

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam kerangka pembangunan hukum nasional, khususnya pada ranah hukum perdata, Pembangunan nasional dalam kerangka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN) tidak dimaknai sebagai pembangunan fisik semata, melainkan sebagai suatu upaya terencana dan sistematis untuk mewujudkan tujuan bernegara. Undang-undang ini menetapkan bahwa perencanaan pembangunan merupakan satu kesatuan dalam sistem yang menjamin tercapainya keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan. Dalam kerangka sistemik ini, pembangunan hukum nasional berperan sebagai *enabling instrument* yang mentransformasikan visi dan arah pembangunan menjadi norma hukum yang konkret dan dapat dilaksanakan. Tanpa pembangunan hukum yang seirama, rencana pembangunan berisiko menjadi dokumen politis tanpa daya paksa dan kepastian implementasi.

Salah satu fokus utama dalam perencanaan pembangunan nasional adalah penciptaan ekonomi yang berdaya saing dan berkeadilan. UU SPPN memberikan mandat untuk membangun sistem hukum yang mendukung iklim usaha yang sehat, melindungi hak-hak ekonomi masyarakat, dan memastikan mekanisme pasar yang adil. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) No. 8 Tahun 1999 adalah produk konkret dari paradigma ini, yang dirancang bukan hanya untuk melindungi konsumen akhir, tetapi juga untuk membina pelaku usaha dan menciptakan etika bisnis yang menjadi prasyarat bagi pasar yang efisien dan berkeadilan.

Dinamika ekonomi daring yang tumbuh pesat, dengan marketplace sebagai salah satu episentrumnya, merupakan ujian nyata bagi efektivitas pembangunan hukum nasional. Pertumbuhan ini menuntut respons hukum yang adaptif, sebagaimana semangat pembangunan berkelanjutan dalam

UU SPPN. Tantangannya adalah menciptakan regulasi yang tidak menghambat inovasi, namun sekaligus mampu melindungi semua pihak secara proporsional, termasuk pelaku usaha yang seringkali menjadi pihak rentan dalam struktur kekuasaan platform digital.

Studi kasus Sivali Factory yang mengalami kerugian akibat mekanisme pengembalian barang yang tidak sesuai di marketplace dapat menjadi bahan untuk mengevaluasi keberhasilan pembangunan hukum nasional. Dengan adanya kasus ini menimbulkan pertanyaan apakah sistem hukum yang dibangun telah mampu menjalankan mandat UU SPPN untuk menciptakan perlindungan dan kepastian bagi seluruh pelaku pembangunan, khususnya UMKM sebagai penggerak ekonomi nasional.

Sebagaimana ditegaskan oleh Satjipto Rahardjo, hukum dalam konteks pembangunan berfungsi sebagai sarana pembaharuan masyarakat (*law as a tool of social engineering*) yang mengarahkan perubahan sosial menuju cita-cita bangsa¹. Oleh karena itu, konsistensi dan keberpihakan setiap produk hukum, termasuk hukum ekonomi, pada tujuan pembangunan nasional merupakan suatu keniscayaan. Sektor ekonomi memiliki posisi yang strategis dan fundamental. Aktivitas ekonomi merupakan penggerak utama dalam mewujudkan cita-cita pembangunan nasional. Implementasi setiap kebijakan dan kegiatan ekonomi harus didasari oleh pemikiran yang visioner dan komprehensif. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pertumbuhan ekonomi yang dicapai tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga selaras dengan fondasi hukum nasional yang berkelanjutan dan berkeadilan. Pembangunan yang holistik, dengan fokus pada sinergi antara aspek hukum dan ekonomi serta didukung oleh sektor-sektor pendukung lainnya, haruslah berorientasi pada terciptanya kesejahteraan umum (*public welfare*). Orientasi ini menjadi semakin krusial mengingat kegiatan ekonomi telah menjadi denyut nadi masyarakat modern dan merupakan

¹ Satjipto Rahardjo, *Hukum Dan Perubahan Sosial: Suatu Tinjauan Teoretis* (Yogyakarta: Genta Publishing, 2012), hlm.45.

instrumen vital untuk memenuhi segala kompleksitas kebutuhan hidup, mulai dari yang paling dasar hingga yang bersifat psikologis.

Manusia senantiasa berhadapan dengan beragam tingkat kebutuhan hidup, mulai dari kebutuhan primer, sekunder, hingga tersier. Pemenuhan kebutuhan ini pada hakikatnya memerlukan pengorbanan, yang dalam konteks ekonomi diartikan sebagai biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Melalui proses pemenuhan kebutuhan inilah kemudian dapat diamati pola perilaku manusia, yang dalam studi ekonomi dikenal sebagai perilaku konsumen sebuah aspek fundamental dalam lingkup kegiatan ekonomi. Menurut perspektif Siswono Yudo Husodo, kesejahteraan merupakan hasil dari sistem ekonomi yang mandiri, produktif, dan efisien, dengan tingkat pendapatan individu yang memungkinkan terbentuknya tabungan².

Salah satu mekanisme utama dalam pemenuhan kebutuhan adalah melalui hubungan timbal balik, khususnya dalam bentuk aktivitas jual beli yang melibatkan perjanjian. Wirjono Prodjodikoro mendefinisikan perjanjian sebagai suatu hubungan hukum di bidang kekayaan antara dua pihak, dimana satu pihak berkewajiban untuk melaksanakan atau tidak melaksanakan suatu hal, sementara pihak lain berhak menuntut pemenuhan kewajiban tersebut³.

Perjanjian jual beli menempati posisi sebagai salah satu bentuk perjanjian yang paling umum dan mendasar dalam interaksi sosial-ekonomi masyarakat. Pada hakikatnya, perjanjian ini mewujudkan dalam sebuah konstruksi hukum yang berisi serangkaian hak dan kewajiban timbal balik yang mengikat kedua belah pihak, yakni penjual di satu sisi dan pembeli di sisi lain. Secara yuridis formal, ketentuan yang mengatur perjanjian jual beli

² Siswono Yudo Husodo, *Menuju Welfare State; Kumpulan Tulisan Tentang Kebangsaan, Ekonomi Dan Politik*, 2009, hlm.65.

³ A. Qiromsyamsudin M, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangan* (Yogyakarta: Liberty, 1995).

ini dicantumkan secara komprehensif dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (selanjutnya disebut KUHPerdata), tepatnya dari Pasal 1457 hingga Pasal 1540. Pengertian jual beli menurut Pasal 1457 KUHPerdata adalah:

“Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.”

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah merevolusi pola jual beli di Indonesia, khususnya melalui platform *e-commerce* atau marketplace seperti Shopee, Tokopedia, dan lainnya. *Electronic commerce (e-commerce)* istilah yang digunakan untuk menggambarkan aktivitas komersial yang dijalankan melalui media internet⁴. Menurut Rahmati (2009), *e-commerce* adalah singkatan dari *Electronic Commerce* yang berarti sistem pemasaran secara atau dengan media elektronik, di mana transaksi dilakukan melalui jaringan digital untuk memfasilitasi penjualan dan pembelian⁵. Dalam buku "Market Place" oleh Joko Sutopo (2023), marketplace didefinisikan sebagai situs atau aplikasi yang memungkinkan berbagai penjual untuk menjual produk mereka secara online, dengan perbedaan utama dari *e-commerce* mandiri karena melibatkan pihak ketiga sebagai penyedia platform.

Aktivitas *e-commerce* dapat dilakukan melalui marketplace. merupakan platform berbasis internet yang menyediakan ruang pertemuan antara penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi secara digital. Melalui marketplace, konsumen dapat memperoleh informasi yang lengkap mengenai produk, mulai dari spesifikasi, harga, metode pembayaran, hingga mekanisme pengiriman barang. Kehadiran marketplace memungkinkan terjadinya transaksi jual beli yang lebih praktis, efisien, dan fleksibel

⁴ Muhammad Khisom, 'Akad Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Hukum Positif', *Turatsuna*, 2019 Melalui :<<https://jim.unisma.ac.id/index.php/TRSN/article/view/khisom/1772>> .

⁵ Sugeng, 'E-Commerce Sebagai Pendukung Pemasaran', *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 2018 Melalui :<<https://doi.org/10.35968/jsi.v4i1.81>> .

dibandingkan transaksi konvensional, karena tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Menurut data terkini, transaksi *e-commerce* di Indonesia mencapai nilai signifikan pada tahun 2024, dengan peningkatan pesat sejak pandemi COVID-19 yang mendorong masyarakat beralih ke belanja online. Berikut ini data transaksi *e-commerce* di Indonesia dari tahun 2020 sampai 2024 :



Grafik 1 : Transaksi *E-Commerce* Indonesia 2020-2024

Sumber : Bank Indonesia

Namun, dibalik tingginya angka transaksi *e-commerce* di Indonesia dan kemudahan ini, muncul berbagai permasalahan, termasuk ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan deskripsi yang ditawarkan, yang sering kali memicu keluhan konsumen dan permintaan pengembalian barang. Fenomena ini tidak hanya merugikan konsumen tetapi juga pelaku usaha (*seller*) yang sering kali menanggung kerugian finansial dan reputasional akibat proses pengembalian yang tidak adil atau penyalahgunaan oleh konsumen beritikad tidak baik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) menjadi landasan utama dalam mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. UUPK menekankan hak konsumen atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian

barang jika tidak sesuai dengan perjanjian, termasuk dalam transaksi elektronik. Namun, regulasi ini cenderung lebih berpihak pada konsumen, sementara perlindungan bagi pelaku usaha masih terbatas.

Dalam Pasal 6 UUPK mengatur hak pelaku usaha yang diantaranya sebagai berikut :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dan salah satu kewajiban konsumen yang diatur dalam Pasal 5 UUPK adalah Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa tak jarang pula konsumen tidak beritikad baik dalam bertransaksi atau mengkonsumsi barang. Hal ini tentu saja akan merugikan khalayak umum, dan secara tidak langsung konsumen telah merampas hak-hak orang lain.

Kewajiban konsumen sesuai yang tertera di dalam UUPK Pasal 5 yaitu sebagai berikut:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Meskipun demikian, implementasinya sering kali tidak efektif, terutama dalam kasus pengembalian barang di marketplace di mana pelaku usaha menghadapi risiko kerugian dari pembatalan sepihak, seperti dalam transaksi *Cash on Delivery (COD)*, di mana konsumen menolak barang dengan alasan palsu atau alamat fiktif.

Proses pengembalian barang yang tidak sesuai dari pembeli ke pelaku usaha merupakan aspek krusial yang sering menimbulkan ketidakseimbangan. Proses ini biasanya dimulai ketika pembeli menerima barang dan menemukan ketidaksesuaian, seperti ukuran yang salah, warna berbeda, bahan tipis, atau cacat produksi. Di marketplace seperti Shopee, pembeli harus melaporkan dalam waktu 24 jam setelah penerimaan, dengan menyertakan bukti seperti foto, video unboxing, dan nomor pesanan. Jika disetujui, pembeli mengirimkan barang kembali dengan biaya pengiriman ditanggung sendiri, sementara pelaku usaha memeriksa kondisi barang yang dikembalikan sebelum memproses refund atau penggantian. Namun, dalam praktiknya, proses ini sering disalahgunakan; misalnya, pembeli mengembalikan barang dalam kondisi rusak, diganti dengan barang palsu, atau setelah digunakan, tanpa bukti awal yang valid.

Di Tokopedia dan Bukalapak, proses serupa memerlukan pengajuan melalui fitur resolusi sengketa, di mana pembeli harus membayar terlebih dahulu untuk COD sebelum mengajukan retur jika paket sudah dibuka, tetapi sering kali pembeli menolak pembayaran dengan alasan ketidaksesuaian, menyebabkan barang dikembalikan melalui kurir tanpa kompensasi langsung bagi pelaku usaha⁶.

⁶ Enni Soerjati Priowirjanto, 'Market Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery', *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, 2022 Melalui : <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/acta/article/view/1132>.

Kebijakan garansi bebas pengembalian Shopee sejak 2024 memungkinkan retur tanpa persetujuan seller dalam 5 hari, yang semakin memudahkan pembeli tetapi memperbesar risiko bagi pelaku usaha karena minim verifikasi⁷. Proses ini juga melibatkan pihak ketiga seperti kurir, di mana pelaku usaha harus menanggung biaya pengiriman ganda jika retur disetujui, terutama untuk jarak jauh atau barang besar.

Risiko bagi pelaku usaha dalam proses pengembalian ini sangat beragam dan sering kali merugikan. Secara finansial, pelaku usaha menanggung kerugian dari biaya pengiriman bolak-balik, depresiasi nilai barang (khususnya fashion yang bergantung tren), dan kehilangan stok yang tidak bisa dijual lagi karena rusak atau diganti. Misalnya, dalam transaksi COD, pembeli bisa menolak barang dengan alasan seperti "tidak ada uang" atau "pesan iseng", menyebabkan pelaku usaha kehilangan pendapatan dan menanggung risiko kerusakan selama pengembalian. Risiko non-materiil termasuk kerusakan reputasi melalui rating rendah di platform, yang dapat memblokir toko online, serta beban waktu untuk menangani keluhan.

Studi kasus pada Sivali Factory, sebuah toko fashion di marketplace, Shopee dan Tokopedia menggambarkan isu ini secara nyata. Pada Juli 2025, Sivali Factory melaporkan kasus pengembalian barang yang tidak sesuai sejumlah 10 laporan pengembalian barang tidak sesuai dengan estimasi kerugian 1,5 Juta Rupiah ditambah juga kerugian immateril seperti , di mana konsumen mengklaim ketidaksesuaian meskipun barang yang diterimanya sudah sesuai kemudian konsumen mengembalikan barang kepada pelaku usaha menggunakan barang lain yang tidak dijual oleh pelaku usaha bahkan berupa barang rusak, menyebabkan kerugian bagi pelaku usaha.lalu kemudian konsumen memberikan rating buruk terhadap toko sivali factory pada marketplace Kasus ini mencerminkan kurangnya keseimbangan

⁷ Fadhilah Yasmin Adzani, 'Perlindungan Hukum Seller Marketplace Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah: Studi Kasus Di Komunitas Seller Shopee' (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2025) Melalui: <http://etheses.uin-malang.ac.id/76531/>.

dalam UUPK, di mana pelaku usaha sering kali tidak mendapat perlindungan setara dari penyalahgunaan hak pengembalian konsumen⁸.

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menjadi kerangka hukum dasar yang mengatur segala aktivitas perdagangan di Indonesia, termasuk yang telah bergeser ke ranah digital. Dalam konteks marketplace, undang-undang ini sebenarnya telah mengantisipasi perkembangan dengan mengatur perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Salah satu poin krusial adalah penegasan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, baik itu pedagang, supplier, maupun penyelenggara platform, untuk memastikan terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi.

Namun, dalam praktik penyelesaian sengketa seperti pengembalian barang yang tidak sesuai, keterbatasan Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 mulai terlihat. Undang-undang ini lebih banyak mengatur aspek perizinan, standarisasi, dan pengawasan komoditas, sementara mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara spesifik masih merujuk pada UUPK. Akibatnya, meskipun UU ini mengakui eksistensi perdagangan elektronik, ia belum memberikan pedoman teknis dan prosedural yang rinci untuk menangani konflik sehari-hari di platform seperti Shopee atau Tokopedia, sehingga celah bagi ketidakseimbangan perlindungan masih terbuka.

Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik sebagai turunan dari Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan Peraturan ini secara tegas mengatur kewajiban Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

⁸ Alisya Yuniar Rahmasari, Skripsi. 'Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Marketplace Pada Transaksi E-Commerce Dengan Metode Cash On Delivery Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen' (Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2023) Melalui: <https://eprints.ums.ac.id/117495/> .

(PPMSE) atau marketplace, seperti Shopee dan Tokopedia, untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan.

Salah satu hal baru dalam Peraturan Pemerintah ini adalah pengaturan mengenai rekonsiliasi sengketa. PPMSE diwajibkan memiliki prosedur yang jelas untuk menangani pengaduan, termasuk sengketa atas barang yang tidak sesuai. Hal ini seharusnya menjadi instrumen perlindungan bagi pelaku usaha, karena memaksa adanya verifikasi dan mediasi oleh pihak ketiga (platform) sebelum keputusan akhir diambil. Namun dalam implementasinya, tekanan bisnis dan kebijakan platform yang sering kali berpihak pada konsumen (seperti refund instan) membuat mekanisme ini tidak berjalan optimal untuk melindungi kepentingan pelaku usaha dari klaim-klaim yang tidak berdasar,

Namun demikian PP No. 80/2019 belum sepenuhnya menjadi solusi. Peraturan ini memang mengatur sanksi administratif bagi PPMSE yang melanggar, tetapi tidak secara detail mengatur pembagian tanggung jawab dan beban pembuktian dalam sengketa retur barang. Akibatnya, dalam kasus seperti Sivali Factory dimana barang dikembalikan dalam keadaan berbeda, beban pembuktian bahwa konsumen beritikad buruk masih sangat berat bagi pelaku usaha. PP ini adalah fondasi yang baik, namun diperlukan pedoman pelaksanaan yang lebih rinci dan penegasan prinsip keadilan berimbang untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif bagi pelaku usaha

Sanksi terhadap konsumen dalam hal ini secara teori perlindungan hukum represif tidak dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, namun dalam hal ini konsumen melakukan wanprestasi dan dapat dikenakan sanksi berupa membayar kerugian yang diderita pelaku usaha, pembatalan perjanjian, pengalihan resiko, dan membayar biaya perkara apabila sampai diperkarakan dipengadilan.

Dalam kasus retur barang tidak sesuai mencerminkan kondisi aktual bahwa UUPK lebih berpihak pada konsumen dibanding pelaku usaha, di mana Pasal 4 huruf h memberi konsumen hak atas kompensasi, ganti rugi, atau penggantian barang, sedangkan Pasal 19 memberlakukan prinsip tanggung jawab mutlak yang mewajibkan pelaku usaha mengganti kerugian meski kerusakan atau klaim retur sering disalahgunakan⁹. Hal ini menimbulkan ketimpangan karena pelaku usaha harus menanggung biaya kirim bolak-balik, depresiasi barang, hingga kehilangan stok, sementara Pasal 8 ayat (1) huruf f melarang perdagangan barang yang tidak sesuai janji sehingga retur sulit ditolak meski alasan konsumen tidak benar,

Kemudian keadaan ideal di mana UUPK seharusnya seimbang dengan menguatkan hak pelaku usaha melalui mekanisme verifikasi retur pembagian biaya pengiriman proporsional, dan sanksi terhadap konsumen beritikad buruk¹⁰. Dengan menegakkan prinsip itikad baik (Pasal 5) secara adil serta integrasi regulasi e-commerce modern, marketplace dapat menyediakan resolusi sengketa yang netral bagi kedua belah pihak.

Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan, maka penelitian ini ingin lebih mendalami untuk mengkaji dan menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha dan menuangkannya dalam bentuk skripsi yang berjudul:

“PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA ATAS PENGEMBALIAN BARANG YANG TIDAK SESUAI PADA MARKETPLACE DIHUBUNGKAN DENGAN PASAL 6 UNDANG

⁹ Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhammad Jodi Setianto, ‘Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen Di Kota Singaraja’, *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum*, 2020 Melalui : <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jatayu/article/view/32862>.

¹⁰ Muhammad Rizqy Fadillah, ‘Urgensi Perlindungan Hukum Perdagangan Elektronik Dalam Perspektif Persaingan Usaha Di Indonesia’, *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 2023 Melalui : <https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4591>.

UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS SIVALI FACTORY)”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum platform marketplace terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace dihubungkan dengan Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Sivali Factory)?
2. Bagaimana kendala-kendala hukum platform marketplace dalam perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace?
3. Bagaimana Upaya-upaya hukum platform marketplace untuk menjamin terpenuhinya perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan dari pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum platform marketplace terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace dihubungkan dengan Pasal 6 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Sivali Factory).
2. Untuk mengetahui kendala hukum platform marketplace dalam perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace.
3. Untuk mengetahui Upaya hukum platform marketplace menjamin terpenuhinya perlindungan hukum bagi pelaku usaha yang dirugikan dari pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace.

D. Kegunaan Penelitian

Sejalan dengan penelitian di atas, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya kerangka konseptual mengenai perlindungan hukum pelaku usaha dalam e-commerce, baik secara teoritis maupun praktis

1. Kegunaan Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya dalam bidang hukum perdata dan perlindungan konsumen juga pelaku usaha
- b. Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan kerangka konseptual mengenai hak-hak pelaku usaha berdasarkan pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Kegunaan Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak pihak yang terkait terhadap pelanggaran yang dilakukan konsumen kepada pelaku usaha dalam transaksi elektronik dan menjadi evaluasi terhadap aturan hukum yang mengatur mengenai perlindungan pelaku usaha di Indonesia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat yang masih kurang mengerti akan hak-hak yang dimiliki dalam transaksi jual beli elektronik (e-commerce).

E. Kerangka Pemikiran

Konstitusi Indonesia, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disebut UUD 1945), telah menegaskan prinsip negara hukum pada Pasal 1 ayat (3), yang menjadi dasar bahwa setiap kegiatan, termasuk transaksi perdagangan elektronik, harus dilandasi kepastian hukum yang adil. Selanjutnya, Pasal 27 ayat (2) menegaskan bahwa setiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak, yang mencakup perlindungan terhadap pelaku usaha agar dapat menjalankan aktivitas usahanya tanpa dirugikan. Lebih lanjut, Pasal 28D ayat (1) menegaskan hak setiap orang atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, sehingga pelaku usaha juga

berhak memperoleh perlindungan dalam menjalankan usahanya di era digital.

Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini membangun hubungan antara dasar normatif UUD 1945 yang menjamin hak-hak warga negara termasuk pelaku usaha, dengan ketentuan UUPK yang lebih teknis mengatur keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidakeimbangan dalam implementasi aturan terkait pengembalian barang pada marketplace akan dianalisis melalui studi kasus Sivali Factory untuk melihat sejauh mana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dapat diwujudkan, serta bagaimana konsep keadilan terimplementasi dalam praktik hukum perlindungan konsumen di Indonesia.

Kerangka berpikir berfungsi untuk memberikan dasar konseptual yang jelas dalam merumuskan argumen dan menjelaskan permasalahan yang sedang dikaji. Oleh karena itu, kerangka teori dibutuhkan sebagai pedoman untuk memahami gejala sosial dalam permasalahan hukum. Adapun teori hukum yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum dimaknai sebagai keberadaan peraturan perundang-undangan yang dirumuskan dan disahkan secara pasti, baik dari segi isi maupun pelaksanaannya¹¹. Kejelasan dan kelogisan aturan hukum diperlukan agar tidak menimbulkan multitafsir yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian atau konflik norma di masyarakat. Dengan demikian, kepastian hukum tidak hanya dimaknai sebagai kepastian terhadap tindakan hukum, tetapi juga kepastian terhadap norma dan

¹¹ Zainal Asikin, *Mengenal Filsafat Hukum*, Bandung: Pustaka Reka Cipta (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2014).hlm 46

mekanisme hukum itu sendiri, sehingga mampu menciptakan tatanan hukum yang stabil, adil, dan dapat diprediksi.

Menurut Sudikno Mertokusumo, kepastian hukum merupakan jaminan agar hukum dapat berfungsi sebagaimana mestinya, yakni memberikan kejelasan terhadap siapa yang memiliki hak berdasarkan suatu ketentuan atau putusan hukum yang berlaku¹² Kepastian hukum memastikan bahwa hukum tidak hanya sekadar norma tertulis, tetapi juga dapat dijalankan secara konsisten dalam praktik sehingga memberikan rasa aman dan keadilan bagi masyarakat.

Lebih lanjut, Sudikno menjelaskan bahwa meskipun kepastian hukum berkaitan erat dengan keadilan, keduanya tidak dapat disamakan karena memiliki karakter yang berbeda. Hukum memiliki sifat umum, mengikat, dan menyamaratakan, sedangkan keadilan bersifat subjektif dan individualistis, bergantung pada persepsi serta kondisi masing-masing individu¹³. Dari perbedaan sifat tersebut, dapat dipahami bahwa hukum dan keadilan berada dalam ruang lingkup yang saling berhubungan namun tidak identik. Dengan demikian, kepastian hukum pada dasarnya menekankan pada pelaksanaan hukum sebagaimana bunyi dan maksud dari ketentuan yang berlaku, tanpa dipengaruhi oleh pertimbangan subjektif.

Selain itu, kepastian hukum juga memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa peraturan yang telah ditetapkan oleh negara benar-benar dapat dilaksanakan secara konsisten. Dalam memahami nilai-nilai kepastian hukum, perlu diperhatikan bahwa prinsip ini memiliki hubungan erat dengan keberadaan hukum positif serta peran negara dalam mengaktualisasikan dan menegakkan hukum tersebut. Dengan kata lain, kepastian hukum tidak hanya berkaitan dengan norma, tetapi juga

¹² Siti Halilah and Fakhurrahman Arif, 'Asas Kepastian Hukum Menurut Para Ahli', *JSiyasah : Jurnal Hukum Tata Negara*, 4.Desember (2021), 56–65. Melalui: <<http://www.ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/Siyasah/article/view/334/275>>

¹³ Sudikno Mertokusumo, *Penemuan Hukum: Sebuah Pengantar (Edisi Terbaru)* (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2018).hlm 69

mencerminkan komitmen negara untuk menghadirkan sistem hukum yang adil, tertib, dan dapat diprediksi oleh masyarakat¹⁴.

Menurut E. Utrecht kepastian hukum (*rechtszekerheid*) merupakan salah satu unsur fundamental dalam negara hukum yang menjamin predictability dalam hubungan hukum¹⁵. Konsep ini menekankan bahwa setiap pihak harus dapat memperkirakan akibat hukum dari suatu perbuatan, termasuk dalam transaksi e-commerce. ranah perlindungan pelaku usaha, teori Utrecht ini menegaskan bahwa pelaku usaha berhak mendapatkan kepastian bahwa transaksi yang telah disepakati secara sah akan dihormati dan dilaksanakan oleh konsumen, serta adanya mekanisme hukum yang jelas ketika konsumen melakukan wanprestasi.

Tanpa adanya kepastian hukum, Masyarakat termasuk para pelaku usaha di sektor e-commerce akan kehilangan arah dan pedoman yang jelas dalam bertindak. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpastian hukum (legal uncertainty) yang berpotensi mengganggu stabilitas transaksi dan bahkan memicu kekacauan dalam praktik bisnis digital. Oleh karena itu, kepastian hukum menuntut adanya aturan yang jelas, stabil, dan konsisten, serta diterapkan secara objektif tanpa dipengaruhi oleh kepentingan atau faktor subjektif tertentu. Dengan demikian, hukum dapat dijadikan landasan yang dapat diandalkan dalam setiap situasi, termasuk dalam menangani konflik antara konsumen dan pelaku usaha.

Lebih jauh, kepastian hukum tidak hanya berfokus pada ketepatan penerapan norma hukum, tetapi juga pada bagaimana hukum mampu menjamin perlindungan hak dan kewajiban bagi setiap pihak yang terlibat dalam hubungan hukum, baik konsumen maupun pelaku usaha. Dalam ranah e-commerce, prinsip ini menjadi sangat krusial karena transaksi

¹⁴ Mario Julyano and Aditya Yuli Sulistyawan, *Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum*, *Crepido*, 2019. Melalui: <https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22>

¹⁵ S. E. Utrecht dan Moh. Saleh Djindang, *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo, 1983.hlm 234

dilakukan secara daring dan sering kali menimbulkan risiko baru, seperti penyalahgunaan hak oleh konsumen yang beritikad tidak baik. Melalui kepastian hukum, pelaku usaha memiliki dasar yang kuat untuk menuntut perlindungan terhadap kerugian yang timbul akibat tindakan konsumen yang tidak jujur atau manipulatif.

Dengan demikian, teori kepastian hukum berperan sebagai pilar utama dalam menciptakan keseimbangan hubungan hukum di ranah digital, di mana setiap pihak dapat bertransaksi dengan rasa aman dan saling menghormati hak satu sama lain. Ketika aturan hukum dijalankan secara konsisten dan dapat diprediksi, pelaku usaha akan lebih percaya terhadap sistem hukum, sementara konsumen pun terdorong untuk berperilaku jujur serta beritikad baik dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan.

2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan hak fundamental setiap warga negara yang wajib dijamin oleh negara sebagai perwujudan dari prinsip negara hukum serta sebagai bentuk pemenuhan hak konstitusional warga negara di bidang hukum¹⁶. Melalui perlindungan hukum, negara diharapkan mampu memberikan jaminan rasa aman dan kepastian hukum, sehingga masyarakat dapat menjalankan berbagai aktivitasnya dengan tertib tanpa rasa khawatir terhadap kemungkinan hilangnya hak atau kepemilikan yang sah. Dengan demikian, perlindungan hukum berfungsi sebagai instrumen preventif maupun represif untuk menjaga dan memastikan agar setiap hak warga negara tetap terlindungi dalam menjalankan kegiatan sehari-hari, termasuk dalam memenuhi kebutuhan hidupnya.

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan

¹⁶ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2016).hlm 245-250

hukum dari kesewenangan¹⁷. Hadjon mengklasifikasikan perlindungan hukum ke dalam dua bentuk sarana berdasarkan mekanisme pelaksanaannya diantaranya :

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang bersifat preventif merupakan suatu upaya yang diberikan kepada masyarakat, termasuk pelaku usaha, untuk mencegah timbulnya sengketa hukum sebelum terjadi pelanggaran atau keputusan yang merugikan. Perlindungan ini diwujudkan melalui mekanisme yang memungkinkan pelaku usaha menyampaikan pendapat, keberatan, atau tanggapan terhadap kebijakan, peraturan, maupun keputusan pemerintah yang berpotensi memengaruhi kegiatan usahanya. Dengan adanya ruang partisipasi ini, pelaku usaha memiliki kesempatan untuk memastikan bahwa setiap kebijakan yang diambil tidak bertentangan dengan prinsip keadilan, kepastian hukum, serta asas proporsionalitas dalam hubungan hukum keperdataan.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang bersifat represif merupakan bentuk perlindungan yang diberikan setelah terjadinya suatu pelanggaran hak atau sengketa hukum antara para pihak. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan penyelesaian atas permasalahan yang telah terjadi, sehingga hak-hak subjek hukum yang dilanggar dapat dipulihkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Perlindungan ini bersifat reaktif karena baru diberikan setelah adanya tindakan atau perbuatan yang dianggap melanggar hukum, seperti wanprestasi dalam perjanjian, perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*), atau pelanggaran terhadap

¹⁷ P M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia, Sebuah Studi Tentang Prinsip-Prinsipnya, Penanganannya Oleh Pengadilan Umum Dan Pembentukan*, Bina Ilmu, Surabaya, 1992.hlm 30

hak-hak perdata lainnya. Dalam prosesnya, perlindungan represif tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai bentuk penegakan keadilan dan kepastian hukum bagi para pihak yang dirugikan.

Menurut Satjipto Rahardjo, berbeda dengan aliran hukum positivis yang menempatkan hukum semata-mata sebagai sistem aturan yang tertutup dan otonom, Rahardjo menegaskan bahwa hukum harus dipahami sebagai institusi sosial yang hidup dan bernafas untuk manusia. Filsafat intinya yang terkenal, "hukum adalah untuk manusia, dan bukan sebaliknya", menjadi landasan etis yang mendalam. Dalam perspektif ini, tujuan akhir hukum bukanlah penegakan peraturan secara harfiah, melainkan pencapaian keadilan substantif (*substantive justice*) dan kemanusiaan yang beradab. Oleh karena itu, perlindungan hukum tidak boleh berhenti pada kepatuhan formal terhadap teks undang-undang, tetapi harus dinilai dari kemampuannya untuk memberikan rasa keadilan, memanusiakan, dan menyelesaikan persoalan konkret yang dihadapi oleh masyarakat. Hukum progresif melihat aturan sebagai alat, bukan tujuan, sehingga penegak hukum dituntut untuk memiliki keberanian moral dalam menafsirkan dan menerapkan hukum demi terwujudnya keadilan yang hidup dalam realitas masyarakat.

Konsekuensi logis dari pandangan ini adalah bahwa perlindungan hukum harus bersifat aktif, kontekstual, dan memihak pada nilai-nilai kemanusiaan. Rahardjo memperkenalkan konsep hukum yang "membela" dan "memelihara" (merawat). Hukum tidak boleh bersikap pasif dan hanya menunggu sampai terjadi sengketa (*wait and see*), melainkan harus proaktif membela pihak-pihak yang lemah dan rentan dalam struktur sosial yang timpang. Lebih dari itu, hukum juga harus berfungsi untuk "memelihara" atau merawat hubungan-hubungan sosial dan kepentingan-kepentingan yang layak dilindungi sebelum konflik itu muncul. Pendekatan ini menuntut hukum untuk responsif terhadap dinamika dan disruptasi era digital,

termasuk pesatnya perkembangan *e-commerce*. Hukum tidak boleh ketinggalan dalam merespons bentuk-bentuk kerentanan baru yang muncul, seperti ketidakseimbangan kekuatan antara pelaku usaha mikro dengan platform digital raksasa atau kerentanan terhadap kejahatan siber yang dapat menghancurkan reputasi dan usaha seseorang dalam sekejap.

Hukum progresif akan melihat realitas di lapangan, banyak pelaku usaha *e-commerce*, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM), justru menempati posisi yang rentan. Mereka rentan secara ekonomi, rentan terhadap informasi yang asimetris, dan rentan secara hukum karena ketidaktahuan terhadap kompleksitas regulasi. Oleh karena itu, perlindungan hukum progresif bagi mereka tidak hanya berarti memberikan akses ke pengadilan, tetapi juga menuntut adanya pendampingan hukum, edukasi, dan kebijakan dari negara serta platform yang bersifat melindungi (*protective*). Sebuah putusan BPSK atau pengadilan yang adil, misalnya, tidak akan serta-merta memenangkan konsumen hanya karena statusnya sebagai "pihak yang dilindungi UUPK", tetapi akan mendalami substansi persoalan, motif, dan konteksnya untuk memastikan tidak terjadi ketidakadilan terhadap pelaku usaha yang beritikad baik.

3. Teori Perjanjian

Dalam ranah hukum perdata, perjanjian yang dalam istilah Belanda dikenal sebagai *overeenkomst* dan dalam istilah Latin disebut *verbinten*—merupakan suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan akibat hukum dalam bidang kekayaan atau harta benda. Hubungan hukum ini menciptakan hak bagi salah satu pihak untuk menuntut pemenuhan prestasi, serta kewajiban bagi pihak lainnya untuk melaksanakan prestasi tersebut sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui¹⁸. Dengan demikian, perjanjian tidak hanya sekadar kesepakatan,

¹⁸ Kristiawanto Joko Sriwido, *Memahami Hukum Perikatan Dan Perjanjian* (Yogyakarta, 2021), hlm 103

tetapi juga mengandung unsur kewajiban hukum yang mengikat kedua belah pihak dalam suatu ikatan perdata yang dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Sejumlah ahli hukum memandang bahwa istilah *verbinten* lebih tepat diterjemahkan sebagai “perikatan”, sebab di dalamnya terkandung hubungan timbal balik yang melahirkan hak dan kewajiban antara para pihak. Sementara itu, istilah *overeenkomst* atau “perjanjian” digunakan untuk menegaskan bahwa hubungan tersebut lahir dari kesepakatan kehendak (*consensus*) yang dilakukan secara sadar dan sukarela oleh para pihak. Dengan kata lain, perjanjian merupakan peristiwa hukum di mana seseorang atau lebih menyatakan persetujuan untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan hukum tertentu, sehingga dari pernyataan kehendak tersebut timbul akibat hukum yang mengikat bagi mereka yang membuatnya. Pengertian perjanjian secara yuridis telah ditetapkan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), yang menyatakan bahwa: “Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Menurut Subekti, perjanjian merupakan kesepakatan antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu tindakan tertentu¹⁹. Kesepakatan ini menjadi dasar hukum yang membentuk hubungan kontraktual dalam sistem hukum perdata Indonesia. Pandangan Subekti menegaskan bahwa setiap perjanjian memiliki kekuatan mengikat layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Artinya, para pihak wajib melaksanakan isi perjanjian dengan itikad baik dan tidak dapat menarik diri secara sepihak tanpa alasan hukum yang sah.

¹⁹ Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata* (Jakarta: Intermasa, 1992). hlm 12

Lebih lanjut, Subekti menjelaskan bahwa suatu perjanjian hanya sah apabila lahir dari kehendak yang murni, tanpa adanya unsur paksaan, kekhilafan, atau penipuan²⁰. Dengan demikian, asas kebebasan berkontrak yang dijelaskan Subekti menjadi fondasi perlindungan hukum bagi pelaku usaha, karena memastikan bahwa perjanjian yang dibuat secara daring tetap menjamin keseimbangan hak dan kewajiban antar pihak serta menghindarkan salah satu pihak dari kerugian akibat tindakan curang.

Dalam transaksi elektronik (e-commerce), teori Subekti ini memiliki relevansi penting, khususnya dalam melindungi pelaku usaha dari tindakan tidak beritikad baik oleh konsumen. Perjanjian yang terjadi secara daring tetap harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, terutama unsur kesepakatan yang bebas dan sukarela. Hal ini mencerminkan prinsip bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen tetap tunduk pada asas perikatan yang sama seperti perjanjian konvensional.

Menurut Abdulkadir Muhammad, perjanjian merupakan salah satu sumber utama perikatan dalam hukum perdata Indonesia, yang diartikan sebagai persetujuan antara dua pihak atau lebih untuk melakukan atau tidak melakukan suatu perbuatan hukum tertentu yang sah, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)²¹. Inti dari teori ini menekankan bahwa perjanjian harus lahir dari kehendak bebas dan dijalankan dengan itikad baik, karena dari sinilah keabsahan dan kekuatan mengikat suatu perjanjian terbentuk. Prinsip ini menjadi penting dalam konteks transaksi digital, sebab itikad baik menjadi landasan perlindungan bagi pelaku usaha dari tindakan konsumen yang berpotensi merugikan, seperti pembatalan sepihak atau pengajuan klaim palsu dalam transaksi e-commerce.

Lebih lanjut, Pasal 1320 KUHPerdata menetapkan empat syarat sahnya perjanjian, yaitu adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum

²⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 2002). hlm 17

²¹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1992). hlm 78

untuk bertindak, objek tertentu, dan sebab yang halal. Di antara syarat tersebut, unsur kesepakatan yang didasari itikad baik memiliki peran utama dalam menjaga keseimbangan hukum antara para pihak. Tanpa itikad baik, kesepakatan dapat cacat hukum karena adanya unsur paksaan, penipuan, atau kekhilafan. Dalam ranah transaksi daring, hal ini sering muncul melalui manipulasi data, ulasan palsu, atau penyalahgunaan kebijakan retur barang oleh konsumen. Oleh sebab itu, teori ini mendorong penerapan mekanisme verifikasi digital dan klausul kontrak elektronik sebagai sarana untuk menjamin transparansi dan keadilan bagi pelaku usaha.

Selanjutnya, Abdulkadir Muhammad menegaskan pentingnya asas *pacta sunt servanda*, yaitu prinsip bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang mengikatkannya. Namun, asas ini tidak bersifat absolut karena tetap dibatasi oleh prinsip itikad baik untuk mencegah ketimpangan dan melindungi pihak yang lebih lemah. Dalam konteks e-commerce, asas ini memiliki relevansi besar bagi pelaku usaha kecil yang sering dirugikan oleh tindakan konsumen tidak jujur, seperti pengembalian barang fiktif atau penyebaran ulasan negatif palsu.

Abdulkadir Muhammad berpendapat bahwa tindakan itikad tidak baik dari konsumen, termasuk menyembunyian fakta atau manipulasi transaksi, dapat menjadi dasar pembatalan perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1321–1322 KUH Perdata. Hal ini juga sejalan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan pentingnya keseimbangan dan keadilan dalam hubungan transaksional. Dengan demikian, teori ini memberikan dasar konseptual bagi regulasi e-commerce yang menempatkan itikad baik

sebagai syarat mutlak agar perjanjian digital tetap sah, tidak cacat, dan memiliki kekuatan hukum yang mengikat.

F. Langkah-Langkah

1. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara sistematis yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data guna memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang diteliti²². Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif analitis, yaitu pendekatan yang berupaya menggambarkan fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh, lalu menganalisisnya untuk menemukan makna dan pola yang relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Sugiyono, metode analisis deskriptif merupakan teknik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud melakukan generalisasi²³. Dengan kata lain, metode ini berfokus pada pemahaman mendalam terhadap situasi atau objek penelitian, bukan pada penarikan kesimpulan yang berlaku umum.

Maka penelitian ini menggunakan metode ini untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada *marketplace* studi kasus sivali factory telah sesuai dengan ketentuan dengan Pasal 6 Undang Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan, yakni pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menelaah isu

²² Suharshimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2002).

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).hlm 2

yang terkait dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada *marketplace* berlandaskan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga analisis dapat dilakukan secara sistematis sesuai dengan hierarki norma hukum yang relevan. Sementara itu, pendekatan kasus berfungsi untuk mengkaji perlindungan hukum terhadap pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada *marketplace*, guna memahami bagaimana prinsip dan ketentuan hukum tersebut diterapkan dalam praktik. Dengan mengombinasikan kedua pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan analisis yang tidak hanya bersifat teoretis, tetapi juga mencerminkan realitas penerapan hukum di lapangan

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

Dalam suatu penelitian yang dilakukan pada praktiknya dibedakan antara data yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau melalui kajian atau bahan kepustakaan. Pada penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder.

- 1) Data Primer, yaitu sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber baik melalui wawancara dengan subjek penelitian atau secara observasi maupun pengamatan langsung.
- 2) Data Sekunder, yang dimaksud dalam penelitian ini berupa data yang diperoleh dari hasil penelitian dan kajian kepustakaan serta dokumen, dimana hal tersebut merupakan hasil penelitian terdahulu, yang sudah tersusun dalam bentuk buku, karya ilmiah atau dokumen yang biasa disediakan di perpustakaan atau platform digital lainnya, atau milik pribadi.
 - a) Bahan Hukum Primer, Bahan hukum primer merupakan sumber hukum utama yang bersifat imperatif dan otoritatif. Disebut imperatif karena memberikan pedoman serta perintah yang wajib

diikuti dalam penerapannya, sedangkan disebut otoritatif karena memiliki kekuatan dan kewenangan hukum yang diakui secara formal. Yang termasuk dalam kategori bahan hukum primer meliputi segala bentuk peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi negara yang memuat ketentuan hukum yang bersifat mengikat serta menjadi dasar dalam analisis dan penegakan hukum.:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
 - 2) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
 - 5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.
 - 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- b) Bahan Hukum Sekunder, adalah sumber hukum yang berfungsi memberikan penjelasan secara sistematis dan komprehensif terhadap bahan hukum primer yang berisi ketentuan hukum. Bahan ini mencakup berbagai literatur seperti buku-buku hukum, jurnal ilmiah, skripsi, tesis, disertasi, serta beragam hasil penelitian lain yang memiliki relevansi dengan topik yang dikaji.
- c) Bahan Hukum Tersier, berperan sebagai sumber pendukung yang melengkapi dan memperjelas pemahaman terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Jenis bahan ini mencakup kamus hukum, ensiklopedia, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI),

artikel ilmiah, jurnal hukum, serta informasi yang diperoleh dari berbagai platform media daring yang mendukung keakuratan dan kelengkapan analisis penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam mengumpulkan bahan dan data hukum penulis melakukan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Lapangan

Mengenai studi lapangan (field research) dalam penelitian ini menitik beratkan pada penggunaan data kepustakaan atau data sekunder yang merupakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier yang ditunjang oleh data primer.

1) Observasi

Observasi merupakan sebuah metode untuk memperoleh informasi, di mana peneliti melakukan peninjauan secara langsung terhadap subjek yang terkait dengan permasalahan penelitian. Hal ini bertujuan guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai sikap atau tindakan individu maupun masyarakat, sebagaimana yang tampak dalam situasi sebenarnya.

2) Wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak yang bersangkutan, yaitu sivali factory melalui direct message di aplikasi Instagram. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan

penelitian. Teknik ini digunakan untuk memperoleh keterangan secara lebih mendalam serta memperkuat dan memperjelas data yang telah diperoleh dari sumber lainnya, sehingga hasil penelitian menjadi lebih akurat dan komprehensi

b. Studi Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui penelaahan terhadap berbagai dokumen guna memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian kualitatif, metode ini berfungsi untuk memahami perspektif atau pengalaman subjek penelitian melalui bahan tertulis, visual, maupun bentuk dokumen lain yang dibuat langsung oleh pihak-pihak terkait. Dokumen yang dianalisis dapat mencakup dokumen resmi seperti laporan, surat, arsip, serta notulen rapat, maupun dokumen tidak resmi seperti catatan pribadi, foto, rekaman, dan materi relevan lainnya.

c. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan (library research), yakni dengan menelaah berbagai sumber tertulis yang relevan seperti buku, dokumen resmi, referensi ilmiah, jurnal, dan surat kabar. Melalui metode ini, peneliti mengumpulkan serta menganalisis informasi yang bersumber dari literatur dan hasil penelitian terdahulu guna memperkuat dasar teoritis dan memperdalam pemahaman terhadap permasalahan yang dikaji mengenai tentang perlindungan hukum pelaku usaha atas pengembalian barang yang tidak sesuai pada marketplace studi kasus sivali factory

5. Analisis Data

Data yang telah diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya dianalisis secara menyeluruh dengan menggunakan metode analisis kualitatif. Proses analisis dilakukan melalui pengamatan mendalam terhadap setiap data, kemudian menghubungkannya dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pendekatan ini menggunakan logika deduktif, yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan jalan menguraikan atau menginterpretasikan hal hal yang bersifat umum pada kesimpulan yang bersifat khusus. Selain itu, analisis dilakukan dengan pendekatan normatif melalui tahapan interpretasi dan konstruksi hukum. Seluruh hasil analisis tersebut akhirnya disusun secara sistematis dalam bentuk karya tulis ilmiah yang runtut dan terstruktur.

6. Lokasi Penelitian

Penelitian untuk penulisan hukum ini dilakukan pada tempat-tempat yang memiliki korelasi dengan masalah yang diangkat pada penulisan hukum ini, di antaranya yaitu:

- a. Pelaksanaan Penelitian Lapangan
 - 1) Dilakukan secara online yaitu melalui Direct Message kepada pelaku usaha sivaly factory di aplikasi Instagram
- b. Pelaksanaan Penelitian Kepustakaan
 - 1) Penelitian Kepustakaan Perpustakaan Rachmat Djatnika UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jalan A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614.
 - 2) Perpustakaan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jalan A.H. Nasution No. 105,

Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat,
40614.

G. Penelitian Terdahulu

NO	NAMA DAN JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Bayu Hidayat (2023) “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E Commerce Shopee” ²⁴	1. Membahas perlindungan pelaku usaha di e-commerce dalam konteks pengembalian barang 2. Menggunakan metode kualitatif	1. Penelitian tersebut mengkaji perlindungan pelaku usaha fokus hanya di e-commerce shopee sedangkan penelitian ini mengkaji pada beberapa e-commerce seperti Tokopedia dan Tiktokshop 2. Penelitian tersebut tidak menggunakan studi kasus sedangkan penelitian ini menggunakan studi kasus pada

²⁴ Bayu Hidayat, Skripsi ‘Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee’ (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023) Melalui: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/74103>.

			seller online sivali factory
2	Fadhilah Yasmin Adzani (2025) “Perlindungan hukum Seller Marketplace terhadap penyalahgunaan garansi pengembalian oleh pembeli perspektif Hukum Positif dan Fikih Muamalah: Studi kasus di Komunitas Seller Shopee” ²⁵	1. Membahas perlindungan pelaku usaha di e-commerce dalam konteks pengembalian barang 2. Menggunakan studi kasus juga sebagai penelitiannya	1. Penelitian tersebut membahas mengenai perspektif hukum positif dan fikih muamalah sedangkan penelitian ini membahas dari aspek hukum keperdataan yaitu melalui Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen 2. Teori yang digunakan pada penelitian tersebut adalah teori perlindungan hukum, hak

²⁵ Fadhilah Yasmin Adzani, Skripsi ‘Perlindungan Hukum Seller Marketplace Terhadap Penyalahgunaan Garansi Pengembalian Oleh Pembeli Perspektif Hukum Positif Dan Fikih Muamalah: Studi Kasus Di Komunitas Seller Shopee’ (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2025) Melalui: <http://etheses.uin-malang.ac.id/76531/>.

			khiyar,dan fikih muamalah, sedangkan penelitian ini menggunakan teori kepastian hukum,teori perlindungan hukum,dan teori perjanjian
3	Tria Nugraha Ramadhan, (2025) “Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha E-Commerce Dalam Penggunaan Fitur Return Pada Marketplace Dihubungkan Dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang	1. Membahas perlindungan hukum pelaku usaha dari return barang di e-commerce 2. Menjadikan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai acuan	1. Penelitian tersebut menggunakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sedangkan penelitian ini menggunakan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan

	Perdagangan Melalui Sistem Elektronik” ²⁶		Konsumen sebagai acuan 2. Penelitian tersebut tidak menggunakan studi kasus sebagai objek penelitian sedangkan penelitian ini menggunakan studi kasus sebagai objek penelitian
--	--	--	--

Berdasarkan penelusuran terhadap tiga studi terdahulu, ditemukan bahwa masing-masing penelitian tersebut memiliki titik tekan yang berbeda dengan fokus kajian yang diangkat dalam penelitian ini. Dengan demikian, penulis menegaskan bahwa penelitian ini memiliki unsur kebaruan (novelty) yang membedakannya dari riset-riset sebelumnya. Orisinalitas tersebut terletak pada konsentrasi kajian yang secara khusus menelaah penerapan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam konteks kasus yang dialami oleh merek fashion Sivalli Factory. Oleh karena itu, penelitian ini merupakan kontribusi otentik dan orisinal yang sepenuhnya merupakan hasil kerja intelektual penulis.

²⁶ Tria Nugraha Ramadhan, Skripsi. ‘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’ (Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, 2025) Melalui: <https://digilib.uinsgd.ac.id/119911/>