

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pesatnya modernisasi teknologi telah berkembang dengan sangat cepat dan pesat di era globalisasi saat ini, yang berdampak pada beberapa aspek kehidupan, termasuk dunia pelaku usaha. Perkembangan ini telah menghasilkan banyak istilah baru yang sekarang kita kenal, seperti *e-commerce*, *e-learning*, bank, dan lain-lain. Satu hal yang signifikan dalam modernisasi tersebut merupakan sistem Transaksi jual beli *online* dengan menggunakan *marketplace* yang menjadi layanan yang tentunya sangat diminati kala ini.¹

Marketplace merupakan suatu layanan perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs *marketplace* ini bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi elektronik dengan menyediakan tempat penjualan dan metode pembayaran. Sebuah *department store online* dapat dianggap sebagai pasar *online*.

Mereka melakukan pekerjaan yang sama seperti pasar konvensional, tetapi mereka lebih komputerisasi dan memanfaatkan bantuan jaringan untuk mendukung *marketplace*, memungkinkan mereka untuk secara efektif menyediakan informasi terbaru dan layanan untuk berbagai penjual dan pembeli.

Dunia perdagangan sekarang banyak menggunakan sistem jual beli berbasis elektronik atau *e-commerce*, karena kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara bertransaksi dan membuka peluang baru. Ekonomi digital, juga dikenal

¹ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam system Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2004, hlm.3

sebagai "ekonomi digital", telah membuat dunia menjadi tanpa batas dan membuat perubahan sosial yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh banyaknya manfaat dan keuntungan yang ditawarkannya, termasuk harga yang lebih murah, kemudahan yang lebih praktis, dan kemampuan untuk dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa harus keluar dari rumah dan menunggu barang sampai.²

Kemudahan dan berbagai manfaat yang ditawarkan oleh akses internet di era digital saat ini, dapat dikatakan bahwa masyarakat modern kaya akan pengetahuan teknologi. Akibatnya, banyak orang tertarik untuk melakukan jual beli secara online melalui *e-commerce*, yang didefinisikan sebagai suatu proses jual beli yang dilakukan dengan menggunakan internet.

Situs *marketplace* adalah salah satu yang paling populer dalam sistem *e-commerce* ini. *Marketplace* merupakan perantara di internet antara pelaku usaha dan pelanggan. *Marketplace* berfungsi sebagai pihak ketiga dalam transaksi perjanjian jual beli dan menyediakan layanan untuk menyediakan dua kebutuhan terkait penjualan dan pembelian.³

Dengan tersedianya aplikasi *marketplace* seperti ini, banyak masalah muncul dalam perjanjian jual beli antara pelaku usaha dan pembeli, seperti ketidaksesuaian dengan perjanjian yang sudah disepakati atau pelanggaran undang-undang yang berkaitan dengan perjanjian jual beli.

Jual beli adalah suatu perjanjian di mana dua pihak menukar barang atau jasa yang memiliki nilai secara sukarela, dengan satu pihak menerima barang dan

² Andi Hutami Endang, "Analisis Bisnis E-commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar", *Jurnal Insypro*, Vol 2 No.1, 2017, hlm.2

³ Richardus Eko Indrajit, *E-commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2021, hlm.3

pihak lain menerima barang sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah ditetapkan. Perjanjian jual beli adalah perjanjian timbal balik di mana masing-masing pihak memiliki tanggung jawab atas apa yang mereka lakukan. Tujuan jual beli harus tercapai jika itu, dan penjual harus menyerahkan barang yang dijualnya sekaligus menerima pembayaran dari pembeli.

Kedua belah pihak akan diikat oleh perjanjian jual beli ini, yang diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa,

"Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan."

Dan Pasal 1458 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu,

*"Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar."*⁴

Jika penjual dan pembeli telah mencapai kesepakatan tentang barang dan harga, perjanjian jual beli dianggap sah. Jual beli dianggap telah terjadi begitu keduanya mencapai kesepakatan tentang barang dan harga, tidak peduli apakah barang telah diserahkan atau harganya telah dibayar. Ada empat syarat perjanjian jual beli yang sah. Pertama, mereka harus dibuat tanpa paksaan, kekhilafan, atau penipuan; kedua, mereka harus dibuat oleh orang yang berwenang secara hukum;

⁴ R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1974, hlm.20

dan ketiga, objeknya harus jelas. Keempat, bergantung pada satu klausula yang memungkinkan.⁵

Salah satu contoh bagaimana pengguna internet memiliki dampak yang berkembang pesat pada pertumbuhan transaksi jual beli secara online adalah transaksi *marketplace* di Indonesia.

Pelaku usaha di *marketplace* ini tidak berbeda dengan transaksi konvensional; pembayaran dilakukan melalui *platform* di internet daripada pertemuan langsung antara penjual dan pembeli.

Marketplace adalah tempat atau sarana pemasaran produk di mana banyak penjual dan pembeli saling bertransaksi secara elektronik. *Marketplace* telah menyediakan sarana untuk jual beli online, sehingga pelaku usaha tidak perlu bersusah payah dan bingung jika ingin menjual barang mereka. Para pelaku usaha di *marketplace* hanya perlu mendaftar, dan tim *marketplace* akan mengawasi semua proses.⁶

Karena *marketplace* telah berubah menjadi tempat di mana banyak pembeli dan penjual bersatu, penjual hanya perlu meningkatkan layanan dan promosi mereka. Dengan kata lain, *marketplace* adalah situs web yang menggabungkan berbagai toko online. Dalam hal ini, pembeli dapat menemukan produk yang mereka butuhkan dengan cepat. Para penjual akan membantu pelanggan membandingkan harga untuk produk yang sama dengan memberikan penjelasan dan harga.⁷

⁵ Firman Turmantara, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, 2016, hlm.31

⁶ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi elektronik*”, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 08 NO. 02, 2014, hlm.89

⁷ Apriadi, Deni dan Saputra, A. Y., “*ECommerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian*”, Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan

Shopee, dan Lazada adalah salah satu *marketplace* jual beli online terbesar di Indonesia, menawarkan berbagai produk, termasuk pakaian dan kebutuhan sehari-hari, dengan harga terjangkau dan pengiriman gratis.

Pelaku usaha memilih Shopee serta Lazada sebagai *platform e-commerce* terbaik karena fitur live shopping mempermudah komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen untuk mendapatkan informasi tentang produk yang dijual pelaku usaha.⁸

Namun, dinamika transaksi elektronik sering kali menimbulkan tantangan hukum, salah satunya terkait mekanisme *Return* atau Pengembalian Barang. Untuk transaksi elektronik, *Return* sangat penting karena tidak semua transaksi berjalan sesuai ekspektasi pelanggan, baik karena produk tidak sesuai deskripsi, barang rusak, atau pengiriman yang tertunda. Untuk melindungi konsumen dan pelaku usaha, mekanisme *Return* juga penting.

Return adalah proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengembalikan dana kepada pembeli sebagai bentuk penyelesaian atas ketidaksesuaian atau ketidakpuasan dalam transaksi. Ini biasanya terjadi apabila pembeli merasa bahwa barang atau jasa yang mereka terima tidak memenuhi ekspektasi, spesifikasi, atau deskripsi yang dijanjikan, terutama dalam transaksi elektronik di mana pembeli tidak dapat memeriksa barang atau jasa secara langsung.

Teknologi Informasi), Vol. 1 No.2, 2017, hlm.130

⁸ Dhany Yudha Pratama Widodo dan Henny Prasetyani “*Penggunaan Shopee Sebagai Media Promosi Untuk meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing*”, Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering, Vol.2 No.2, 2022, hlm.16

Penjual atau *platform e-commerce* sering menetapkan pengembalian sebagai bentuk tanggung jawab konsumen dalam transaksi elektronik. Kebijakan ini biasanya mencakup situasi di mana pengembalian dapat diberikan, seperti barang yang rusak, cacat, tidak sesuai deskripsi, atau tidak sampai ke tangan konsumen. Beberapa *platform* bahkan menawarkan sistem *escrow*, yang melindungi dana pelanggan hingga kedua belah pihak menganggap transaksi selesai.⁹

Return dapat dikaitkan dengan hak konsumen maupun pelaku usaha untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian, menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, khususnya Pasal 4 huruf h, yang menyatakan,

“hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, terutama Pasal 65 ayat (1), menyatakan,

*“Setiap Pelaku Usaha yang memperdagangkan Barang dan/atau Jasa dengan menggunakan sistem elektronik wajib menyediakan data dan/atau informasi secara lengkap dan benar.”*¹⁰

Pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan kompensasi, termasuk pengembalian, jika informasi yang diberikan tidak akurat dan merugikan

⁹ Wawan Karnawan, “Klausula Baku Dalam Perjanjian E-commerce Ditinjau Dari Sudut Perlindungan Konsumen”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008, Hlm 5

¹⁰ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

konsumen. Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik diperkuat oleh Pasal 38 ayat (1) UU ITE yang berbunyi,

*“Setiap Orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem Elektronik dan/atau menggunakan Teknologi Informasi yang menimbulkan kerugian”.*¹¹

Adapun peraturan *Return* menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), meski tidak mengatur secara spesifik namun ada beberapa Pasal terkait yang mendekati tercantum pada Pasal 18 ayat (2) yaitu,

“Pelaku Usaha yang dilaporkan oleh Konsumen yang dirugikan harus menyelesaikan pelaporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1)”

Hal ini menyatakan kewajiban pelaku usaha dalam menyelesaikan pelaporan apabila terjadi kerugian dalam hal yang merugikan konsumen dalam PMSE, dalam hal ini apabila ditilik lebih jauh maka seharusnya memungkinkan bagi pelaku usaha untuk mengajukan pelaporan apabila terdapat kecurangan dalam PMSE yang dilakukan terkhusus dalam hal penggunaan fitur *Return*, serta untuk memperkuat hipotesis ini tercantum pada Pasal 29 ayat (1) menegaskan bahwa,

“Bukti transaksi PMSE dapat dijadikan sebagai alat bukti lain dalam hukum acara dan tidak dapat ditolak pengajuannya sebagai suatu alat bukti dalam persidangan hanya karena dalam bentuknya yang elektronik.”

Untuk penyelesaian sengketa sendiri tercantum pada Pasal 72 ayat (1) yang pada dasarnya menjelaskan bahwa

¹¹ Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

“Dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.”¹²

Untuk memastikan bahwa semua pihak mendapatkan perlindungan yang adil, pengaturan *Return* dalam transaksi elektronik, khususnya yang berkaitan dengan pelaku usaha, perlu dievaluasi secara menyeluruh. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa meskipun ada landasan hukum, pengaturan *Return* dalam transaksi elektronik sering kali menghadapi tantangan seperti kurangnya pemahaman Konsumen tentang regulasi, kurangnya pengawasan, dan ketidakpastian mekanisme penyelesaian sengketa.

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa pasar online seperti Shopee dan Lazada pasti memiliki kekurangan yang merugikan Pelaku Usaha. Dalam sop nya sendiri shopee dan lazada memiliki serangkaian alur mengenai fitur *Return*, seperti alur terhadap penyelesaian Pengembalian Barang apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam hal ini yang akan di kritisi lebih jauh ialah mengenai penyelesaian sengketa yang diatur oleh tim Shopee, dan Lazada itu sendiri dalam meninjau pihak pelaku usaha dan konsumen, dan tidak dapat dipungkiri dalam hal ini karena terdapat beberapa kewajiban dan kebijakan konsumen lebih diuntungkan karena pelaku usaha tidak dapat langsung meninjau barang yang sudah dikirim terhadap konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian, serta pelaku usaha pada *marketplace*

¹² Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Shopee dalam hal Pengembalian Barang ini tidak diberikan lagi opsi untuk menolak hal tersebut, dan hanya tercantum 2 opsi antara lain : a. Tunggu pengembalian, konsumen akan mengembalikan barang untuk mendapat Pengembalian Barang penuh. Dan dapat mengajukan banding jika tidak setuju dengan Keputusan tersebut., b. Tawarkan Pengembalian Barang sebagian, konsumen akan meninjau pengajuan pelaku usaha. Jika konsumen menerima pengembalian yang pelaku usaha tawarkan, *Shopee* akan melepaskan sisa pembayaran pada pelaku usaha. Jumlah sebenarnya mungkin berbeda karena pembaruan biaya pengiriman. (sesuai dengan apa yang terlampir dalam data).

Transaksi jual beli *Shopee* dan *Lazada* yang mudah dilakukan secara online atau berbasis teknologi canggih dapat memungkinkan Konsumen melakukan kecurangan dan kelalaian karena tidak adanya pertemuan selama proses transaksi. Misalnya, Konsumen melakukan pengajuan Pengembalian Barang dengan memanfaatkan fitur *Return* dan konsumen tersebut melakukan wanprestasi karena tidak jarang barang yang dikembalikan kepada Pelaku Usaha tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, atau barang yang dikirim rusak atau cacat dalam hal Pengembalian Barang.

Dalam hal kecurangan ini tentunya pelaku usaha akan sangat dirugikan karena pihak oknum konsumen yang curang akan mendapatkan barang serta dana penuh dalam menggunakan fitur ini.

Atas permasalahan diatas, terdapat beberapa transaksi yang bermasalah dalam berbagai *marketplace* yang terdapat ketidaksesuaian dalam hal Pengembalian Barang yang dialami Pelaku Usaha. Seperti yang telah dialami

beberapa Pelaku Usaha yang mendapati pengalaman buruk saat melakukan usaha penjualan melalui berbagai *marketplace*. Salah satu pelaku usaha yang mengalami kasus tersebut, dalam kesaksiannya beliau menegaskan bahwasanya “Kami menerima pengajuan dari pembeli Intan***** (disamarkan untuk melindungi privasi konsumen) untuk pengembalian barang pada tanggal 24 Januari 2024 pukul 21.00 nomor pesanan 2401054QGUYPHS, dan nomor resi JTR adalah JT45069573060. Dengan alasan produknya salah ukuran, warna, dan berbeda produk.



Sumber : [*Media Konsumen - Situs Konsumen No.1 di Indonesia*](#)

Kasus selanjutnya terjadi pada seorang pelaku usaha marketplace, dengan nomor pesanan 1992466301424328, pada tanggal 17 juni 2023 di Lazada. Produk yang dikirimkan berupa walkman pemutar kaset, pelaku usaha pun sudah memberikan bukti berupa tes sebelum alat tersebut dikirimkan, lalu pada tanggal 21 juni 2023 pembeli meminta retur dengan alasan barang yang dikirim tidak berfungsi, dengan minimnya barang bukti yang harusnya berupa bukti unboxing,

pembeli hanya mencantumkan argumen bahwa barang yang dikirim tidak bisa dipakai.

Lalu dengan adanya alasan yang tidak jelas dari segi pembuktian pembeli, pihak pelaku usaha menolak untuk menerima pengajuan retur tersebut dengan dilengkapi video tes produk tersebut sebelum dikirim, namun pada akhirnya hal ini tidak digubris sama sekali oleh tim lazada dan diputuskan bahwasanya barang harus dikembalikan, lalu pada tanggal 03 juli barang telah diterima oleh pelaku usaha, dan dicek kembali dengan keadaan barang yang berfungsi sebagaimana mestinya, Lalu pelaku usaha melaporkan ke tim *dispute* tanggal 03 Juli 2023, bahwa hal ini merugikan pelaku usaha.

Karena barang bagus dikembalikan, hal ini tentunya menimbulkan kerugian biaya packing, biaya operasional untuk tes dan cek, dan otomatis pelaku usaha juga tidak bisa menjual barang tersebut. Lalu tanggal 03 Juli 2023 juga, hanya berselang 1,5 jam dari pelaporan pelaku usaha kepada tim *dispute*, pihak Lazada malah menyetujui pengembalian dana ke pembeli, bahkan tanpa mengecek bukti-bukti yang pelaku usaha berikan.

Merujuk pada kasus diatas apabila ditinjau dalam peraturannya yang merujuk pada pasal 66 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menegaskan bahwa,

“Dalam hal terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara jangka waktu aktual dan jangka waktu pengiriman Barang dan/atau Jasa yang telah disepakati dalam Kontrak Elektronik dengan Barang dan/atau Jasa yang dikirim sehingga menimbulkan perselisihan antara Konsumen dengan

Pelaku Usaha, maka PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menyelesaikan perselisihan tersebut”

Gambar 1.2

Bukti pelaku usaha dengan nomor transaksi 1992466301424328



Sumber : [Media Konsumen - Situs Konsumen No.1 di Indonesia](#)

Berdasarkan pada uraian masalah diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan mengenai perlindungan hukum terhadap Pelaku Usaha yang dirugikan karena adanya ketidaksesuaian dalam sistem Pengembalian Barang yang dilakukan konsumen dalam bentuk Skripsi berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PELAKU USAHA E-COMMERCE DALAM PENGGUNAAN FITUR RETURN PADA MARKETPLACE DIHUBUNGKAN DENGAN PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 80 TAHUN 2019 TENTANG PERDAGANGAN MELALUI SISTEM ELEKTRONIK.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengaturan *Return* untuk pelaku usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Peradangan Melalui Sistem Elektronik ?
2. Bagaimana upaya *marketplace* dalam melindungi pelaku usaha terhadap penggunaan fitur *Return* yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Peradangan Melalui Sistem Elektronik ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Mengetahui pelaksanaan pengaturan *Return* untuk pelaku usaha yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Peradangan Melalui Sistem Elektronik.
2. Mengetahui upaya *marketplace* dalam melindungi pelaku usaha terhadap penggunaan fitur *Return* yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Peradangan Melalui Sistem Elektronik.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan-tujuan yang telah dipaparkan di atas maka dapat diperoleh suatu manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan bisa berguna untuk memperkaya pengetahuan pembaca dalam memahami ilmu pengetahuan hukum, pemahaman terhadap fitur

Return (Pengembalian Barang) untuk Pelaku Usaha maupun Konsumen, terkhusus bermanfaat bagi Masyarakat, serta hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi lebih dalam pengembangan ilmu hukum terutama pada Hukum Keperdataan.

2. Manfaat Praktis

Mengetahui problematika fitur *Return* (Pengembalian Barang) guna sebagai bahan kajian ulang kepada pemerintah tentang pembaharuan nya suatu peraturan serta Penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan untuk masukan dan evaluasi bagi pemerintah dan penegak hukum apabila terjadi permasalahan mengenai fitur *Return* yang semestinya diatur secara spesifik guna keabsahan dan keadilan bagi pengguna fitur tersebut.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya telah meneliti masalah perlindungan hukum bagi pelaku pelaku usaha *e-commerce* terhadap kebijakan *Return* di berbagai *platform* digital. Penelitian ini melihat aspek hukum perlindungan konsumen, sistem transaksi elektronik, dan undang-undang yang berlaku, terutama Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Perlindungan konsumen dalam transaksi digital adalah fokus utama penelitian sebelumnya. Meskipun demikian, penelitian mengenai posisi pelaku usaha sebagai pihak yang juga harus dilindungi secara hukum dalam sistem *Return* masih tergolong terbatas dan belum memberikan perhatian yang signifikan.

Karena dalam praktiknya seringkali terjadi ketidakseimbangan kebijakan dari pihak *marketplace* yang lebih condong memihak pada pihak konsumen, tentunya dengan adanya hal ini dapat menyebabkan banyak kerugian bagi pihak pelaku usaha terutama dalam hal administrasi seperti jasa pengembalian barang yang akan dibebankan pada pihak pelaku usaha dan penurunan rating/reputasi toko.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan sebagai tolak ukur serta referensi tambahan sebagai pembeda pada penelitian ini serta dalam rangka untuk memperluas wawasan dan pemahaman :

TABEL 1.1
Penelitian Terdahulu

Balqis Namira / Universitas Sriwijaya	<i>PENGEMBALIAN BARANG (RETUR) DALAM PRAKTEK HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE¹³</i>	2022	Pada penelitian ini membahas mengenai analisis perlindungan konsumen apabila barang yang diperjanjikan tidak sesuai yang disepakati melalui transaksi elektronik.
Annissa Refonita / Universitas	<i>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP</i>	2024	Pada penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum yang diberikan pada

¹³ Balqis Namira, *Pengembalian Barang (Retur) dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli secara Online*, Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2022.

Sriwijaya	<i>KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUALAN BARANG YANG DIBELI PADA MARKETPLACE SHOPEE¹⁴</i>		konsumen mengenai pertanggung jawaban pelaku usaha dalam transaksi elektronik.
Nur Adha Utami Simatupang / UIN Ar – Raniry	<i>SISTEM REFUND TERHADAP PEMBATALAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE PADA MARKETPLACE SHOPEE DALAM PERSPEKTIF AKAD BA'I AL - MUQAYYAD¹⁵</i>	2022	Pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui sistem <i>Return</i> yang diberikan oleh pihak penyedia layanan transaksi elektronik serta mengetahui nilai <i>Return</i> dalam perspektif akad ba'i al- muqayyad.

¹⁴ Annissa Refonita, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Ketidaksesuaian Barang yang Dibeli pada Marketplace Shopee*, Skripsi, Universitas Sriwijaya, 2024.

¹⁵ Nur Adha Utami Simatupang, *Sistem Refund terhadap Pembatalan Transaksi Jual Beli Online pada Marketplace Shopee dalam Perspektif Akad Ba'i al-Muqayyad*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2022.

Eko Budi Cahyono / UIN Syarif Hidayatullah	<i>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA TRANSAKSI E- COMMERCE MELALUI PEMBAYARAN CASH ON DELIVERY¹⁶</i>	2023	Pada Penelitian ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen <i>e-commerce</i> dalam perspektif peraturan Undang-Undang di Indonesia serta mendeskripsikan alur perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan pembelian dalam <i>e-commerce</i> dengan cara pembayaran COD.
Nona Faradiba. S / Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara	<i>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA DALAM KONSEP BUSINESS TO BUSINESS MELALUI</i>	2021	Pada penelitian ini membahas mengenai mekanisme <i>Business to business</i> baik dari segi ruang lingkupnya dan perlindungan hukum yang diberikan pada pelaku usaha melalui Transaksi elektronik.

¹⁶ Eko Budi Cahyono, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Transaksi E-commerce melalui Pembayaran Cash on Delivery*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2023.

	<i>TRANSAKSI</i> <i>ELEKTRONIK¹⁷</i>		
--	---	--	--

Sumber : Tercantum dalam footnote dan daftar Pustaka bagian publikasi ilmiah/skripsi

Berbeda halnya dengan Penelitian terdahulu, dalam penelitian ini Peneliti ingin menganalisis mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang telah mendapati kerugian atas adanya fitur *Return* (Pengembalian Barang) dalam transaksi elektronik.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yaitu suatu konsep untuk mengelaborasi suatu teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan pemikiran untuk mengkaji suatu penelitian dalam hal ini kerangka pemikiran dijadikan sebagai suatu referensi dari teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat dikerucutkan teori yang dipakai ialah teori perlindungan hukum, teori perjanjian, dan teori tanggung jawab.

1. Teori Perlindungan Hukum

Mendamaikan dan mengatur kepentingan yang terkadang bertentangan dari berbagai pihak adalah tujuan perlindungan hukum dalam masyarakat. Perlindungan juga dapat berarti mempertahankan seseorang yang lebih lemah. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum dimaksudkan untuk melindungi hak asasi manusia

¹⁷ Nona Faradiba S., *Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha dalam Konsep Business to Business*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2021.

jika hak lain dilanggar. Perlindungan ini diberikan kepada masyarakat sehingga mereka dapat menikmati semua hak yang dijamin oleh hukum. Phillipus M. Hadjon juga menyatakan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat adalah tindakan preventif dan resprensif pemerintah. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk menghindari sengketa, memaksa pemerintah untuk berhati-hati dalam pengambilan keputusan dan memberikan perlindungan yang resprensif untuk menghindari sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum adalah suatu hal yang melindungi subjek hukum melalui undang-undang dan memaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Ada dua jenis perlindungan hukum antara lain :

a. Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal adalah perlindungan yang diberikan oleh pemerintah melalui peraturan atau peraturan perundang-undangan. Peraturan hukum nasional juga memberikan perlindungan hukum eksternal, yang dapat digunakan sebagai payung hukum untuk mencantumkan klausula perlindungan internal dalam perjanjian yang telah disetujui oleh pelaku usaha dan konsumen. Perlindungan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan dan keputusan hakim umum untuk menjamin kepastian hukum dalam suatu perikatan.

b. Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang dibuat secara eksklusif oleh pihak-pihak yang membuat perjanjian ketika mereka menetapkan

¹⁸ Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011, hlm.52

klausula-klausula kontrak untuk mencapai kesepakatan keduanya dan juga untuk mencegah masalah yang dapat dicegah melalui klausula-klausula tersebut.¹⁹

Sedangkan menurut Philipus M.Hadjon menyatakan ada dua macam Upaya hukum yang dihubungkan dengan uraian diatas antara lain :

1). Perlindungan Hukum Preventif

Pemerintah memberikan perlindungan ini untuk mencegah pelanggaran, Sebagai salah satu contohnya ialah Peraturan perundang-undangan yang membatasi pelaksanaan kewajiban.

2). Perlindungan Hukum Refresif

Sementara perlindungan terakhir meliputi sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diterapkan jika sudah terjadi sengketa atau pelanggaran telah dilakukan.

Dalam skripsi ini, teori perlindungan hukum digunakan sebagai dasar untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana perlindungan hukum atau jaminan terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian atas hak-hak pelaku usaha yang tidak terpenuhi atau ketidaksesuaian barang yang diterima pelaku usaha dari konsumen yang menggunakan fitur Pengembalian Barang dalam ber-transaksi elektronik.

2. Teori Perjanjian

Kegiatan perjanjian selalu menjadi topik diskusi di masyarakat. Dalam situasi di mana salah satu pihak berjanji kepada pihak lain atau kedua belah pihak untuk melakukan tindakan tertentu, istilah "perjanjian" digunakan. Kedua belah

¹⁹ Hastuti Sulistyorini, Siti Hamidah, Rachmi Sulistyarini., *"Perlindungan Hukum Bagi Ahli Waris Yang Tidak Tercantum Sebagai Penerima Manfaat Dalam Asuransi Jiwa"*, Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Vol. 5 No.1, 2020, Hlm.60

pihak dalam suatu perjanjian memiliki hak dan kewajiban untuk berhasil. Menurut Van Dunne, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang didasarkan pada suatu perjanjian dan memiliki konsekuensi hukum.²⁰

Menurut Subekti, perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melakukan suatu hal, sehingga sebuah hukum muncul antara dua orang tersebut, yang menghasilkan suatu perikatan.²¹

Sementara, Perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdara menyatakan, *“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”*. Menurut Pasal 1320 KUHPerdara yang berbunyi, *“Supaya terjadi persetujuan yang sah, perlu dipenuhi empat syarat;*

1. *kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya;*
2. *kecakapan untuk membuat suatu perikatan;*
3. *suatu pokok persoalan tertentu;*
4. *suatu sebab yang tidak terlarang.”*

suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat keabsahan: kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan klausa yang halal.²² Apabila dikembangkan lebih jauh mengenai syarat yang telah disebutkan sebelumnya, maka syarat tersebut harus memenuhi unsur :

²⁰ Salim H. Sidik, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016

²¹ Subekti, *“Hukum Perjanjian”*, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 1

²² Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.90

a. Kesepakatan

Mereka yang mengikat dirinya dalam perjanjian mencapai kata sepakat. Jika seseorang benar-benar menginginkan apa yang telah disepakati, disebut izin atau persetujuan.

b. Kecakapan

Kemampuannya untuk melaksanakan perjanjian, orang-orang yang tidak cakap untuk mengadakan perjanjian terdiri dari orang-orang yang belum cakap umur atau belum dewasa, orang-orang yang berada di bawah pengawasan, dan wanita yang telah menikah.

c. Hal Tertentu/sebab tertentu

Pokok atau objek tertentu yang dapat dikategorikan diperlukan dalam suatu perjanjian agar dapat dilaksanakan.

d. Kausa yang halal/itikad baik

Dalam syarat sah perjanjian yang keempat ini, alasan atau kausa yang dimaksud bukanlah alasan seseorang melakukan perjanjian; itu adalah tujuan dan isi perjanjian itu sendiri.²³

Apabila keempat persyaratan perjanjian tersebut telah memenuhi unsur tersebut, maka dapat dikatakan bahwa suatu perjanjian telah menjadi sah dan mengikat secara hukum terhadap para pihak yang membuatnya dan menyetujuinya.

Penelitian ini menyertakan teori perjanjian sebagai dasar untuk menjelaskan dan menganalisis bagaimana perbuatan hukum terjadi antara pihak yang berjanji

²³ Retna Gumanti, *Syarat Sahnya Perjanjian (Ditanjau Dari KUHPerdara)*, Jurnal Pelangi Ilmu, Vol.5 No.1, 2012, hlm.4

atau menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian. Hal ini terkait dengan kasus yang dibahas peneliti saat melakukan transaksi elektronik yang mengikat para pihak pelaku usaha dan konsumen.

3. Teori Transaksi Elektronik

Kajian hukum yang disebut "teori transaksi elektronik" membahas bagaimana interaksi hukum terjadi dalam transaksi yang dilakukan secara otomatis dan tanpa tatap muka melalui media elektronik (internet). Kajian ini melibatkan peran sistem elektronik dan pihak ketiga, seperti penyelenggara *platform* digital.

M. Yahya Harahap menyatakan bahwa meskipun mekanisme transaksi elektronik telah beralih dari tradisional ke digital, transaksi tetap mengandung elemen hukum perdata seperti kesepakatan, objek, dan konsekuensi hukum. Dengan demikian, transaksi melalui internet tetap didasarkan pada prinsip-prinsip perjanjian, tetapi dengan risiko dan karakteristik baru seperti potensi kesalahan sistem, keterbatasan pembuktian fisik, dan dominasi pihak *platform* dalam menentukan kebijakan (termasuk *Return*).²⁴

Berbicara tentang masalah hukum yang dihadapi pelaku usaha ketika mereka menggunakan fitur *Return* di berbagai *marketplace*, teori transaksi elektronik menjadi sangat penting. Sistem elektronik yang dikendalikan oleh pihak ketiga, seperti toko online seperti Shopee, dan Lazada, memfasilitasi transaksi *e-commerce* dan menetapkan aturan internal tentang pembayaran, pengiriman, dan pengembalian barang.

²⁴ M. Yahya Harahap, *Hukum Perdata dalam Perspektif Praktik dan Teori* (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 142.

Dalam teori transaksi elektronik Adrian Sutedi mengatakan bahwa transaksi digital idealnya menjamin transparansi informasi, keandalan sistem, dan perlindungan bagi semua pihak yang terlibat. Namun, fitur *Return* seringkali diterapkan secara otomatis oleh *platform* tanpa memberikan perlindungan atau klarifikasi yang memadai bagi pelaku usaha, yang menyebabkan ketidakadilan dan kerugian bagi pihak penjual. Di sinilah masalah utama penelitian ini terletak yaitu seberapa baik mekanisme *Return* tersebut memenuhi prinsip keadilan dan perlindungan hukum yang ditetapkan oleh teori transaksi elektronik dan undang-undang positif seperti Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.²⁵

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Metodologi Penelitian

Pada penulisan penelitian ini, penulis menggunakan sifat deskriptif analisis yang menggambarkan dan menganalisis kondisi hukum yang terjadi di lapangan terhadap pelaku usaha *e-commerce* terkait fitur *Return*, dengan cara mendeskripsikan masalah yang timbul melalui data yang sudah dikumpulkan dan di analisis untuk kemudian di evaluasi berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dan teori hukum yang relevan. Masalah yang diteliti berupa perlindungan hukum bagi para pelaku usaha *e-commerce* dalam berbagai *platform marketplace* dan dihubungkan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

²⁵ Adrian Sutedi, *Hukum Transaksi Elektronik* (Jakarta: Sinar Grafika, 2012), hlm. 88.

Metode pendekatan yang digunakan pada penelitian ini ialah Yuridis Empiris yang berfokus pada penerapan hukum tersebut dalam praktik langsung di masyarakat dengan peneliti secara langsung melakukan tinjauan penelitian lapangan untuk mencari data serta informasi tentang masalah yang akan diteliti. Metode ini digunakan untuk memeriksa bagaimana para pelaku usaha, konsumen, dan *platform e-commerce* menggunakan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam fitur *Return marketplace*, dan apakah ini sesuai dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.²⁶

2. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah tempat data diperoleh. Tentunya kualitas sumber data mempengaruhi kualitas penelitian. Data primer adalah sumber data utama dalam penelitian ini, serta dibantu oleh data sekunder guna melengkapi data agar tidak menimbulkan suatu keambiguan dalam penelitian.

- a. Data primer berasal dari wawancara langsung dengan penegak hukum yang bersangkutan. Dalam hal ini hasil yang diperoleh adalah data langsung dari wawancara dengan salah satu narasumber pelaku usaha yang terkendala dengan sistem Pengembalian Barang dalam ber transaksi elektronik menggunakan *platform marketplace*.
- b. Data sekunder berasal dari data yang di peroleh secara tidak langsung dari sumbernya atau dari bahan kepustakaan. Data sekunder dapat berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dalam penelitian ini

²⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 51.

adalah data yang menyangkut tentang permasalahan fitur *Return* (Pengembalian Barang) yang bersumber dari studi kepustakaan. Dalam memperoleh data sekunder peneliti mengambil data melalui:

1) Bahan hukum primer, Dapat berupa Peraturan perundang-undangan, risalah pembentukan undang-undang, dan kaidah hukum yang berasal dari putusan pengadilan mengenai masalah tertentu yang merupakan bagian dari bahan hukum primer. Bahan hukum dasar yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- b) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2) Bahan hukum sekunder, Merupakan bahan – bahan yang berkaitan dengan bahan hukum primer yang dapat dijadikan sebagai informasi atau penjelasan mengenai bahan hukum primer, dapat berupa jurnal penelitian, skripsi terdahulu, dan buku buku penunjang yang berkaitan dengan penelitian ini.

3) Bahan hukum tersier, Merupakan bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder disebut bahan hukum tersier. Untuk mendukung data sekunder yang berkaitan dengan penelitian, penulis menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, jurnal, dan internet.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan tiga metode seperti penelitian perpustakaan (library research), wawancara dan dokumentasi.

a. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian adalah wawancara, yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan individu yang diwawancarai. Dalam wawancara, pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan secara lisan, dan individu yang diwawancarai memberikan jawaban secara verbal. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fakta dan pendapat, serta perspektif dan pengalaman mereka sendiri. Yang pada nantinya hasil dari wawancara tersebut dapat dilaborasikan menjadi sebuah data yang konkrit dalam sebuah penelitian.

b. Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dapat berupa mempelajari berbagai dokumen dan peraturan yang sedang diteliti.²⁷ Penelitian studi pustaka dapat dilakukan di mana ada bahan pustaka, seperti perpustakaan. Penulis juga akan mengkaji bahan pustaka lain, seperti artikel berita dari majalah dan jurnal-jurnal yang sudah diterbitkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi Menurut Suharsimi Arikunto, "dokumen" berasal dari kata "dokumen", yang artinya "tertulis", dan "dokumentasi" adalah suatu metode

²⁷ Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, Pustaka Setia, 2011. hlm. 225

pengumpulan data dengan mencatat berkas-berkas dan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk menunjang penelitian. Peneliti memeriksa objek tertulis selama proses dokumentasi.²⁸

4. Analisis Data

Untuk menarik interpretasi dan kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian, analisis data penelitian ini dilakukan secara kualitatif dan deskriptif dengan menggunakan deskripsi teks dan tulisan yang mudah dibaca dan dipahami. Dengan kata lain, temuan penelitian ditulis dalam bentuk teks dan penjelasan yang mudah dibaca, dipahami, ditafsirkan, dan ditarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan secara induktif, yang berarti mengambil kesimpulan berdasarkan fakta-fakta tertentu, mengambil kesimpulan umum, dan kemudian membuat rekomendasi untuk berbagai kesimpulan tersebut.²⁹



²⁸ Suharismi Arikunto, *Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Reka Cipta, 2011. hlm. 71

²⁹ Sanusi, Anwar, *Metodologi Penelitian Praktis*. Malang: Buntara Media, 2003. hlm 90