai sesuai dengan metode pembayaran dan prosedur bank.

## **Langkah Mengajukan Pengembalian Barang/Dana di Shopee**

- **Melalui Aplikasi Shopee**
  1. Buka tab 'Saya'.
  2. Pilih 'Dikirim'.
  3. Pilih pesanan.

4. Pilih 'Ajukan Pengembalian'.
  5. Pilih alasan pengajuan.
  6. Pilih produk yang ingin diajukan.
  7. Klik 'Selanjutnya'.
  8. Pilih 'Alasan' dan 'Konfirmasi'.
  9. Isi kolom 'Deskripsi' jika ada.
  10. Unggah foto atau video bukti.
  11. Pilih 'Kirim'.
- **Melalui Situs Shopee**
    1. Pilih 'Pesanan Saya'.
    2. Pilih 'Dikirim'.
    3. Pilih pesanan.
    4. Klik 'Ajukan Pengembalian'.
    5. Pilih alasan pengajuan.
    6. Klik produk yang ingin diajukan.
    7. Pilih 'Lanjutkan'.
    8. Pilih 'Alasan' yang sesuai.
    9. Isi kolom 'Deskripsi' jika ada.
    10. Unggah foto atau video bukti.
    11. Pilih 'Kirim'.

### **Garansi Tambahan di Shopee**

- **Garansi Bebas Pengembalian:** Program ini memungkinkan pembeli untuk mengembalikan barang dengan alasan berubah pikiran. Berlaku jika produk berlabel 'Bebas Pengembalian', masih dalam masa garansi Shopee, dan dikirim kembali dalam waktu maksimal 5 hari dalam kondisi baik.
- **Garansi Tepat Waktu:** Memberikan jaminan tanggal pesanan tiba. Kamu akan mendapat Voucher Garansi Tepat Waktu apabila pesanan sampai melewati tanggal jaminan.

### **Sumber Informasi**

- **Penulis:** Rien Reka
- **Situs:** Inspirasi Shopee
- **URL:** <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-retur-barang/>