

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS HUKUM**

Terakreditasi Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi

*Nomor : 2803/SK/BAN-PT/Ak-PPJ/S/V/2020*

**Analisis Yuridik Perlindungan Konsumen Atas Prosedur Pengembalian Barang  
Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu *Marketplace* Berdasarkan Undang-Undang Nomor  
8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

OLEH:

**NAMA PENYUSUN : CLAIRINE BILLY YULIANTO**  
**NPM : 2016 200 011**

PEMBIMBING

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.



Penulisan Hukum

Disusun Sebagai Salah Satu Kelengkapan  
Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Ilmu Hukum

**2020**

Telah disidangkan pada Ujian  
Penulisan Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Katolik Parahyangan

Pembimbing

Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN.

Dekan,

Dr.iur. Liona N. Supriatna, S.H., M.Hum.



## PERNYATAAN INTEGRITAS AKADEMIK

Dalam rangka mewujudkan nilai-nilai ideal dan standar mutu akademik yang setinggi-tingginya, maka Saya, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang beranda tangan di bawah ini :

Nama : Clairine Billy Yulianto

NPM : 2016200011

Dengan ini menyatakan dengan penuh kejujuran dan dengan kesungguhan hati dan pikiran, bahwa karya ilmiah / karya penulisan hukum yang berjudul:

**"ANALISIS YURIDIK PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PROSEDUR PENGEMBALIAN BARANG YANG DITETAPKAN OLEH SALAH SATU MARKETPLACE BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"**

Adalah sungguh-sungguh merupakan karya ilmiah /Karya Penulisan Hukum yang telah saya susun dan selesaikan atas dasar upaya, kemampuan dan pengetahuan akademik Saya pribadi, dan sekurang-kurangnya tidak dibuat melalui dan atau mengandung hasil dari tindakan-tindakan yang:

- a. Secara tidak jujur dan secara langsung atau tidak langsung melanggar hak-hak atas kekayaan intelektual orang lain, dan atau
- b. Dari segi akademik dapat dianggap tidak jujur dan melanggar nilai-nilai integritas akademik dan itikad baik;

Seandainya di kemudian hari ternyata bahwa Saya telah menyalahi dan atau melanggar pernyataan Saya di atas, maka Saya sanggup untuk menerima akibat-akibat dan atau sanksi-sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Universitas Katolik Parahyangan dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini Saya buat dengan penuh kesadaran dan kesukarelaan, tanpa paksaan dalam bentuk apapun juga.

Bandung, 30 Juli 2020

Mahasiswa penyusun Karya Ilmiah/ Karya  
Penulisan Hukum

Clairine Billy Yulianto

2016200011

## ABSTRAK

Seiring dengan perkembangan teknologi yang begitu pesat, maka hukum pun berkembang mengikuti perkembangan zaman. Seiring dengan itu timbul juga masalah-masalah hukum baru yang perlu untuk dikaji lebih dalam. Transaksi elektronik adalah salah satu bentuk kemajuan di bidang teknologi yang turut membawa perubahan yang besar terhadap hukum dimana hukum digunakan untuk menyelesaikan sengketa-sengketa yang timbul. Transaksi elektronik memang membawa kemudahan yang tentunya diikuti dengan segala permasalahan yang timbul. Seperti yang terjadi dalam salah satu aplikasi belanja *online* yang menetapkan prosedur pengembalian barang tidak sesuai dengan yang telah disepakati sebelumnya. Prosedur tersebut yang akhirnya membawa dampak kerugian bagi konsumen yang merasa haknya dilanggar. Masalah dalam penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana perlindungan konsumen serta upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh konsumen manakala haknya dilanggar yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Yuridis Normatif. Dari penelitian ini, diketahui bahwa penetapan prosedur pengembalian barang yang ditetapkan oleh Bukalapak ternyata melanggar hak-hak konsumen karena ketentuan tersebut tidak terdapat dalam perjanjian baku elektronik yang telah disepakati. Selain itu dalam prakteknya pihak Bukalapak belum secara utuh menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha. Dengan demikian, prosedur pengembalian barang yang tertuang dalam perjanjian baku elektronik Bukalapak belum memenuhi standar maupun ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

**Kata Kunci:** Prosedur Pengembalian Barang Bukalapak, Perlindungan Konsumen

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sebab karena anugerah dan rahmat-Nya yang tak terhingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum yang berjudul "Analisis Perlindungan Konsumen Atas Prosedur Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Aplikasi Belanja *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa Penulisan Hukum ini dapat disusun dan diselesaikan berkat pihak-pihak yang selalu mendukung dan memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Ling Billy Christian Yulianto dan Tjitradewi Helen Liuliawati, selaku orang tua yang sangat penulis kasihi dan cintai, yang telah memberikan kasih sayang, dukungan serta doa sepanjang hidup penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum ini dan pendidikan Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
2. Stacy Laurentia Yulianto, selaku kakak/saudara kandung yang sangat penulis kasihi dan cintai, yang selalu mendukung dan membimbing penulis dalam segala aspek kehidupan, yang menjadi sosok panutan dan inspirasi bagi penulis.
3. Kimberly Billy Yulianto, selaku adik/saudara kandung yang sangat penulis kasihi dan cintai, yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam segala aspek kehidupan.
4. Prof. Dr. Bernadette M. Waluyo, S.H., M.H., CN., selaku dosen pembimbing dan penguji Penulisan Hukum penulis yang telah memberikan banyak ilmu serta saran yang bermanfaat bagi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan penulisan hukum ini.
5. Prof. Dr. Johannes Gunawan, S.H., LL.M., selaku dosen penguji Penulisan Hukum penulis yang telah memberikan saran serta masukan berharga selama menjalankan sidang.
6. Aluisius Dwi Rachmanto, S.H., M.Hum., selaku dosen pembimbing dan penguji Seminar Proposal Penulisan Hukum dan Penulisan Hukum, dan dosen pembimbing

FORWARD198 sebagai komunitas penulis semasa kuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan, terima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan kepada penulis, dan atas segala bantuan dan saran yang telah diberikan kepada penulis sepanjang masa perkuliahan penulis di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.

7. Dr. Rachmani Puspitadewi, S.H., M.Hum., selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis sejak awal masa perkuliahan penulis. Serta terima kasih untuk waktu yang telah diberikan setiap kali penulis membutuhkan pengarahan apa pun terkait penyelenggaraan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
8. FORWARD198 selaku komunitas di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan dan membuka banyak kesempatan dan pengalaman bagi penulis untuk dapat mengasah dan mengembangkan kemampuan penulis baik dalam bidang hukum maupun dalam berorganisasi.
9. Yolanda Juniar Rayo selaku sahabat penulis sejak masa taman kanak-kanak hingga sekarang, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat serta energi positif terutama selama penulis menyelesaikan proses Penulisan Hukum di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
10. Maria Faustina Dwi Kismandriani selaku sahabat penulis sejak SMA, yang selalu memberikan bantuan serta semangat yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Hukum dengan tepat waktu, selaku sosok yang selalu percaya bahwa penulis mampu untuk melewati segala lika-liku dalam kehidupan.
11. Patricia Luvena selaku sahabat penulis sejak sekolah dasar hingga sekarang, selaku sosok yang menjadi inspirasi dan mengajarkan penulis untuk selalu bersabar, bersyukur, tulus, tekun dan ikhlas dalam menjalani kehidupan.
12. Pauline Xena, Giannina Moeis, Darien Lie, Danelle Ketsya, Novia Kurniawan, Maharani Putri, Moza Reggie selaku teman serta sahabat penulis sejak SMA yang telah menemani penulis dalam menjalani kehidupan penulis baik dalam suka maupun duka, serta yang tidak pernah henti-hentinya memberikan semangat kepada penulis melalui setiap ucapan yang diberikan kepada penulis.
13. Melati Ramadhani Suari selaku teman satu komunitas serta teman bercerita penulis selama penulis menjalankan kegiatan perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas

Katolik Parahyangan, selaku sosok yang selalu menyemangati penulis melalui candaan yang ia berikan kepada penulis, serta terima kasih telah menjadi sosok yang selalu bisa diajak pergi untuk menemani penulis ketika penulis sedang pusing terutama dalam menyusun Penulisan Hukum ini.

14. Fiona Meliana Pangaribuan selaku teman satu komunitas serta teman penulis sejak semester 3 yang dalam setiap kehadirannya selalu memberikan inspirasi bagi penulis untuk menjadi lebih baik, selaku sosok yang selalu mengajarkan penulis untuk bersyukur dan tidak cepat menyerah dengan keadaan, selaku sosok yang sulit dicari namun selalu hadir ketika penulis butuhkan. Terima kasih juga karena telah banyak sekali membantu penulis selama penulis menyelesaikan Penulisan Hukum terutama saat penulis mempersiapkan sidang akhirnya, terima kasih juga untuk waktu yang telah diluangkan setiap penulis membutuhkan tempat untuk berdiskusi dan berbicara tentang kekhawatiran penulis.
15. Vrischa Titania Sevira selaku teman satu komunitas serta teman penulis sejak semester 3 yang selalu memberikan penulis semangat dan keyakinan bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan, selaku sosok yang bertahan bersama penulis ketika menjalani lomba bersama hingga akhirnya sama-sama bisa berjuang di babak final, selaku sosok yang memberikan kata-kata positif kepada penulis sehingga membuat penulis menjadi lebih baik lagi. Terima kasih untuk segala pengertian yang selalu diberikan kepada penulis dikala penulis sedang emosi dan *mood*-nya tidak baik, serta terima kasih untuk bantuan yang diberikan kepada penulis semasa penulis mempersiapkan sidang akhir Penulisan Hukumnya.
16. Melia Priskilla Ginting selaku teman semasa kuliah penulis yang tiba-tiba menjadi dekat, selaku sosok yang kosannya selalu dijadikan tempat persinggahan ketika penulis menunggu jam kosong, serta yang tidak henti-hentinya yakin dan percaya bahwa penulis bisa melewati setiap tantangan yang ada. Terima kasih juga karena telah bertahan menghadapi sifat penulis yang keras dan memberikan dukungan serta waktunya terutama selama proses pengerjaan proposal Penulisan Hukum serta penyusunan Penulisan Hukum.
17. Ricky Mulyadi, Lucas Kevin, Harits Haekal, Yoel Samuel, Axel William selaku teman satu bimbingan proposal dan bimbingan skripsi yang selalu menemani hari-hari penulis terutama selama masa penyusunan proposal dan skripsi, selaku sosok

yang selalu berusaha menenangkan penulis dikala penulis panik dan bingung dengan apa yang sedang dikerjakan. Terima kasih untuk waktu dan nasihat-nasihat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis berhasil melewati prosesnya ini.

18. Inez Kurnia dan Jason Gandirja selaku teman serta sahabat penulis sejak ospek hingga sekarang yang memberikan penulis semangat dalam menjalani hari-harinya, selaku sosok yang menemani penulis saat seminar proposal penulisan hukum dan sekarang jadi pacaran karena saat penulis melaksanakan seminar keduanya PDKT didepan ruang seminar penulis.
19. Lembur Bagai Quda (Alda, Farrah, Fiona, Inas, Inez, Kezia Albertine, Maria Norbertha, Melati, Melia, Puela (calon istri Jerome Polin), Sari, Shanita, Tania, Titania, Valen, Vero) selaku teman semasa kuliah penulis yang menemani hari-hari penulis.
20. Seluruh teman-teman dari Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, yang telah mewarnai hari-hari penulis semasa berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.
21. Seluruh tenaga pengajar, pegawai administrasi, dan pekarya (terutama Pak Asep dan Pak Tino selaku pekarya di Fakultas Hukum) di Universitas Katolik Parahyangan, yang telah membantu, membimbing, dan memudahkan penulis untuk menyelesaikan pekerjaan dan berkontribusi dalam program-program kerja semasa penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan.



## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1. Latar Belakang .....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan Penelitian .....	9
4. Manfaat Penelitian .....	9
5. Metode Penelitian .....	10
6. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, PERJANJIAN BAKU DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....	15
2.1. Konsumen.....	15
2.1.1. Definisi Konsumen.....	15
2.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	19
2.2. Pelaku Usaha .....	23
2.2.1. Definisi Pelaku Usaha.....	23
2.2.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	24
2.3. Perjanjian Baku .....	25
2.4. Jual Beli <i>Online</i> Melalui Aplikasi.....	29
2.4.1. <i>E-commerce</i> .....	29
2.4.2. Pihak-Pihak Dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> .....	32
2.5. Penyelesaian Sengketa .....	35
2.5.1. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	40
2.5.1.1. .... Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan.....	42
2.5.1.2. .... Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Luar Pengadilan.....	44

BAB III TINJAUAN UMUM MENGENAI STANDAR PROSEDUR KOMPLAIN PADA SALAH SATU <i>MARKETPLACE</i> .....	49
3.1. Tinjauan Umum Mengenai Aplikasi Bukalapak .....	49
3.1.1. Pengertian Jasa .....	49
3.1.2. Pengertian Aplikasi .....	51
3.1.3. Tinjauan Mengenai Aplikasi Bukalapak.....	53
3.1.4. Dasar Hukum Penyelenggaraan Jual Beli Melalui Aplikasi Bukalapak .....	68
3.2. Ketentuan Umum Mengenai Prosedur Komplain Pada Aplikasi Bukalapak .....	71
3.2.1. Prosedur Pengembalian ( <i>Refund</i> ) Dalam Aplikasi Bukalapak .....	72
3.2.1.1. Pengembalian uang.....	72
3.2.1.2. Penggantian barang .....	73
3.2.1.3. Penambahan barang.....	74
3.2.2. Pihak Yang Terlibat Dalam Prosedur Pengembalian ( <i>Refund</i> ) Dalam Aplikasi Bukalapak.....	75
3.2.2.1. Pelaku usaha (Bukalapak dan pelapak/penjual) .....	76
3.2.2.2. Konsumen/Pembeli .....	80
3.2.2.3. Jasa ekspedisi.....	81
3.2.3. Hubungan Hukum Antara Para Pihak Dalam Transaksi Melalui Aplikasi Bukalapak .....	83
3.2.4. Pelaksanaan Prosedur Komplain Dalam Aplikasi Bukalapak .....	84
3.3. Penyelesaian Sengketa Dalam Aplikasi Bukalapak.....	87
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS PROSEDUR PENGEMBALIAN BARANG YANG DITETAPKAN OLEH SALAH SATU <i>MARKETPLACE</i> BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	90
4.1. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu <i>Marketplace</i> .....	90
4.1.1. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu	

<i>Marketplace</i> Dihubungkan dengan Hak Konsumen dalam Pasal 4 huruf h UU PK.....	96
4.1.2. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu <i>Marketplace</i> Dihubungkan dengan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 huruf e UU PK.....	97
4.1.3. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu <i>Marketplace</i> Dihubungkan dengan Kewajiban Pelaku Usaha dalam Pasal 7 huruf g UU PK.....	98
4.1.4. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu <i>Marketplace</i> Dihubungkan dengan Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a UU PK.....	99
4.1.5. Perlindungan Konsumen Atas Ketentuan Standar Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Salah Satu <i>Marketplace</i> Dihubungkan dengan Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f UU PK.....	100
4.2. Penyelesaian Sengketa Yang Timbul Akibat Komplain Yang Diselesaikan Tidak Sesuai Dengan Prosedur Yang Ditetapkan Oleh Aplikasi Bukalapak .....	101
BAB V PENUTUP .....	105
5.1. Kesimpulan.....	105
5.1.1. Perlindungan konsumen atas ketentuan standar pengembalian barang yang ditetapkan oleh salah satu <i>marketplace</i> berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	105
5.1.2. Penyelesaian sengketa yang timbul akibat komplain yang diselesaikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh aplikasi belanja <i>online</i> .....	107
5.2. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA .....	111
LAMPIRAN .....	114

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1. Latar Belakang

Keberadaan masyarakat informasi ditandai dengan pemanfaatan internet yang cenderung semakin meluas dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia. Hal ini menempatkan informasi sebagai komoditi ekonomi yang sangat penting dan menguntungkan. Teknologi informasi mempunyai pengaruh besar dalam kehidupan masyarakat. Teknologi informasi membawa perekonomian dunia saat ini pada babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital.<sup>1</sup>

Kemajuan teknologi informasi ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perkembangan teknologi informasi telah merubah kebiasaan masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli, seperti kebiasaan masyarakat sebelumnya melakukan transaksi jual beli secara langsung atau dengan tatap muka, kini berubah dengan cara transaksi jual beli secara *online*. Kegiatan perdagangan secara *online* dapat dilakukan melalui situs *website* ataupun aplikasi belanja *online*. Perdagangan melalui *online* disebut sebagai *e-commerce*. Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang atau jasa dengan menggunakan media *online*.<sup>2</sup> Menurut Jony Wong pengertian dari *e-commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik.<sup>3</sup> Transaksi *e-commerce* yang terjadi di dalam masyarakat juga meliputi kegiatan jual beli yang dilakukan

---

<sup>1</sup> Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce: Kiat dan Strategi Bisnis Di Dunia Maya*, PT.Elex Media Komputindo, Jakarta, 2001, hlm.33.

<sup>2</sup> Evi Retnowulan dan Regina Hernani, Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online, *Jurnal Hukum*, Vol. XIX, No.19 (Oktober 2010), hlm. 18.

<sup>3</sup> Jony Wong, *Internet Marketing for Beginners*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010, hlm. 33.

melewati batas-batas wilayah.<sup>4</sup> Kegiatan dalam *e-commerce* meliputi penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet, televisi, situs *website* dan lainnya. *E-commerce* berkembang di masyarakat sebagai dampak dari adanya perkembangan teknologi serta semakin meningkatnya jumlah pengguna internet khususnya di Indonesia.<sup>5</sup>

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut sebagai PP PMSE) menyebutkan bahwa Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Sedangkan Pasal 1 angka 3 PP PMSE menyebutkan yang disebut sebagai sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi elektronik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perdagangan secara *online (e-commerce)* dapat disebut sebagai perdagangan melalui sistem elektronik.

Di Indonesia, berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada akhir tahun 2018 pelanggan internet di Indonesia mencapai 171,71 juta orang. Dibanding dengan tahun 2017, pertumbuhan pengguna internet di Indonesia naik 10.12 persen.<sup>6</sup> Dalam bidang

---

<sup>4</sup> Angga Riandra Siregar dan Guna Yanti Kemala Sari Siregar Pahu, Pengakuan Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Dalam Kerangka Hukum Perikatan Dan Kerangka Pembuktian, Keadilan Progresif Volume 8, Nomor 2, September 2017, hlm. 119.

<sup>5</sup> Rifan Adi Nugraha, dkk, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 08, No. 02 (Agustus 2014-Januari 2015), hlm. 9.

<sup>6</sup> APJII 2018, Survei APJII yang Ditunggu-tunggu, Penetrasi Internet Indonesia 2018, diambil dari <https://apjii.or.id/download/file/BULETINAPJIIDISI40Mei2019.pdf>, diakses tanggal 25 Juli 2019.

perdagangan, internet mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis terutama karena kontribusinya terhadap efisiensi. Berbeda dari proses jual-beli yang merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), bahwa *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi.<sup>7</sup> Melalui transaksi *online* cukup dengan mengakses situs-situs yang menawarkan barang yang dibutuhkan, konsumen sudah dapat memilih dan membandingkan kualitas serta harga barang yang diinginkan, hal ini membuat kegiatan berdagang menjadi lebih efisien dibandingkan dengan membeli secara langsung ke toko/gerai.

Pembelian melalui media *online* pada aplikasi belanja *online* pada saat ini menjadi pilihan masyarakat karena memiliki keunggulan, antara lain lebih praktis serta mudah dan dapat dilakukan kapan pun selama memiliki koneksi internet. Dampak dari adanya internet sebagai hasil revolusi teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan barang yang akan dipilihnya. Konsumen memiliki akses yang lebih besar pada bermacam-macam barang. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran barang sehingga dapat memotong jalur distribusi yang akan berakibat pada penghematan biaya serta waktu.

Sebaliknya, karena kedua belah pihak tidak bertatap muka maka kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan atau kekeliruan menjadi perhatian utama. Dampak negatif yang dihasilkan dari transaksi melalui media *online* cenderung merugikan konsumen. Hal-hal yang merugikan konsumen diantaranya

---

<sup>7</sup> Setia Putra, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui *E-Commerce*, Jurnal Ilmu Hukum Vol. 4, No. 2, 2014, Riau: Fakultas Hukum Universitas Riau, hlm. 290.

berkaitan dengan kualitas barang yang dipesan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pelaku usaha, waktu pengiriman tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati, dalam proses pengiriman barang juga rawan terjadi kerusakan dan keterlambatan. Permasalahan lain yang seringkali terjadi dan sangat merugikan konsumen yaitu barang yang dipesan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya.

Dari segi permasalahan hukum, pengaturan mengenai penjualan *online* melalui *e-commerce* di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan). Namun dalam pelaksanaannya mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (PP No. 82/2012) dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Namun peraturan perundang-undangan ini secara khusus belum dapat digunakan sebagai dasar menangani penyelesaian apabila terjadi sengketa dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia. Hal tersebut membuat kedudukan konsumen *e-commerce* memiliki posisi tawar (*bargaining position*) yang lebih rendah dibandingkan produsen karena kurangnya perlindungan untuk konsumen. Lemahnya posisi konsumen seringkali menjadi objek aktivitas untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dari produsen, sehingga keseimbangan yang diharapkan dari proses jual beli tidak tercapai.

Untuk itu pemerintah Negara Republik Indonesia dalam upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen telah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selanjutnya disebut UU PK. Dalam UU PK memuat pengertian mengenai perlindungan konsumen pada Pasal 1 ayat 1, yaitu:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”

Undang-undang ini dapat digunakan sebagai salah satu pedoman dalam hal perlindungan konsumen *e-commerce* dengan tujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Substansi dalam peraturan tersebut secara tidak langsung memberikan perlindungan terhadap pihak yang melakukan transaksi *e-commerce*, sehingga konsumen dapat berlindung pada aturan ini. Apabila terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, UU PK telah memberi ruang kepada konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Sesuai dengan Pasal 4 UU PK disebutkan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Artinya bahwa konsumen *e-commerce* memiliki hak untuk mendapat upaya penyelesaian sengketa atas kerugian yang dialami dari transaksi *e-commerce*. Selain itu Pemerintah baru saja membentuk suatu peraturan baru yang secara khusus mengatur mengenai *e-commerce* yaitu PP PMSE. PP PMSE ini juga dapat dijadikan dasar bagi konsumen untuk menuntut pelaku usaha yang melanggar haknya.

Pada umumnya aplikasi belanja *online* memiliki *terms and condition* (syarat dan ketentuan) yaitu merupakan bentuk perjanjian elektronik antara *e-commerce* dengan konsumen yang mengatur syarat dan ketentuan penggunaan situs seperti ketentuan hak cipta, pengembalian barang/dana (*refund*), serta pembayaran. Pada umumnya sistem pembayaran pada aplikasi belanja *online* menggunakan sistem pembayaran *escrow* atau dikenal sebagai rekening bersama. Sistem transaksi menggunakan rekening bersama berarti uang yang



dibayarkan untuk belanja *online*, 'dititipkan' terlebih dahulu ke pihak ketiga hingga semua transaksi selesai. 'Selesai' di sini maksudnya adalah konsumen puas dengan barang yang diterima dari penjual. Karena konsumen sudah puas, maka pembeli akan memberi sinyal ke pihak ketiga untuk mengirimkan pembayaran kepada penjual.<sup>8</sup> Apabila konsumen merasa tidak puas dengan barang yang diterima dapat meminta pengembalian berupa dana atau penggantian barang. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 UU PK yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam transaksi jual beli *online* misalnya dalam aplikasi Bukalapak terdapat 4 pihak antara lain penjual atau disebut sebagai pelapak sebagai pelaku usaha, pembeli sebagai konsumen, pihak Bukalapak sebagai pelaku usaha serta pihak ekspedisi. Masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Seperti misalnya bagi penjual atau pelapak berkewajiban untuk menyediakan informasi yang benar mengenai barang yang dijual, sedangkan haknya adalah mendapatkan uang atas barang yang dijual. Sedangkan pembeli memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah harga atas barang yang dibeli, sedangkan haknya adalah untuk mendapatkan barang sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual atau pelapak. Setiap hak dan kewajiban telah diatur dalam perjanjian elektronik tersebut secara jelas.

Ketentuan mengenai prosedur pengembalian pun telah diatur di dalam perjanjian elektronik baik yang terdapat dalam situs belanja *online* ataupun aplikasi belanja *online*. Salah satunya dalam aplikasi jual beli *online* Shopee,

---

<sup>8</sup> Timothy Pawiro, Sekarang Belanja Online Lebih Aman atau Tidak?, diambil dari <https://www.kompasiana.com/timowp/586799f35393734407dc4ba1/sekarang-belanja-online-lebih-aman-atau-tidak?page=all>, diakses pada 25 Juli 2019.

prosedur pengembalian barang diatur secara jelas pada bagian 'Pusat Bantuan'. Maka ketika barang yang sampai tidak sesuai dengan keterangan atau tidak dapat berfungsi, konsumen dapat melakukan prosedur pengembalian yaitu dengan cara mengisi formulir pengembalian seperti yang telah tercantum dalam perjanjian baku antara Shopee dengan pembeli. Berbeda halnya pada aplikasi jual beli *online* Bukalapak. Pada aplikasi Bukalapak prosedur pengembalian barang/dana setelah barang sampai, diatur dalam 'Tanya Jawab' yang terdapat dalam aplikasi atau *website*. Namun pada prakteknya prosedur pengembalian barang ketika barang yang sampai ke tangan konsumen tidak sesuai atau tidak berfungsi, tidak dapat dilakukan sesuai seperti yang tertulis sebelumnya dalam perjanjian elektronik antara Bukalapak dengan pembeli.

Pada aplikasi Bukalapak tertulis bahwa dalam transaksi pembelian pembeli diharapkan melakukan dokumentasi pembukaan paket saat menerima paket yang dikirimkan Pelapak. Kemudian pengembalian dana atau barang dapat dilakukan apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh penjual dan barang tidak sesuai dengan deskripsi dengan mengikuti langkah-langkah yang telah tercantum dalam perjanjian baku antara Bukalapak dengan pembeli. Pembeli dapat mengajukan penggantian barang atau pengembalian dana atau penambahan barang. Dalam hal ini pembeli mengajukan pengembalian berupa penggantian barang. Apabila pembeli telah memilih langkah tersebut, pembeli diminta untuk mengikuti prosedur pengantiannya (terlampir). Namun pada kenyataannya prosedur yang harus ditempuh oleh pembeli ketika meminta penggantian barang tidak sesuai dengan yang telah tertulis sebelumnya dalam perjanjian elektronik antara Bukalapak dengan Pembeli.

Penggantian barang oleh konsumen harus disertai dengan *video* yang kemudian harus di *upload* ke Youtube. Pada kondisi tersebut, kemungkinan terjadinya

sengketa antara pihak Bukalapak dengan konsumen sebagai akibat dari prosedur penggantian barang yang tidak sesuai harus diselesaikan. Penyelesaian sengketa diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya lagi kerugian yang diderita konsumen.<sup>9</sup> Dalam hal terjadinya sengketa antara pembeli dan penjual dalam berbelanja *online* terdapat kebijakan dari aplikasi jual beli *online* itu sendiri dalam membantu penyelesaian sengketa.

Jaminan akan kepastian hukum bagi konsumen dalam melakukan transaksi melalui aplikasi jual beli *online* khususnya mengenai prosedur pengembalian barang/dana (*refund*) diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen. Apabila hal tersebut terabaikan maka dapat dipastikan akan terjadi pergeseran efektivitas transaksi *e-commerce* dari falsafah efisiensi menuju ke arah ketidakpastian yang akan menghambat upaya pengembangan pranata *e-commerce*.

## **2. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang telah dipaparkan dalam latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian yaitu:

1. Bagaimana perlindungan konsumen atas ketentuan standar pengembalian barang yang ditetapkan oleh aplikasi belanja *online* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa yang timbul akibat komplain yang diselesaikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh aplikasi belanja *online*?

---

<sup>9</sup> Ahmad Syafiq, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce)*, Program Magister Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang, 2003, hlm. 125.

### **3. Tujuan Penelitian**

Dari latar belakang dan rumusan masalah di atas, terdapat tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisa perlindungan terhadap konsumen atas pelaksanaan prosedur komplain yang dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan.
2. Mengetahui dan menganalisa penyelesaian sengketa atas komplain yang disampaikan konsumen kepada pelaku usaha yang diselesaikan tidak sesuai dengan ketentuan.

### **4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki manfaat antara lain:

#### **4.1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan pemikiran yang berarti bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang Hukum Perlindungan Konsumen yang mencoba membuktikan bahwa kemajuan teknologi dalam perdagangan akan berkonsekuensi terhadap hukum yang diterapkan (Hukum Positif).

#### **4.2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran yang berarti dalam kalangan praktisi dalam melakukan aktivitas *e-commerce* di Indonesia baik dalam skala perdagangan nasional maupun internasional. Diharapkan juga dapat menambah referensi serta masukan bagi para *legal drafter* dalam melakukan penataan dan pembentukan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan *e-commerce* sebagai model perdagangan baru yang didukung oleh kemajuan teknologi.

## 5. Metode Penelitian

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis normatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengkaji isi peraturan-peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum lainnya. Penelitian hukum normatif menurut Soerjono Soekanto mencakup lima hal, yaitu:<sup>10</sup>

- Penelitian terhadap asas-asas hukum.
- Penelitian terhadap sistematika hukum.
- Penelitian terhadap taraf sinkronisasi hukum, baik secara vertikal maupun horisontal.
- Penelitian terhadap perbandingan hukum.
- Penelitian terhadap sejarah hukum.

Pengertian data secara umum, yaitu semua informasi mengenai variabel atau obyek yang diteliti. Lazimnya dalam penelitian dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan dari buku pustaka. Data yang diperoleh langsung dari masyarakat disebut data primer atau *primary data* dan data yang diperoleh dari buku pustaka disebut data sekunder atau *secondary data*.<sup>11</sup>

Penulis memilih metode penelitian yuridis normatif dikarenakan dalam menjawab permasalahan mengenai perlindungan konsumen berdasarkan UU PK terhadap penyelesaian sengketa yang terjadi di dalam transaksi Bukalapak memerlukan pengkajian kepada peraturan-peraturan hukum lain yang terdapat dibawahnya seperti peraturan pemerintah, serta peraturan-peraturan lain yang terdapat di hirearki peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum., UI., 1984, hlm. 15.

<sup>11</sup> Id, hlm. 11.

konsumen, dan doktrin atau pendapat-pendapat para ahli yang terpercaya sehingga penulis dapat menemukan jawaban bagaimana penyelesaian sengketa konsumen yang timbul akibat komplain yang diselesaikan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bukalapak dan bagaimana perlindungannya bagi konsumen.

Berdasarkan hal tersebut jenis data yang akan digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah data sekunder yaitu data yang diperoleh dari studi kepustakaan, dokumen, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Data-data tersebut sementara terdiri dari:

5.1. Bahan Hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat,<sup>12</sup> maka dalam penelitian ini terdiri dari Norma atau kaidah dasar, Peraturan dasar, Pengaturan perundang-undangan yang terkait dengan perjanjian atau kontrak dan peraturan-peraturan terakit lainnya, Prinsip-prinsip/asas-asas hukum perjanjian Indonesia, dan hukum kebiasaan. Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggara Perlindungan Konsumen.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

---

<sup>12</sup> Id, hlm. 52.

- d. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.

5.2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa dan memahami bahan hukum primer,<sup>9</sup> seperti hasil-hasil penelitian, laporan-laporan penelitian, artikel, majalah, dan jurnal ilmiah, hasil-hasil seminar atau pertemuan ilmiah lainnya yang relevan dengan penelitian ini. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Tinjauan Hukum Jual Beli Secara *Online*, Vol. XIX, No.19, Jurnal Hukum, Evi Retnowulan.
- b. Pengakuan Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Dalam Kerangka Hukum Perikatan Dan Kerangka Pembuktian, Vol. 8, No. 2, Keadilan Progresif, Angga Riandra Siregar dan Guna Yanti Kemala Sari Siregar Pahu.
- c. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *Online*, Vol. 08, No. 02, Jurnal Serambi Hukum, Rifan Adi Nugraha.
- d. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce, Vol. 4 No.2, Jurnal Ilmu Hukum, Setia Putra.

5.3. Bahan hukum tersier atau bahan hukum penunjang yang mencakup bahan yang memberi petunjuk-petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus umum, kamus hukum serta

bahan-bahan primer, sekunder dan tersier diluar bidang hukum yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri atas lima bab yaitu:

- **BAB I Pendahuluan**

Berisi gambaran mengenai kebutuhan masyarakat akan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi jual beli *online*. Maka pemerintah memberikan perlindungan terhadap konsumen melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada bab ini penulis akan memaparkan (1) latar belakang dilakukannya penelitian ini; (2) rumusan masalah yang memuat pertanyaan-pertanyaan hukum yang dirumuskan berdasarkan latar belakang; (3) tujuan dan manfaat penelitian; (4) metode penelitian yang memuat metode yang akan digunakan untuk meneiliti permasalahan dalam penelitian ini; serta (5) sistematika penulisan yang memuat kerangka penulisan setiap babnya.

- **BAB II Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen, Perjanjian Baku, *E-Commerce* dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pada bab ini penulis akan memaparkan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen, bagaimana perlindungan terhadap konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen. Penulis juga akan memaparkan dasar hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam penyelesaian sengketa.



- **BAB III Tinjauan Umum Mengenai Standar Prosedur Komplain Pada Aplikasi Jual Beli *Online* Bukalapak**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai praktek mekanisme penyelesaian komplain oleh aplikasi jual beli *online* yang terdapat pada beberapa situs *online* dengan konsumen.

- **BAB IV Analisis Perlindungan Konsumen Atas Prosedur Pengembalian Barang Yang Ditetapkan Oleh Aplikasi Jual Beli *Online* Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Pada bagian ini akan menganalisis mengenai bagaimana situs dan aplikasi jual beli *online* di Indonesia dalam menerapkan klausula baku dalam penyelesaian komplain yang diajukan oleh konsumen dibandingkan dengan prakteknya.

- **BAB V Penutup**

Pada bagian ini penulis akan menarik kesimpulan dari bab-bab sebelumnya yang telah dibahas guna menjawab serta menjelaskan masalah hukum yang terdapat dalam rumusan masalah. Serta penulis akan memberikan saran yang merupakan ide untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian.

