

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK
KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI
JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram
Consign Gaming)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum**



Oleh

Nama : Muhammad Kevin Alfarisi
NPM : 2101110081
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS HUKUM
BANDA ACEH
2025

Telah disetujui

**Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh**

Judul Skripsi

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN
DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram Consign Gaming)**

Banda Aceh, 24 Desember 2024

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Irfan Iryadi', written in a cursive style.

Dr Irfan Iryadi, S.H., M.Kn

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN
DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI
ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram Consign Gaming)**

Oleh:

Nama Mahasiswa : Muhammad Kevin Alfarisi
No. Mahasiswa : 2101110081
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dipertahankan di depan sidang penguji,
Pada tanggal, 23 Januari 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

DEWAN PENGUJI

- | | | |
|---------------------------|--------------------------------|---|
| 1. Ketua | : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes | () |
| 2. Sekretaris | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn | () |
| 3. Pembimbing / Penguji I | : Dr. Irfan Iryadi, S.H., M.Kn | () |
| 4. Penguji II | : Trio Yusandy, S.H., M.Kn | () |
| 5. Penguji III | : Dr. Zulfan, M.H | () |

Banda Aceh, 15 Februari 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum,


Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes

ABSTRAK

Muhammad Kevin Alfarisi,
2025

EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram Consign Gaming)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh
(v.63) pp.,bibl.,app.

Dr. Irfan Iryadi, S.H., M.Kn

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun, dalam praktiknya, hak konsumen sering kali tidak terpenuhi, khususnya dalam transaksi jual beli *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem rekening bersama, mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *online* yang tidak sesuai kesepakatan dan menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus pengembalian barang. penelitian ini difokuskan pada platform *Consign Gaming*.

Metode penelitian yang digunakan adalah *yuridis empiris*. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan responden dan informan, sementara data sekunder dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan, buku, dan pendapat ahli hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* diatur oleh KUHPdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Consign Gaming* menggunakan klausula baku sebagai dasar pengaturan transaksi. Namun didalam klausula baku tersebut masih terdapat beberapa peraturan yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Faktor-faktor yang menghambat perlindungan hukum dapat bersumber dari pelaku usaha maupun konsumen. Dari sisi pelaku usaha, hambatan tersebut meliputi kurangnya integritas dalam bertransaksi, tindakan kelalaian, serta perilaku yang tidak sesuai dengan prinsip keadilan. Sementara itu, dari sisi konsumen, hambatan utama adalah rendahnya tingkat kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam transaksi. Adapun mekanisme penyelesaian berdasarkan Undang-Undang dan bentuk tanggung jawab pelaku usaha adalah pemberian kompensasi atau ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen dan pengembalian barang apabila hasil dari negosiasi tidak dapat diterima oleh konsumen.

Diharapkan pelaku usaha bersikap jujur dan profesional, konsumen lebih cerdas serta teliti, dan *Consign Gaming* mampu menjaga kepercayaan serta kenyamanan dalam transaksi jual beli *online*.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram Consign Gaming)”** ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang menjadi teladan dan sumber inspirasi bagi seluruh umat Islam hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Proses penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Irfan Iryadi, S.H., M.Kn, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dengan penuh kesabaran dan keikhlasan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Trio Yusandi, S.H., M.Kn, selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan akademik beserta nasihat dan motivasi dalam

menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

3. Ibu Dr. Mainita S.H., M.H.Kes, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dalam menyelesaikan perkuliahan.
5. Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh, yang telah memberikan layanan administrasi akademik dan non akademik.
6. Yang tercinta Ayahanda Alm. Mulyadi dan Ibunda Chairummi SKM, M.Si, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dan dukungan moral maupun material yang tak ternilai. Tanpa cinta dan pengorbanan mereka, karya ini tak akan pernah terwujud. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada mereka.
7. Teruntuk Alifya Adinda Isti yang telah banyak berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, yang selalu meluangkan waktu, memberikan semangat, serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah di setiap tantangan yang ada. Terima kasih atas kesabaran dan dukungan yang tiada henti dan telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya.
8. Sahabat angkatan 21 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang senantiasa memberikan doa dan semangat.
9. Kepada pihak responden dan informan yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi untuk penelitian skripsi ini.

Kepada semua pihak yang turut membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu yang persatu. Yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis memohon kepada Allah SWT semoga senantiasa membimbing kita di jalan-Nya yang lurus, dan memberikan keberkahan atas ilmu yang telah kita peroleh.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 22 November 2024

Penulis

Muhammad Kevin Alfarisi
NPM 2101110081

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v

BAB I I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian	5
C. Metode Penelitian.....	6
D. Sistematika Pembahasan	9

BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

A. Tinjauan Umum Efektivitas Hukum	11
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	14
C. Tinjauan Umum Pengembalian Barang (retur)	18
D. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli	19
E. Tinjauan Umum E-Commerce	21
F. Tinjauan Umum Rekening Bersama	23

BAB III EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA

A. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Jual Beli Online Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Awal Pada Akun Instagram Consign Gaming.....	25
B. Perlindungan Hukum.....	31
C. Mekanisme Penyelesaian Kasus Pengembalian Barang Serta Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh Pihak Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Pada Akun Instagram <i>Consign Gaming</i>	51

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA	62
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan teknologi yang terus berlanjut mendorong berbagai bidang untuk terus berkembang, salah satunya adalah bidang perdagangan. Dengan berkembangnya teknologi, aktivitas perdagangan yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka, kini dapat dilakukan dimana saja dengan koneksi *online*. Dengan adanya berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan pada pasar perdagangan yang dapat dilakukan di seluruh dunia, hal ini akan berdampak terhadap meningkatnya kebutuhan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan primer, sekunder maupun tersier.

Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang perdagangan adalah adanya sistem jual beli *online* atau yang sering disebut dengan *Electronic Commerce (e-commerce)*. *E-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam *e-commerce* dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.¹

Pengertian *e-commerce* sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak

¹ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.²

Dengan hadirnya *e-commerce*, konsumen semakin mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah. *E-commerce* juga memungkinkan konsumen memperoleh informasi mengenai barang dan jasa yang mereka butuhkan langsung dari penjual. Pada waktu tertentu, konsumen bisa mendapatkan harga yang lebih murah jika membeli melalui *e-commerce* dibandingkan jika membeli secara langsung. Namun, terdapat kelebihan dan kekurangan dalam melakukan transaksi jual beli dalam jaringan (*daring*) atau *online*.

Kelebihan sistem jual beli *online* adalah kita dapat dengan mudah mengakses barang dan jasa yang kita inginkan. Dan platform *e-commerce* menawarkan beragam produk dari berbagai merek, sehingga memberikan konsumen lebih banyak pilihan dalam memilih produk yang mereka cari. Keunggulan lainnya adalah banyaknya promosi untuk menarik konsumen, mulai dari diskon hingga bonus dengan mendapatkan produk tertentu.

Terdapat beberapa jenis metode transaksi jual beli *online* yang dapat dilakukan oleh konsumen, yaitu :

² Khotimah C. Aulia, Chairunnisa J. Crisan. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Business Law Review* (1). 2016: hlm. 14

1. Transfer antar bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di *check* oleh penerima dana atau penjual.³

2. *Cash On Delivery* (COD)

Cash on delivery adalah metode transaksi dimana penjual dan pembeli sepakat untuk membeli dan menjual, serta membayar dengan menerima produk secara langsung. Jika kondisi barang sesuai dengan deskripsi, konsumen dapat membayar barang tersebut.⁴

3. Rekening Bersama (Rekber)

Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah *escrow*. Pada sistem rekening bersama mempunyai perbedaan dengan proses transaksi melalui transfer antar bank. Jika dalam transfer antar bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.⁵

Pihak ketiga yang menjadi penyedia jasa rekening bersama berhak untuk mendapatkan biaya (*fee*) atas jasa yang mereka berikan terhadap pengguna jasa rekening bersama. Biaya tersebut akan ditanggung berdasarkan kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli.

³ Fransisco W. Peranan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli *Online* di Indonesia . *Jurnal Ilmu Hukum* . 3(2) . 2019 : hlm. 199

⁴ *Ibid*

⁵ *Ibid* ., hlm. 200

Seiring dengan berkembangnya sistem jual beli *online*, dalam penggunaannya sehari-hari terdapat permasalahan dan ketidakpastian yang timbul dari perjanjian jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu perilaku pelaku usaha yang merugikan konsumen seperti ketidaksesuaian barang yang dikirim atau terdapat kecacatan produk sehingga konsumen meminta adanya pengembalian barang (retur) agar barang yang tidak sesuai tersebut dapat diganti sesuai dengan barang yang sesuai. Namun upaya yang dilakukan oleh konsumen tersebut tidak selalu ditanggapi oleh pelaku usaha. Hal ini tentu saja merugikan konsumen karena tidak mendapatkan barang yang sesuai.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada bab III tentang hak dan kewajiban terdapat apa saja hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan proses perjanjian jual beli. Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya yaitu hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.⁶

⁶ Khotimah C. Aulia, Chairunnisa J. Crisan. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Business Law Review* (1) . 2016 : hlm.15

Consign Gaming adalah akun pada platform Instagram yang merupakan sebuah *marketplace* atau tempat berjualan yang dikhususkan untuk jual beli alat *gaming* dan alat yang berkaitan dengan elektronik lainnya, seperti komputer, laptop, *playstation*, dan perangkat lain yang berkaitan. Yang mana para penjual dapat memasarkan produknya pada akun tersebut dan menggunakan sistem rekening bersama. Dengan demikian pemilik akun *Consign Gaming* juga yang akan menjadi pihak ketiga dalam proses transaksi rekening bersama antara pelaku usaha dan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan jual beli *online* yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal pada akun instagram *Consign Gaming* ?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem rekening bersama pada akun instagram *Consign Gaming*?
3. Bagaimanakah mekanisme penyelesaian kasus pengembalian barang serta pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* pada akun instagram *Consign Gaming* ?

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penelitian

a. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penulisan ini bertujuan untuk memberikan batasan dan kejelasan terhadap objek yang dikaji serta menghindari perluasan

masalah. Adapun ruang lingkup yang menjadi fokus utama yaitu termasuk dalam bahagian hukum perdata dan khususnya perdata bisnis dibidang hukum perlindungan konsumen.

b. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penulisan ini adalah :

- a. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan jual beli *online* yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal pada akun instagram *Consign Gaming*.
- b. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* dengan sistem rekening bersama pada akun instagram *Consign Gaming*.
- c. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian kasus pengembalian barang serta pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* pada akun instagram *Consign Gaming*.

C. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis empiris dengan pendekatan melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan perundang-undangan, sedangkan penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data primer melalui wawancara terhadap responden dan informan.

2. Definisi Operasional Variabel

- a. Efektivitas Hukum adalah kemampuan sistem hukum untuk memberikan kepastian, perlindungan, dan penegakan yang adil serta efisien bagi masyarakat. Hal ini mencakup juga kemampuan hukum untuk menanggapi perubahan sosial dan ekonomi, serta memastikan bahwa hak-hak individu terlindungi secara efektif.
- b. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
- c. Pengembalian barang (retur) adalah pengembalian yang dilakukan oleh pembeli dikarenakan barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan atau karena alasan tertentu seperti barang rusak atau cacat.
- d. Jual beli *online* adalah bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Yang mana penjual dan pembeli dapat melakukan transaksi secara *online* melalui perangkat seperti *handphone* dan laptop.
- e. rekening bersama adalah sistem transaksi yang menyediakan jasa menjadi pihak ketiga antara penjual dan pembeli. Yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak penjual maupun pembeli.

3. Populasi Penelitian

populasi adalah keseluruhan kelompok individu-individu, kelompok, atau objek di mana penulis ingin menggeneralisasikan hasil penelitian.⁷ Populasi penelitian ini yang berkaitan dengan efektivitas perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pengembalian barang pada transaksi jual beli *online* rekening bersama (pada Akun Instagram *Consign Gaming*) adalah Pemilik akun instagram *consign gaming*, dan konsumen.

4. Cara Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu diambil dari populasi yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan mengenai data dari objek yang diteliti, yaitu terdiri:

Responden :

1. Pemilik akun instagram *Consign Gaming* 1 orang
2. Konsumen sebanyak 4 orang

Informan :

1. Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh
2. Konsumen sebanyak 2 orang

5. Cara pengumpulan Data

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

⁷ Swajarna, I Ketut. *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta : ANDI. 2022.hlm 4

Merupakan penelitian kepustakaan yang dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, bahan referensi umum seperti buku, notulensi rapat dan lain-lain.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian ini merupakan bentuk pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data primer dengan cara melakukan wawancara berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.

6. Cara Analisis Data

Data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan maupun dari hasil penelitian kepustakaan kemudian dianalisis yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif, yaitu analisis untuk menghasilkan data secara deskriptif yaitu dengan menguraikan, menjelaskan dan menggambarkan mengenai permasalahan dalam penelitian ini.

D. Sistematika Pembahasan

Bab I, Merupakan Bab pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II, Merupakan Tinjauan Umum Efektivitas Hukum, Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum Pengembalian Barang (Retur), Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli, Tinjauan Umum *E-Commerce*, dan Tinjauan Umum Rekening Bersama.

Bab III, Merupakan bab hasil penelitian yang berjudul Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pengembalian Barang Pada Transaksi Jual Beli Online Rekening Bersama, yang menguraikan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Sistem Rekening Bersama Pada Akun Instagram *Consign Gaming*, Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Jual Beli *Online* Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Awal Pada Akun Instagram *Consign Gaming*, dan Mekanisme Penyelesaian Kasus Pengembalian Barang Serta Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh Pihak Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Pada Akun Instagram *Consign Gaming*

Bab IV, merupakan Bab Penutup yang berisi tentang kesimpulan dan saran dari Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pengembalian Barang Pada Transaksi Jual Beli Online Rekening Bersama.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

A. Tinjauan Umum Efektivitas Hukum

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak ada tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Jadi efektivitas hukum berdasarkan pengertian di atas mengartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.⁸

Menurut Hans Kelsen, jika berbicara tentang efektivitas hukum, dibicarakan pula tentang validitas hukum. Validitas hukum berarti bahwa norma norma hukum itu mengikat, bahwa orang harus berbuat sesuai dengan yang diharuskan oleh norma-norma hukum. Bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektivitas hukum berarti bahwa orang benar benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana

⁸ Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi* (Yogyakarta:Pustaka Belajar, 2009). hlm 13

mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar diterapkan dan dipatuhi.⁹

Tujuan hukum adalah untuk mencapai kedamaian dengan mewujudkan kepastian dan keadilan dalam masyarakat. Kepastian hukum menghendaki perumusan kaedah-kaedah hukum yang berlaku umum, yang berarti pula bahwa kaedah-kaedah tersebut harus ditegakkan atau dilaksanakan dengan tegas. Hal ini menyebabkan bahwa hukum harus diketahui dengan pasti oleh masyarakat. Oleh karena hukum tersebut terdiri dari kaedah-kaedah yang ditetapkan untuk peristiwa masa kini dan untuk masa mendatang serta bahwa kaedah-kaedah tersebut berlaku secara umum.

Efektivitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak. Efektivitas hukum artinya akan disoroti dari tujuan yang ingin dicapai. Salah satu upaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-sanksinya. Sanksi tersebut bertujuan untuk menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan yang tercela.¹⁰

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia. 1976. hlm 48

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi keefektifan hukum¹¹, yaitu:

a. Faktor hukum itu sendiri

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, Masih banyak aturan-aturan yang hidup dalam masyarakat yang mampu mengatur kehidupan masyarakat.

Jika hukum tujuannya hanya sekedar keadilan, maka kesulitannya karena keadilan itu bersifat subjektif, sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subjektif dari masing-masing orang.

b. Faktor Penegak Hukum

Penegak hukum dalam menjalankan perannya tidak dapat berbuat sesuka hati mereka juga harus memperhatikan etika yang berlaku dalam lingkup profesinya, etika memperhatikan atau mempertimbangkan

¹¹ Siregar N. Fitryani. Efektivitas Hukum. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan*. 18(2). 2018 hal 16

tingkah laku manusia dalam pengambilan keputusan moral. Dalam profesi penegak hukum sendiri mereka telah memiliki kode etik yang diatur tersendiri, tapi dalam prakteknya kode etik yang telah ditetapkan dan di sepakati itu masih banyak di langgar oleh para penegak hukum. Akibat perbuatan-perbuatan para penegak hukum yang tidak memiliki integritas bahkan dapat dikatakan tidak beretika dalam menjalankan profesinya, sehingga mengakibatkan lambatnya pembangunan hukum yang diharapkan oleh bangsa ini, bahkan menimbulkan pikiran-pikiran negatif dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penegak hukum.

c. Faktor Masyarakat

Penegakan hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian didalam masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum. Masyarakat Indonesia mempunyai pendapat mengenai hukum sangat bervariasi, sehingga yang seharusnya dikedepankan adalah keserasiannya, hal ini bertujuan supaya ada titik tolak yang sama.

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa Belanda: *Konsument*. Para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah: “Pemakai akhir dari benda dan jasa (*Uiteindelijke Gebruiker van Goederen en*

Diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernamer*)”¹².

Menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah “Setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu”.¹³

Menurut Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berdasarkan asas-asas yang terdapat pada perlindungan konsumen.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan “perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, serta keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum”. Di dalam penjelasan pasal 2 menyebutkan perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar- besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

¹² Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar)*, dalam BPHN, *Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Binacipta, 1986, hlm. 57.

¹³ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995, hlm. 69.

2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antar kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spirituil.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kesamaan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pada bab III Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, diatur mengenai hak dan kewajiban dari konsumen. Pada Pasal 4 terdapat sembilan hak-hak konsumen yang harus terpenuhi yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dan pada Pasal 5 disebutkan mengenai 4 kewajiban yang harus dilakukan oleh konsumen:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Tinjauan Umum Pengembalian Barang (retur)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), retur adalah kembali, mengirim kembali, dan mengembalikan. Retur terdiri dari dua macam, yaitu:

1. Retur Penjualan

Menurut Soemarso, “ Retur penjualan adalah barang yang sudah terjual dan dapat dikembalikan oleh pelanggan karena kerusakan atau sebab lainnya, dan pelanggan akan mendapat potongan harga.”¹⁴ Berdasarkan pengertian di atas maka dapat dikatakan retur penjualan adalah barang yang dikembalikan oleh pelanggan karena barang tersebut tidak sesuai atau cacat sehingga memungkinkan pelanggan dapat menukarkan produk baru atau menerima potongan harga.

2. Retur Pembelian

Sistem retur pembelian digunakan dalam perusahaan untuk mengembalikan barang yang dibeli ke pemasok mereka. Terkadang

¹⁴ Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Jakarta : Salemba Empat, 2009, hlm. 146

barang yang diterima pemasok tidak sesuai dengan barang yang dipesan.¹⁵

Penjual dapat menetapkan kebijakan pengembaliannya sendiri. Pilihannya antara lain menerima pengembalian gratis dalam jangka waktu tertentu atau biasa disebut garansi, membebankan biaya penggantian, atau hanya menerima pengembalian dengan bukti pembelian seperti kwitansi.

D. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Jual Beli

Dalam masyarakat jual beli bukanlah hal yang baru, karena jual beli telah dilakukan sejak jaman dahulu. Dalam pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli diartikan sebagai suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.

Jual beli merupakan bentuk transaksi umum yang sering dilakukan oleh masyarakat. Biasanya perjanjian jual beli dilakukan secara lisan atau tertulis atas dasar kesepakatan para pihak. Kegiatan perjanjian jual beli merupakan bagian dari hukum perdata dan merupakan peristiwa hukum serta sahnya dimata hukum dan mengikat kedua belah pihak atau lebih yang pada awalnya terdapat kesepakatan antara para pihak yang bersangkutan.

¹⁵ Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm.134

2. Dasar Hukum Perikatan

Didalam KUHPerdota terdapat tiga sumber yang menjadi dasar hukum perikatan¹⁶, yaitu :

- a. Perikatan yang timbul dari persetujuan
- b. Perikatan yang timbul dari undang-undang
- c. Perikatan yang terjadi bukan dari perjanjian, tetapi terjadi karena perbuatan melanggar hukum (*onrechmatige daad*) dan perwakilan sukarela (*zaakwaarneming*).

Sumber perikatan berdasarkan undang-undang, yaitu :

- a. Perikatan (Pasal 1233 KUH Perdata) : Perikatan lahir karena suatu persetujuan atau karena undang-undang. Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.
- b. Persetujuan (Pasal 1313 KUH Perdata) : Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih.
- c. Undang-Undang (Pasal 1352 KUH Perdata) : Perikatan yang lahir karena undang-undang, timbul dari undang-undang atau dari undang-undang sebagai akibat perbuatan orang.

Pada Pasal 1320 KUH Perdata menentukan empat syarat sahnya suatu perjanjian, yaitu :

¹⁶ Nurahma, A. Elsa, Fahmi F. Dwi. Pengenalan dan Definisi Hukum Secara Umum (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6) . 2021 hlm 785

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya objek perjanjian
4. Adanya sebab yang halal

Syarat pertama dan kedua disebut syarat subjektif karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif, karena menyangkut objek dari perjanjian. Apabila syarat pertama dan kedua tidak terpenuhi, maka perjanjian dapat dibatalkan. Jika syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi, maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya, dari semula perjanjian tersebut dianggap tidak pernah terjadi.¹⁷

E. Tinjauan Umum E-commerce

1. Pengertian *E-Commerce*

E-commerce ditinjau dari asal bahasanya maka terdiri dari *electronic* dan *commerce* yang mengisyaratkan sebuah arti perdagangan melalui elektronik atau bisa disebut sebagai proses pelaksanaan transaksi bisnis seperti distribusi, pembelian, penjualan, dan pelayanan yang dilakukan secara *electronic* melalui jaringan internet.¹⁸

Ruang lingkup dari *e-commerce* meliputi 3 sisi yakni¹⁹ :

a. *Business to Business (B2B)*

¹⁷ Sinaga N. Anita. Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Binamulia Hukum*, 7(2) . 2018 hlm: 112.

¹⁸ Dasopang N. E-Commerce Bisnis dan Internet. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah*, 3(1). 2024 hlm: 3

¹⁹ Wariati A., Susansi N. Irma. E-Commerce dalam perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 1(2) . 2014 hlm : 5.

Merupakan sistem komunikasi bisnis antar pelaku bisnis atau dengan kata lain secara elektronik antar perusahaan yang dilakukan secara rutin dan dalam kapasitas atau volume produk yang besar.

b. *Business to Consumer (B2C)*

Dalam *e-commerce* merupakan suatu transaksi bisnis secara elektronik yang dilakukan pelaku usaha dan pihak konsumen untuk memenuhi suatu kebutuhan tertentu dan pada saat tertentu.

c. *Consumer to Consumer (C2C)*

Model bisnis *C2C* ini disebut dengan marketplace, marketplace sebagai fasilitator untuk penjual dan pembeli melakukan transaksi melalui sistem rekening bersama (rekber). Selain itu biasanya marketplace juga menyediakan layanan khusus untuk penjual mempromosikan barang atau produknya.

Secara prinsip, semua pihak yang terlibat dalam *e-commerce* memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Transaksi *e-commerce* dilaksanakan melalui pihak-pihak yang tak saling berjumpa tatap muka, tetapi terhubung dari internet. Sebagai pelaku usaha, mereka bertanggungjawab guna menyuguhkan informasi yang jujur serta akurat tentang barang yang mereka tawarkan kepada konsumen, pelaku usaha juga mempunyai hak guna melindungi diri dari pelanggan yang tidak bertanggung jawab dalam pembelian elektronik.²⁰

²⁰ Saragih A. Exelsia, Bagaskara M. Fadhil, Mulyadi. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2). 2023 hlm: 3.

2. Dasar Hukum *E-Commerce* di Indonesia

Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan dasar hukum bagi *e-commerce* di Indonesia. Dan undang-undang tersebut sudah terdapat perubahan pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

F. Tinjauan Umum Rekening Bersama

Istilah rekening bersama berawal dari istilah *escrow account* yang secara etimologis, istilah *escrow* berasal dari kata dalam bahasa Perancis *escroue* yang mengambil istilah latin *escroda* yang artinya dalam bahasa Inggris menjadi *escrow*.²¹ *Escrow account* atau rekening bersama merupakan sistem transaksi yang menyediakan jasa menjadi pihak ketiga antara penjual dan pembeli. Yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak penjual maupun pembeli.²²

Rekening bersama mulai dipergunakan karena maraknya terjadi penipuan yang dilakukan oleh oknum penjual yang tidak bertanggung jawab. Seperti penjual tidak mengirimkan barang setelah dilakukan pembayaran oleh pembeli yang mengakibatkan semakin banyak pembeli yang tak lagi percaya melakukan transaksi langsung dengan penjual secara *online*. Oleh karenanya dibutuhkan pihak ketiga yang dapat menjadi perantara transaksi antara

²¹ Rusli P. Escrow Suatu Perjanjian Pengantaran. *Law Review*, 1(3) . 2002. Hlm 10

²² Hakiki A. Ayu, Wijayanti A., Sari R. Kharisma. Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online. *Justitia Jurnal Hukum*, 1(1) . 2017 hlm :125

penjual dan pembeli. Dimana pihak ketiga berfungsi untuk menerima pembayaran yang dilakukan oleh pembeli dan memberikan informasi kepada pihak penjual bahwa pembayaran telah diterima kemudian penjual diminta mengirim barang. Dan ketika pembeli menerima barang dari penjual maka pembeli memberitahukan kepada pihak ketiga bahwa barang telah diterima dan pihak ketiga mentransfer pembayaran ke rekening penjual, maka proses transaksi jual beli telah selesai.²³

Apabila para pihak menggunakan transaksi melalui rekening bersama akan menimbulkan hubungan hukum bagi penjual dengan pembeli, penjual dengan pihak rekening bersama, dan pembeli dengan pihak rekening bersama. Ketika penjual dan pembeli sepakat untuk menggunakan jasa rekening bersama, maka pihak jasa rekening bersama berhak mendapatkan biaya (*fee*) atas jasa yang mereka berikan kepada pengguna jasa rekening bersama. Biaya (*fee*) ditanggung berdasarkan kesepakatan antara penjual dan pembeli, akan tetapi pada umumnya yang menanggung biaya (*fee*) jasa rekening bersama adalah pembeli.²⁴

²³ Natsir M. Syahlan, Syam A, Ridel, Rotto R. Aplikasi rekening bersama transaksi jual beli online pada media sosial berbasis android. *Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*. . 2019 hlm:699

²⁴ Hakiki A. Ayu, Wijayanti A., Sari R. Kharisma. Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Sengketa Jual Beli Online. *Justitia Jurnal Hukum*,1(1). 2017 hlm : 125

BAB III

EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA

A. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Jual Beli Online Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Awal Pada Akun Instagram *Consign Gaming*

Dalam pelaksanaan proses pengembalian barang, terdapat sejumlah faktor penghambat yang menyebabkan pelaksanaan perlindungan hukum tidak berjalan sebagaimana mestinya. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat timbul baik dari pihak konsumen maupun dari pelaku usaha itu sendiri. Pembahasan ini akan dimulai dengan menguraikan faktor-faktor utama yang menjadi penyebab terhambatnya efektivitas perlindungan hukum dalam proses pengembalian barang.

1. Pelaku Usaha Yang Tidak Menerapkan Prinsip Kejujuran

Dalam transaksi jual beli , kejujuran menciptakan hubungan yang adil antara para pihak, di mana pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan terkait barang atau jasa yang diperjualbelikan. Hal ini tidak hanya memberikan perlindungan terhadap hak konsumen, tetapi juga menjaga kepercayaan.

Sementara itu, dalam proses penegakan hukum, prinsip kejujuran berperan krusial dalam memastikan adanya kesetaraan di hadapan

hukum. Kejujuran dari para pihak yang terlibat, baik pelaku usaha maupun konsumen, sangat penting untuk menciptakan proses yang adil dan transparan. Dengan demikian, kejujuran menjadi landasan untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif dan mencegah terjadinya penyalahgunaan hak atau manipulasi hukum yang dapat merugikan salah satu pihak.

Sebagai contoh kasus, salah satu konsumen dari CG, Riski melakukan transaksi pembelian *motherboard* seharga Rp600.000. Setelah barang diterima, konsumen menemukan bahwa *motherboard* tersebut mengalami kerusakan atau cacat berupa lecet pada salah satu bagiannya. Meskipun lecet tersebut tidak mempengaruhi kinerja *motherboard*, hal ini menunjukkan adanya tindakan dari pelaku usaha yang berpotensi tidak jujur dalam memperoleh keuntungan.²⁵ Pelaku usaha tidak mencantumkan kondisi barang secara transparan dan lengkap. Sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada CG, pelaku usaha seharusnya menginformasikan kondisi barang secara benar, termasuk apabila terdapat kekurangan atau cacat, agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang jujur.

Arif menyatakan harapannya agar para pelaku usaha dapat bertindak jujur dalam menjual produk mereka tanpa harus melakukan tindakan penipuan atau manipulasi. Kejujuran dalam transaksi jual

²⁵ Riski, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

beli diyakini akan menciptakan proses yang lebih menguntungkan dan berimbang bagi semua pihak yang terlibat, serta mendukung terciptanya hubungan hukum yang adil antara penjual dan pembeli.²⁶

2. Pemberian Informasi yang Tidak Akurat Mengenai Kondisi Barang

Informasi yang tepat dan akurat mengenai barang yang ditawarkan untuk dijual merupakan faktor krusial dalam proses terjadinya suatu transaksi. Informasi ini menjadi dasar bagi konsumen untuk membuat keputusan yang berlandaskan pertimbangan yang matang dalam melakukan transaksi jual beli. Ketiadaan informasi yang benar atau adanya informasi yang menyesatkan dapat memengaruhi validitas kesepakatan antara penjual dan pembeli serta berpotensi melanggar prinsip transparansi dalam hukum perlindungan konsumen.

Namun, hal tersebut tidak selalu terjadi akibat tindakan yang disengaja oleh pelaku usaha. Kesalahan dalam penyampaian informasi mengenai barang yang dijual dapat pula terjadi karena kelalaian atau ketidaksengajaan saat menyusun deskripsi produk. Meskipun demikian, kelalaian semacam ini tetap berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang

²⁶ Arif Hidayat, Pemilik *Consign Gaming*, wawancara 21 Agustus 2024

disampaikan kepada konsumen sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang yang dijual.

Sebagaimana dialami oleh Iqbal, konsumen CG dalam transaksi pembelian kamera Nikon D700 seharga Rp 2.200.000, pihak konsumen dan pelaku usaha yang berdomisili di kota yang sama sepakat untuk melakukan penyerahan barang secara langsung, tanpa melibatkan jasa pengiriman. Sebelum proses penyerahan barang dilakukan, konsumen telah mengirimkan pembayaran kepada pihak CG untuk diserahkan kepada pelaku usaha apabila transaksi telah selesai.²⁷

Namun, disaat menyerahkan barang dan konsumen memeriksa kondisi produk, ditemukan bahwa kamera yang dijual bukanlah seri Nikon D700 melainkan seri Nikon yang dibawahnya. Konsumen pun membatalkan transaksi dan melaporkannya kepada pihak CG. Pihak CG kemudian mengonfirmasi laporan tersebut dengan pelaku usaha, dan pelaku usaha mengakui adanya kesalahan dalam penulisan deskripsi barang. Pelaku usaha meminta agar deskripsi tersebut diperbaiki dan diposting ulang pada halaman akun Instagram *Consign Gaming*.²⁸ maka transaksi dibatalkan, dan dana yang telah ditransfer oleh konsumen akan dikembalikan.

3. Tingkat Kesadaran Konsumen

²⁷ Iqbal, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

²⁸ *Ibid*

Tingkat kesadaran konsumen dalam transaksi *online* mengacu pada sejauh mana konsumen memahami dan mempertimbangkan berbagai informasi terkait produk, layanan, serta ketentuan hukum yang diberlakukan oleh platform *e-commerce* sebelum melakukan pembelian. Konsumen dengan tingkat kesadaran tinggi umumnya mencari informasi yang lebih mendalam sebelum bertransaksi, memungkinkan konsumen membuat keputusan pembelian yang lebih terinformasi dan selaras dengan kebutuhan atau ekspektasi konsumen.

Lebih lanjut, tingkat kesadaran ini mempengaruhi cara konsumen menilai kualitas layanan yang diberikan oleh penjual. Konsumen yang memahami hak dan kewajiban dalam transaksi *online* cenderung lebih selektif dalam memilih produk dan penjual yang terpercaya. Konsumen juga lebih waspada terhadap potensi penipuan atau praktik curang serta memiliki pemahaman yang lebih baik mengenai cara mengajukan keluhan atau permohonan pengembalian dana apabila terjadi sengketa.

Ibu Fahmiwati, sebagai Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, menyampaikan bahwa dalam melakukan transaksi di ruang lingkup *online*, penting bagi konsumen untuk menjadi konsumen yang cerdas. Menurutnya, jika konsumen tidak selektif dalam menilai barang yang ditawarkan maupun memilih tempat transaksi, maka

mereka akan lebih rentan menjadi korban penipuan oleh akun-akun palsu yang menyasar konsumen.²⁹

Contohnya terdapat situasi di mana seorang konsumen mengalami penipuan dalam transaksi *online*, tetapi alamat, nomor telepon, dan akun toko tersebut tidak dapat dihubungi atau telah diblokir. Dalam kasus seperti ini, ia menjelaskan bahwa langkah-langkah hukum untuk melindungi konsumen menjadi lebih sulit dilakukan. Oleh karena itu, ia menekankan pentingnya konsumen untuk lebih cermat dalam memilih toko dan menyeleksi barang yang dibeli agar, apabila terjadi sengketa, pelaku usaha tersebut dapat ditemukan dan dimintai pertanggungjawabannya.³⁰

Sebagaimana dialami oleh Fathun, konsumen di platform CG, ia membeli monitor yang telah dikirimkan oleh pelaku usaha menggunakan kemasan kayu sesuai ketentuan pengiriman di platform tersebut. Sebelum pengiriman, pihak CG telah merekomendasikan penggunaan asuransi untuk mengantisipasi potensi kerusakan selama proses pengiriman, dan menginformasikan bahwa tanggung jawab atas kerusakan di luar pihak CG dan pelaku usaha apabila konsumen memilih untuk tidak mengasuransikan barangnya. Meski demikian, konsumen tetap menolak menggunakan asuransi. Saat monitor tiba, konsumen menemukan barang tersebut mengalami kerusakan akibat

²⁹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara 28 Agustus 2024

³⁰ *Ibid*

perjalanan dan meminta ganti rugi kepada pelaku usaha. Namun, karena sudah diberikan peringatan sebelumnya terkait pentingnya asuransi, risiko kerugian sepenuhnya menjadi tanggung jawab konsumen.³¹

B. Perlindungan Hukum

Jual beli *online* adalah transaksi yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen atas suatu barang dan/atau jasa yang dijual secara *online*. Sebelum kemajuan teknologi yang pesat seperti saat ini, transaksi jual beli harus dilakukan dengan pertemuan langsung dan melakukan interaksi tatap muka antara penjual dan pembeli. Namun, pada masa kini, proses jual beli telah menjadi jauh lebih mudah dengan adanya akses internet yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini memungkinkan konsumen untuk mengakses toko-toko *online* sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kehadiran toko *online* memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dalam bertransaksi, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Toko-toko *online* tersebut berada pada sebuah pasar *online* atau biasa disebut dengan *marketplace* yang menjadi wadah bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Terdapat banyak jenis dari *marketplace* dan cakupannya sangat luas sesuai dengan tema atau keunikan dari *marketplace* itu sendiri.

³¹ Fathun, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

Salah satu marketplace tersebut adalah *Consign Gaming*. *Consign Gaming* merupakan akun Instagram yang sudah dibuat sejak tahun 2018 dan masih berjalan hingga saat ini. Platform *marketplace* diperuntukkan bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli dan diawasi langsung proses transaksi oleh pihak *consign gaming* itu sendiri. Telah terdapat sebanyak 14.000 produk yang telah dipasarkan oleh para pelaku usaha melalui akun tersebut. Disini tersedia banyak jenis barang yang diperjualbelikan, namun dikhususkan untuk barang-barang yang berkaitan dengan teknologi, seperti komputer, *handphone*, kamera, bahkan akun *game* dapat diperdagangkan melalui platform ini.



Gambar 3.1 Halaman Akun Instagram Consign Gaming (Sumber: Tangkapan Layar pada 25 Agustus 2024)

1. Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia Yang Mengatur Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

E-commerce adalah istilah yang merujuk pada kegiatan jual beli secara *online*, di mana dalam transaksi jual beli tersebut, akan menyebabkan munculnya suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, Yaitu perikatan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengaturan mengenai perikatan tercantum dalam Buku Ketiga yang secara khusus mengatur perikatan. Buku ini mencakup ketentuan mulai dari Pasal 1233 hingga Pasal 1864.

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak didalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas suatu prestasi dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu.³² Dalam perikatan ini, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang yang diperjualbelikan secara tepat sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, serta menjamin bahwa barang tersebut bebas dari cacat tersembunyi dan klaim pihak ketiga. Di sisi lain, pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah disepakati dan menerima barang tersebut sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

Sedangkan perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Kata perjanjian menunjukkan adanya makna bahwa para pihak dalam perjanjian yang akan diadakan

³² Fadila N, Sa'diyah K, Krisdayanti K. Konsep Dasar Dan Asas-Asas Dalam Hukum Perikatan. *Finance: Journal of Accounting and Finance*. 2024 2(2): hlm. 37

telah sepakat tentang apa yang mereka sepakati berupa janji-janji yang diperjanjikan. Untuk itu setiap usaha pasti membutuhkan kontrak untuk memastikan perjanjian yang disepakati dapat berjalan dengan lancar.³³

Didalam Pasal 1320 KUHPdata diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yaitu :

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya objek perjanjian
4. Adanya sebab yang halal

Dalam konteks transaksi jual beli *online*, kesepakatan menjadi elemen fundamental, di mana konsumen dan penjual harus secara jelas menyetujui deskripsi barang, harga, serta mekanisme pembayaran dan pengembalian. Apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi, maka syarat kesepakatan dianggap tidak terpenuhi. Selain itu, syarat obyek tertentu juga berimplikasi langsung pada keabsahan barang yang diperdagangkan, yang harus memiliki spesifikasi yang jelas sebagaimana disepakati. Jika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan kesepakatan, maka perjanjian tersebut dapat dinilai batal demi hukum. Dalam kaitannya dengan sebab yang halal, transaksi melalui rekening bersama harus memiliki tujuan yang sah, yaitu memberikan perlindungan terhadap

³³ *Ibid*

hak konsumen dalam hal pengembalian barang akibat ketidaksesuaian. Dengan demikian, Pasal 1320 KUHPerdara menjadi landasan hukum yang signifikan untuk menilai keabsahan transaksi dan efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi jual beli *online*.

Perjanjian jual beli yang dilaksanakan melalui media elektronik, seperti internet, pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep perjanjian jual beli yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Transaksi jual beli berbasis internet ini berlandaskan pada asas-asas hukum perdagangan konvensional dalam hukum perdata. Perbedaan utama terletak pada karakteristik khusus yang ditimbulkan oleh penggunaan media elektronik dan perangkat teknologi, yang memegang peran dominan dalam pelaksanaan perjanjian tersebut.³⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum yang berfungsi untuk memberikan jaminan kepastian hukum serta perlindungan terhadap hak-hak konsumen di Indonesia. Undang-undang ini diterbitkan sebagai respons atas kebutuhan mendesak akan perlindungan konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil, termasuk eksploitasi posisi dominan oleh pelaku usaha. Undang-undang ini juga mengatur tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan produk

³⁴ Mieke Komar Kantaatmadja, *Cyberlaw : Suatu pengantar*, cet.1, Bandung, ELIPS, 2001. hlm 15.

atau jasa yang sesuai standar, serta menetapkan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

Sebagai instrumen hukum, undang-undang ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha. Konsumen diakui memiliki hak-hak fundamental, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperoleh. Di sisi lain, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan tidak menyesatkan mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Tujuan utama dari ketentuan ini adalah mencegah adanya tindakan penipuan atau manipulasi yang dapat merugikan konsumen.

Meskipun undang-undang ini tidak secara eksplisit mengatur mengenai transaksi jual beli *online*, transaksi tersebut tetap menimbulkan akibat hukum, yaitu terjadinya perikatan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan adanya perikatan ini, hak dan kewajiban kedua belah pihak menjadi terikat oleh hukum. Oleh karena itu, ketentuan dalam undang-undang ini dapat dijadikan dasar perlindungan hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam suatu transaksi *online*, memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan hak-hak mereka.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat, metode kejahatan dalam ranah *online* juga turut berkembang. Salah satu

contohnya adalah meningkatnya kasus penipuan terhadap konsumen, di mana pelaku usaha menawarkan barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan pada perjanjian awal. Tindakan tersebut jelas merugikan konsumen, baik dari segi finansial maupun waktu.

Berdasarkan topik penelitian yang membahas mengenai hak-hak konsumen dalam proses pengembalian barang pada transaksi *online*, hal tersebut diatur dalam Pasal 4 huruf (h) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berisi “ Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan jaminan hak kepada konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian. Dalam transaksi jual beli *online*, konsumen berpotensi menghadapi permasalahan berupa ketidaksesuaian barang dengan deskripsi atau kerusakan barang akibat proses pengiriman. Oleh karena itu, penting adanya perlindungan hukum yang efektif guna memastikan konsumen dapat melaksanakan haknya untuk mengajukan pengembalian barang atau menuntut ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi hak konsumen tersebut dalam transaksi yang bersifat elektronik,

khususnya dalam mekanisme pengembalian barang yang melibatkan interaksi antara penjual, pembeli, dan platform jual beli *online*, serta untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas regulasi dan mekanisme hukum yang diterapkan dalam melindungi hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik merupakan peraturan yang memiliki kedudukan yang signifikan dalam memberikan kepastian hukum bagi pelaksanaan jual beli online di Indonesia. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik menetapkan dasar hukum atas keabsahan perjanjian yang dilakukan melalui sarana elektronik, serta memberikan jaminan perlindungan terhadap data dan informasi digital yang terlibat dalam transaksi tersebut.

Ketentuan dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, termasuk pengaturan mengenai tanda tangan elektronik, dokumen elektronik, dan kedudukan alat bukti elektronik, menegaskan bahwa perjanjian jual beli yang dilakukan secara daring memiliki kekuatan hukum yang setara dengan perjanjian konvensional. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur kewajiban para pelaku usaha untuk

menyampaikan informasi yang benar dan jelas, serta memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dari praktik perbuatan melawan hukum, sehingga mewujudkan tatanan hukum yang mengedepankan kepastian, keadilan, dan perlindungan hukum dalam transaksi jual beli secara elektronik.

Seperti yang sudah diatur didalam pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Tranksaksi Elektronik yang berbunyi “pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Pasal mengatur kewajiban pelaku usaha yang melakukan penawaran produk melalui sistem elektronik untuk menyediakan informasi yang akurat, sesuai dengan kondisi barang yang ditawarkan, termasuk spesifikasi, harga, dan ketentuan pengiriman. Dalam konteks pengembalian barang, ketentuan ini menjadi dasar hukum untuk menentukan tanggung jawab pelaku usaha apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang telah diberikan.. Ketentuan ini juga memastikan agar konsumen dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang jelas dan akurat. Jika informasi yang diberikan oleh pelaku usaha tidak sesuai dengan kondisi barang atau terdapat cacat tersembunyi yang tidak diinformasikan sebelumnya, maka konsumen berhak untuk menuntut pengembalian atau penukaran barang.

2. Dasar hukum yang diterapkan oleh platform E-Commerce Consign Gaming

Selain peraturan perundang-undangan yang telah disebutkan sebelumnya, *Consign Gaming* (CG) juga menerapkan ketentuan yang mengatur mengenai tata cara transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Arif Hidayat, sebagai salah satu *owner* dan pengelola dari CG, menyatakan bahwa terdapat regulasi yang ditetapkan oleh CG guna memberikan jaminan perlindungan hukum yang jelas bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi di platform tersebut.³⁵ Peraturan tersebut merupakan klausula baku yang telah disusun oleh pihak CG dengan tujuan agar ditaati oleh para pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan ketertiban dan kenyamanan bersama.³⁶

Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir semua klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pihak yang membuat klausula tersebut, sehingga pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang

³⁵ Arif Hidayat, Pemilik *Consign Gaming*, wawancara 21 Agustus 2024

³⁶ *Ibid*

diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tetapi klausul-klausulnya.³⁷

menurut Undang-Undang perlindungan konsumen pada Pasal 1 angka 10 menyebutkan pengertian dari klausula baku yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.

Perjanjian baku dapat diterima sebagai perjanjian berdasarkan fiksi adanya kemauan dan kepercayaan (*fictie van wil en vertouwen*) yang membangkitkan kepercayaan bahwa para pihak mengikatkan dirinya pada perjanjian itu, jika debitur menerima dokumen perjanjian itu, berarti secara sukarela setuju pada isi perjanjian itu. *Consign Gaming* memiliki ketentuan yang dibedakan antara pelaku usaha dan konsumen.

Peraturan pertama ditujukan khusus bagi pelaku usaha yaitu :

1) Deskripsikan Barang Sesuai dengan Kondisinya & Harus Original

Pelaku usaha diwajibkan untuk mendeskripsikan barang secara akurat sesuai dengan kondisi aktual barang tersebut dan memastikan bahwa barang yang dijual adalah barang asli (*original*). Ketentuan ini diterapkan untuk menjamin transparansi informasi barang kepada

³⁷ Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 66.

konsumen serta mencegah kesalahpahaman yang dapat menimbulkan sengketa di kemudian hari.

- 2) Foto Barang Setiap Sisi dengan Sedetail Mungkin dan Menunjukkan *Minus* (Jika Ada) secara Jelas. (maks. 10 foto)

Pelaku usaha harus menyertakan foto barang dari setiap sisi dengan sedetail mungkin untuk memberikan gambaran lengkap mengenai kondisi barang. Jika terdapat kekurangan (*minus*) pada barang, pelaku usaha harus menampilkan hal tersebut secara jelas dalam foto. Batas maksimal foto yang dapat disertakan adalah sepuluh foto, yang bertujuan agar konsumen dapat menilai kondisi barang secara menyeluruh sebelum melakukan pembelian.

- 3) Mengirimkan Salah Satu Foto Data Diri seperti KTP, KTM, SIM, Kartu Pelajar, dll. untuk Mencegah Seller Kabur. (Tidak Disalahgunakan)

Pelaku usaha diharuskan untuk mengirimkan salah satu foto identitas diri yang sah, seperti KTP, KTM, SIM, atau Kartu Pelajar, untuk keperluan verifikasi dan pencegahan terjadinya kecurangan. Data diri ini diperlukan untuk memastikan keabsahan identitas pelaku usaha serta meminimalkan risiko penipuan. Pihak CG menjamin bahwa data tersebut tidak akan digunakan di luar tujuan verifikasi dan keamanan transaksi.

- 4) Harga Harus Masuk Akal/*Steal*. Semakin *Steal*, Semakin Cepat Laku

Pelaku usaha harus menetapkan harga jual barang yang masuk akal dan kompetitif. Apabila harga barang yang ditawarkan lebih rendah dari harga pasar (*steal*), maka barang tersebut cenderung akan terjual lebih cepat. Ketentuan ini bertujuan untuk menarik minat konsumen dan memfasilitasi terjadinya transaksi yang lebih efektif.

- 5) Apabila Sudah Laku, Barang Dipacking dengan Aman, Rapih, dan Barang Segera Dikirim. (Paling Lama H+2 Setelah Laku)

Setelah barang terjual, pelaku usaha wajib melakukan pengemasan yang aman dan rapi serta mengirimkan barang tersebut paling lambat dua hari setelah penjualan. Barang ringan, seperti *mouse*, *headset*, dan *keyboard*, harus dikemas menggunakan *bubble wrap* atau kotak, sedangkan barang berat, seperti laptop, PC, atau monitor, dikemas menggunakan packing kayu. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan barang diterima oleh konsumen dalam kondisi baik dan terlindungi selama pengiriman.

- 6) Jika Laku di Luar, Wajib Segera Beritahu Kami untuk Menghindari Miskomunikasi & Denda *Fee*

Apabila pelaku usaha berhasil menjual barang di luar platform CG, pelaku usaha wajib segera melaporkan kepada pihak CG. Langkah ini bertujuan untuk menghindari terjadinya miskomunikasi dan penerapan denda atas ketidaksesuaian data penjualan. Ketentuan ini diterapkan guna menjaga kelancaran proses penjualan dan memastikan transparansi antara pelaku usaha dan CG.

- 7) Apabila Barang Sudah Laku di Sini, Tidak Boleh Cancel. Pihak CG Tidak Menerima Alasan Apapun

Pelaku usaha dilarang untuk melakukan pembatalan transaksi setelah barang dinyatakan terjual melalui platform CG. Ketentuan ini diterapkan untuk menjaga kepercayaan konsumen dan menghindari ketidakpastian dalam proses jual beli. Segala alasan pembatalan tidak akan diterima oleh CG, mengingat barang yang telah terjual harus dikirimkan sesuai dengan kesepakatan.

- 8) Cancel Barang yang Duluan Laku di Sini akan Dikenakan Denda *Fee* Sesuai dengan *Fee* Harga Barang, Jika Tidak Dibayar Denda *Fee*, Data Diri Seller akan Kita *Expose*

Apabila pelaku usaha melakukan pembatalan terhadap barang yang terlebih dahulu terjual di platform ini, maka pelaku usaha akan dikenakan denda *fee* yang besarnya disesuaikan dengan *fee* harga barang. Jika pelaku usaha tidak membayar denda tersebut, maka data diri pelaku usaha akan diumumkan secara terbuka oleh pihak CG sebagai bentuk sanksi. Ketentuan ini dimaksudkan untuk menegakkan komitmen pelaku usaha dan menjaga integritas transaksi.

- 9) Ongkir Dibayar Dahulu oleh *Seller* & Diganti pada saat Pencairan Dana. (Tidak Boleh DFOD Kecuali Permintaan dari *Buyer*)

Pelaku usaha harus menanggung ongkos kirim di muka pada saat barang dikirim. Ongkos kirim ini nantinya akan diganti pada saat pencairan dana setelah transaksi selesai. Pengiriman dengan sistem

Delivery Fee on Delivery (DFOD) hanya diperbolehkan apabila terdapat permintaan khusus dari konsumen. Ketentuan ini diterapkan untuk menjamin kelancaran pengiriman barang tanpa adanya hambatan terkait pembayaran ongkos kirim.

10) *Fee* Dipotong Setelah Barang Laku

Pihak CG akan melakukan pemotongan *fee* dari hasil penjualan setelah barang berhasil terjual. Pemotongan *fee* ini merupakan bentuk kewajiban pelaku usaha untuk membayar jasa layanan yang diberikan oleh pihak CG. Ketentuan ini diterapkan untuk memastikan kelangsungan operasional platform dan sebagai kompensasi atas penggunaan layanan yang disediakan.

11) Jika Barang yang Sampai Tidak Sesuai Deskripsi & Gambar, *Buyer* Berhak *Refund* atau retur

Apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi dan gambar yang telah disepakati, maka konsumen berhak untuk mengajukan pengembalian dana (*refund*). Ketentuan ini diterapkan untuk melindungi hak konsumen dalam memperoleh barang yang sesuai dengan informasi awal, serta menjaga akuntabilitas pelaku usaha.

12) Jika *Refund*, Ongkir Pengiriman ke *Buyer* Tidak Diganti

Dalam hal terjadi pengembalian dana (*refund*), biaya ongkos kirim pengiriman barang dari pelaku usaha ke konsumen tidak akan dikembalikan. Ketentuan ini memberikan kejelasan mengenai

tanggung jawab biaya yang ditanggung oleh masing-masing pihak dalam proses *refund*, dengan tujuan untuk memastikan bahwa proses pengembalian dilakukan secara adil sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, klausula tersebut pada umumnya telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, namun masih terdapat beberapa poin yang bertentangan dengan ketentuan hukum yang relevan. Poin nomor 7, yang melarang pembatalan transaksi yang telah disepakati tanpa alasan yang diterima, bertentangan dengan Pasal 1338 KUHPerdara yang menegaskan pentingnya itikad baik dalam setiap perjanjian. Pembatalan transaksi, apabila disertai dengan alasan yang sah dan dapat diterima, merupakan hak yang dilindungi hukum. Dengan demikian, klausula yang tidak memberikan ruang bagi pembatalan dengan alasan yang sah bertentangan dengan prinsip kebebasan berkontrak yang diatur dalam KUHPerdara.

Selanjutnya, Poin 8 yang mengatur denda atas pembatalan transaksi dan ancaman publikasi data pribadi, bertentangan dengan Pasal 27 ayat 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang melarang penyebaran informasi elektronik atau dokumen yang berisi penghinaan atau pencemaran nama baik tanpa izin pihak yang bersangkutan. Ancaman untuk mengekspos data pribadi sebagai bentuk sanksi dalam kontrak jual beli bisa dianggap sebagai tindakan yang melanggar ketentuan hukum yang melindungi privasi dan data pribadi individu. Terakhir, Poin 12 yang

tidak mengharuskan pelaku usaha untuk mengganti biaya pengiriman (ongkir) dalam hal pengembalian barang bertentangan dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa pelaku usaha wajib mengganti kerugian yang dialami konsumen, termasuk ongkos kirim, apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami cacat.

Selanjutnya merupakan peraturan yang dibuat khusus kepada konsumen yang ingin melakukan transaksi barang:

- 1) Ongkir Full Ditanggung *Buyer* Termasuk Biaya Packingan & Asuransi. Dibayar Setelah Ada Resi, Max 6 Jam. (Jika Tidak Dibayar, Dana Hangus & Pengiriman Dibatalkan)

Seluruh biaya pengiriman, termasuk biaya pengemasan dan asuransi, ditanggung sepenuhnya oleh konsumen dan harus dibayarkan setelah nomor resi pengiriman diterbitkan. Pembayaran ini wajib diselesaikan dalam waktu maksimal enam jam. Jika konsumen tidak memenuhi kewajiban tersebut dalam batas waktu yang ditetapkan, maka dana yang telah dibayarkan akan dinyatakan hangus dan pengiriman barang akan dibatalkan.

- 2) Jika Barang Sudah Sampai ke Lokasi *Buyer*, Segera Cek & Tes Fungsi Barangnya

Setelah barang tiba di lokasi yang dituju, konsumen diwajibkan untuk segera memeriksa kondisi fisik dan menguji fungsi barang guna memastikan bahwa barang tersebut berfungsi sesuai dengan deskripsi

awal yang diberikan oleh pelaku usaha. Langkah ini penting dilakukan agar jika ditemukan ketidaksesuaian, konsumen dapat segera mengajukan komplain atau klaim sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta untuk menghindari potensi sengketa terkait kondisi barang di kemudian hari.

- 3) Batas Waktu Konfirmasi / Komplain via Line dan WhatsApp 1x24 Jam (Barang Ringan) & 2x24 Jam (Barang Berat). Jika Sudah Konfirmasi Aman atau Sudah Lewat Batas Konfirmasi, Dana Langsung Dicairkan ke *Seller* & Sudah Diluar Tanggung Jawab Pihak CG.

Konsumen memiliki jangka waktu tertentu untuk melakukan konfirmasi atau mengajukan komplain terhadap barang yang diterima, yaitu 1x24 jam untuk barang ringan dan 2x24 jam untuk barang berat. Jika konsumen telah menyatakan bahwa barang diterima dalam kondisi baik atau batas waktu tersebut telah terlewati tanpa adanya komplain, maka dana penjualan akan langsung dicairkan kepada pelaku usaha. Setelah dana dicairkan, tanggung jawab CG berakhir.

- 4) Batas Waktu Konfirmasi / Komplain via Tokopedia dan Shopee Disesuaikan dengan Batas Waktu yang Telah Ditentukan oleh Marketplace. Jika Sudah Konfirmasi Aman atau Sudah Lewat Batas Konfirmasi, Dana Langsung Dicairkan ke *Seller* & Sudah Diluar Tanggung Jawab Pihak CG

Jika transaksi dilakukan melalui platform *marketplace* seperti Tokopedia atau Shopee, maka batas waktu untuk melakukan konfirmasi penerimaan atau pengajuan komplain akan mengikuti ketentuan yang telah ditetapkan oleh *marketplace* tersebut. Apabila konsumen telah mengkonfirmasi bahwa barang diterima dengan kondisi baik atau batas waktu tersebut terlewati, maka dana akan langsung dicairkan kepada pelaku usaha. Setelah dana dicairkan, segala tanggung jawab pihak CG terkait transaksi tersebut dinyatakan berakhir.

- 5) Jika Ingin *Refund*, Harus Disertakan Bukti Video *Unboxing* Barang Tidak Sesuai Deskripsi & Gambar. (Tidak Boleh Diedit atau Dipotong Per Video)

Dalam hal konsumen ingin mengajukan pengembalian dana (*refund*) karena barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ditampilkan, konsumen wajib menyertakan bukti berupa video *unboxing*. Video tersebut harus direkam secara penuh tanpa adanya pengeditan atau pemotongan untuk menjaga keabsahan bukti yang diajukan. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan bahwa komplain yang diajukan benar-benar valid dan meminimalkan risiko penyalahgunaan hak *refund* oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

- 6) Jika *Refund* atau retur, Buyer Hanya Menanggung Ongkir Pengiriman Barang ke *Seller* (Ongkir Pengiriman Barang ke *Buyer* Ditanggung *Seller*)

Apabila terjadi pengembalian barang (retur), konsumen hanya bertanggung jawab atas biaya ongkos kirim pengembalian barang kepada pelaku usaha, sedangkan ongkos kirim dari pelaku usaha ke konsumen tetap menjadi tanggung jawab pelaku usaha. Ketentuan ini ditetapkan untuk menciptakan keadilan dalam proses *refund*, di mana konsumen tidak perlu menanggung biaya tambahan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang telah dijanjikan.

Poin ke 1 dari peraturan tersebut tidak sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara, karena tidak mencerminkan prinsip keadilan dalam kebebasan berkontrak, melainkan mengandung unsur paksaan yang dapat merugikan pihak konsumen. Selanjutnya, poin ke 3 dan 4 bertentangan dengan Pasal 1236 KUHPerdara dan Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang berpotensi menghilangkan hak konsumen untuk memperoleh ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Terakhir, poin ke 6 berisiko melanggar ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk mengganti kerugian yang dialami konsumen, termasuk ongkos kirim untuk pengembalian barang.

C. Mekanisme Penyelesaian Kasus Pengembalian Barang Serta Pertanggungjawaban Yang Diberikan Oleh Pihak Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Pada Akun Instagram *Consign Gaming*

1. Mekanisme Penyelesaian Kasus Dalam Peraturan Perundang-Undangan

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Penyelesaian sengketa terkait pengembalian barang dalam transaksi jual beli online yang merujuk pada ketentuan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, yang mengatur hak dan kewajiban para pihak dalam suatu perikatan. Retur barang dan refund dana dapat dipandang sebagai mekanisme pemenuhan ganti rugi yang timbul akibat wanprestasi, yakni ketika salah satu pihak gagal melaksanakan kewajibannya sebagaimana diperjanjikan. Pasal 1236 KUHPerdata mengatur bahwa seorang debitur (penjual) berkewajiban memberikan ganti rugi kepada kreditur (pembeli) apabila ia tidak dapat menyerahkan barang sesuai dengan isi perjanjian. Ganti rugi ini meliputi pengembalian biaya yang telah dikeluarkan, kerugian yang dialami pembeli, dan bunga yang mungkin timbul akibat ketidaksesuaian barang tersebut.

Selain itu, Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa setiap perjanjian harus dijalankan dengan itikad baik. Dalam praktiknya, mekanisme pengembalian barang sering kali mencakup persyaratan tertentu yang harus dipenuhi oleh pembeli, misalnya memastikan

barang dikembalikan dalam kondisi yang sesuai. Namun, klausul-klausul yang mengatur tata cara pengembalian barang ini wajib mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dan tidak boleh memberikan keuntungan yang tidak adil kepada salah satu pihak sehingga menimbulkan ketimpangan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban masing-masing pihak.

b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 4 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh barang yang sesuai dengan jaminan dari pelaku usaha. Apabila barang yang diterima cacat atau tidak sesuai, konsumen berhak mengajukan pengembalian. Proses ini dimulai dengan permohonan retur kepada penjual, yang wajib memproses pengembalian tersebut.

Pasal 19 mengatur bahwa pelaku usaha harus memberikan ganti rugi, baik berupa pengembalian uang maupun penggantian barang, dalam waktu paling lambat tujuh hari setelah transaksi. Namun, pengembalian dana biasanya mempersyaratkan konsumen untuk terlebih dahulu mengembalikan barang yang bermasalah. Selain itu, Pasal 18 melarang adanya klausul baku yang membatasi hak konsumen untuk mengembalikan barang, dan ketentuan yang melanggar aturan ini dianggap tidak sah.

Dalam hal timbul sengketa, konsumen dapat mengajukan keluhan kepada lembaga perlindungan konsumen atau memilih mediasi sebagai mekanisme penyelesaian. Tujuan utama dari pengaturan ini adalah untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang dijual.

Ibu Fahmiwati menambahkan bahwa jika kerugian yang dialami konsumen sangat signifikan, maka pelaku usaha dapat dikenai Pasal 62 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagai contoh, dalam kasus seorang dokter yang memesan obat penting untuk pasiennya dengan perkiraan pengiriman selama 3 hari, tetapi obat tersebut baru tiba setelah 10 hari, keterlambatan tersebut dapat menimbulkan risiko serius seperti kematian atau kecacatan bagi pasien akibat keterlambatan pengobatan. Hal ini juga menyebabkan pasien tidak memperoleh haknya untuk menerima perawatan tepat waktu. Pelaku usaha yang menyebabkan kerugian tersebut dapat dikenakan sanksi pidana sesuai Pasal 62 Ayat (1), yaitu pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda maksimal sebesar Rp 2.000.000.000.³⁸

Namun, dalam praktik jual beli *online*, ketidaksesuaian barang yang sering terjadi umumnya melibatkan produk barang yang sifatnya tidak memerlukan tuntutan hukum terhadap pelaku usaha.

³⁸ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara 28 Agustus 2024

Dalam kasus seperti ini, penyelesaian sengketa masih dapat dilakukan melalui negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen. Melalui negosiasi, para pihak dapat mencapai kesepakatan terkait bentuk ganti rugi yang sesuai, seperti penggantian barang atau kompensasi lain yang mengacu pada kesepakatan awal transaksi.³⁹

c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Dalam Pasal 9 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, mengatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang akurat dan tidak menyesatkan terkait produk yang ditawarkan, termasuk spesifikasi dan kondisi barang. Apabila barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan informasi yang telah disampaikan, konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengembalian barang. Proses pengembalian dimulai dengan konsumen mengajukan permohonan kepada penjual, yang berkewajiban memberikan panduan terkait tata cara pengembalian barang tersebut.

Lebih lanjut, Pasal 18 menegaskan bahwa kontrak elektronik yang disepakati antara pelaku usaha dan konsumen memiliki kekuatan hukum yang sah. Dengan demikian, apabila terjadi perselisihan, konsumen berhak menuntut pemenuhan haknya berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian elektronik

³⁹ *Ibid*

tersebut. Ketentuan ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum serta melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi berbasis elektronik.

Jika penyelesaian sengketa berdasarkan peraturan perundang-undangan tersebut tidak mencapai kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen, alternatif penyelesaian sengketa dapat ditempuh, seperti mediasi atau arbitrase. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan tanpa memaksakan keputusan. Dalam konteks e-commerce, platform sering menyediakan layanan mediasi internal untuk menyelesaikan perselisihan antara penjual dan pembeli.

Apabila mediasi tidak berhasil, konsumen dapat membawa sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang memiliki kewenangan menyelesaikan masalah secara non-litigasi dengan mengeluarkan rekomendasi yang mengikat bagi pelaku usaha. Jika sengketa tetap belum terselesaikan, jalur litigasi melalui pengadilan dapat dipertimbangkan. Namun, proses ini biasanya memerlukan waktu dan biaya lebih besar. Oleh karena itu, sebelum mengambil langkah hukum, konsumen sebaiknya mempertimbangkan semua opsi yang tersedia dan dapat berkonsultasi dengan organisasi perlindungan konsumen atau penasihat hukum untuk mendukung penyelesaian sengketa.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Oleh Pihak Pelaku Usaha

Pada platform *Consign Gaming*, terdapat beberapa tahapan untuk menyelesaikan permasalahan terkait ketidaksesuaian barang yang dibeli oleh konsumen.

- 1) *Consign Gaming* memverifikasi kondisi barang dengan mengacu pada video *unboxing* yang dilakukan oleh konsumen

Tahap awal dalam proses ini mengharuskan konsumen untuk merekam video *unboxing* paket tanpa adanya pengeditan. Tujuan dari ketentuan ini adalah untuk memperlihatkan kondisi aktual barang yang diterima, sehingga meminimalisir potensi manipulasi atau perubahan kondisi barang oleh konsumen. Oleh karena itu, jika konsumen mengajukan keluhan namun tidak menyertakan video *unboxing*, maka *Consign Gaming* tidak dapat memproses laporan tersebut. Hal ini untuk mencegah kemungkinan bahwa kerusakan terjadi setelah barang diterima atau karena faktor kesengajaan. Hal ini sangat disayangkan jika ada konsumen yang mengalami kerusakan barang namun tidak merekam video *unboxing* paket, sehingga tidak memiliki bukti yang memadai bahwa barang tersebut sudah rusak sejak diterima.

Kebijakan ini diterapkan oleh *Consign Gaming* guna melindungi hak-hak konsumen dan pelaku usaha secara seimbang, melalui aturan wajib perekaman tanpa edit saat paket pertama kali dibuka.

- 2) Mencari sebab karena pelaku usaha atau dari pihak ekspedisi

Arif menjelaskan bahwa jika kerusakan atau cacat barang disebabkan oleh pelaku usaha, konsumen berhak melaporkan hal tersebut kepada pihak CG. Namun, apabila kerusakan terjadi selama proses pengiriman dan merupakan tanggung jawab pihak ekspedisi, maka CG tidak bertanggung jawab atas kerusakan tersebut. Meskipun CG menyarankan agar konsumen menggunakan asuransi pengiriman, keputusan akhir mengenai penggunaan asuransi berada pada pihak konsumen. Oleh karena itu, jika terjadi kerusakan selama pengiriman dan konsumen tidak menggunakan asuransi, maka risiko tersebut harus ditanggung oleh konsumen.⁴⁰

Ibu Fahmiwati juga menyarankan agar konsumen menggunakan asuransi dalam transaksi *online*, terutama ketika memesan barang bernilai tinggi atau makanan. Hal ini bertujuan agar jika terjadi kerusakan barang atau makanan menjadi kedaluwarsa akibat kesalahan pengiriman, konsumen dapat memperoleh penggantian dari pihak asuransi.⁴¹

3) Memfasilitasi negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen

Apabila terbukti bahwa kerusakan barang disebabkan oleh pelaku usaha sejak barang diterima, maka langkah awal yang diambil oleh CG adalah memfasilitasi mediasi dan negosiasi antara kedua belah pihak. Karena barang sudah berada di tangan konsumen, CG akan

⁴⁰ Arif Hidayat, Pemilik *Consign Gaming*, wawancara 21 Agustus 2024

⁴¹ Fahmiwati, Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara 28 Agustus 2024

menanyakan terlebih dahulu apakah konsumen tetap ingin menyimpan barang tersebut atau tidak. Di sisi lain, pelaku usaha diminta untuk menawarkan potongan harga sebagai bentuk kompensasi karena barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Jika kedua belah pihak menyetujui harga baru dengan adanya kompensasi tersebut, maka transaksi dilanjutkan tanpa pengembalian barang.

Namun, jika konsumen tidak setuju dengan kompensasi yang ditawarkan misalnya, dalam transaksi pembelian *motherboard* seharga Rp 600.000, konsumen menginginkan pengurangan harga sebesar Rp 200.000, tetapi pelaku usaha hanya menawarkan Rp 100.000 sebagai kompensasi maka, karena tidak tercapai kesepakatan antara kedua pihak, barang tersebut dikembalikan kepada pelaku usaha dan dana konsumen dikembalikan sepenuhnya.⁴²

4) Proses pengembalian barang

Pada tahap akhir, jika negosiasi terkait kompensasi tidak membuahkan hasil, barang dapat dikembalikan kepada pelaku usaha. Di platform CG, apabila terjadi pengembalian barang, konsumen hanya perlu menanggung biaya pengiriman kembali kepada pelaku usaha. Dan selanjutnya uang konsumen akan dikembalikan, dan proses pengembalian barang pun dianggap selesai.

⁴² Riski, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan konsumen dalam transaksi *online* membutuhkan penegakan hukum yang efektif. Dasar hukum yang relevan meliputi Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Ketentuan ini bertujuan melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang tidak adil, seperti penipuan dan manipulasi informasi. Pada platform *Consign Gaming*, terdapat peraturan internal yang mengatur tata cara transaksi, pengiriman barang, kewajiban verifikasi identitas, serta hak konsumen untuk mengajukan komplain atau pengembalian barang.
2. Pelaksanaan perlindungan hukum dalam pengembalian barang pada transaksi *online* menghadapi hambatan baik dari pelaku usaha maupun konsumen. Pelaku usaha sering kali tidak mencantumkan informasi barang secara lengkap atau memberikan informasi keliru akibat kelalaian. Sementara itu, rendahnya kesadaran konsumen terhadap hak dan kewajiban dalam transaksi online membuat mereka rentan terhadap penipuan dan praktik curang. Kesadaran ini penting agar konsumen lebih selektif dalam memilih produk dan memahami risiko dalam sengketa.

3. Mekanisme penyelesaian pengembalian barang berdasarkan Undang-Undang yaitu pelaku usaha diwajibkan untuk melakukan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Pada platform Consign Gaming, terdapat beberapa tahapan bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab terhadap konsumen. Pertama, dilakukan verifikasi kerusakan melalui bukti video unboxing tanpa edit saat barang diterima. Kedua, konsumen dapat mengajukan ganti rugi apabila kerusakan barang disebabkan oleh pelaku usaha. Selain itu, platform ini juga memfasilitasi negosiasi antara pelaku usaha dan konsumen terkait kompensasi harga. Jika tidak mencapai kesepakatan, konsumen memiliki opsi untuk mengembalikan barang sebagai solusi akhir.

B. Saran

1. Diharapkan para pelaku usaha yang melakukan penjualan barang secara *online* agar menyampaikan informasi secara transparan dan akurat mengenai produk yang dipasarkan serta mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Sementara itu, konsumen diharapkan dapat menjadi konsumen yang bijak, bersikap kritis, dan mempertimbangkan secara matang sebelum melakukan transaksi jual beli secara *online*.
2. Diharapkan kepada pihak *Consign Gaming* agar senantiasa mengembangkan platform jual beli *online* yang bermanfaat bagi masyarakat luas serta mampu menghadirkan rasa aman dan nyaman dalam setiap transaksi yang dilakukan secara *online*.

3. Diharapkan agar pemerintah agar selalu dapat merumuskan dan memperbarui regulasi yang berfokus pada perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi *online*, dengan memperhatikan dinamika perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Hal ini penting agar hak-hak konsumen tetap terjamin dan terlindungi dalam ekosistem perdagangan digital yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku (Standar), dalam BPHN, Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Binacipta, 1986.

Mieke Komar Kantaatmadja, *Cyberlaw : Suatu pengantar*, cet.1, Bandung, ELIPS, 2001.

Mulyadi, *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.

Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009.

Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.

Soerjono Soekanto, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*. Jakarta: Universitas Indonesia. 1976.

Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia* .Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993.

Swajarna, I Ketut. *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta : ANDI. . 2022

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

C. Jurnal

- Dasopang N. E-Commerce Bisnis dan Internet. *Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen dan Syariah*, 3(1) . 2024
- Fadila n, sa'diyah k, krisdayanti k. Konsep Dasar Dan Asas-Asas Dalam Hukum Perikatan. *Finance: journal of accounting and finance*. 2024
- Fransisco W. Peranan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli *Online* di Indonesia . *Jurnal Ilmu Hukum* . 3(2). 2019
- Khotimah C. Aulia, Chairunnisa J. Crisan. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Business Law Review* .1 . 2016
- Natsir M. Syahlan, Syam A, Ridel, Rotto R. Aplikasi rekening bersama transaksi jual beli online pada media sosial berbasis android. *Seminar Nasional Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*. 2019
- Nurahma, A. Elsa, Fahmi F. Dwi. Pengenalan dan Definisi Hukum Secara Umum (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(6). 2021
- Rusli P. Escrow Suatu Perjanjian Pengantaran. *Law Review*, 1(3) . 2002
- Saragih A. Exelsia, Bagaskara M. Fadhil, Mulyadi. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(2). 2023
- Sinaga N. Anita. Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Binamulia Hukum*, 7(2). 2018
- Siregar N. Fitryani. Efektivitas Hukum. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Kemasyarakatan*. 18(2). 2018
- Wariati A., Susansi N. Irma. E-Commerce dalam perspektif perlindungan konsumen. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*,1(2). 2014

LAMPIRAN



YAYASAN PERLINDUNGAN KONSUMEN ACEH (YaPKA)

Jl. Gunung Paro No.15 Sukaramai Banda Aceh 23243

E-mail : yapkapk15@gmail.com

No : 04/8/YaPKA-ekst/2024
Lamp : -
Hal : Surat Keterangan Survey Mahasiswa

Banda Aceh, 28 Agustus 2024

Kepada Yth,
Dekan Akademik
Di
Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.Wb.

Yayasan perlindungan konsumen Aceh (YaPKA) menyatakan bahwa,

Nama : MUHAMMAD KEVIN ALFARISI

No. Mahasiswa : 2101110081

Benar telah melakukan wawancara skripsi dengan judul "EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE REKENING BERSAMA (pada Akun Instagram Consign Gaming)"

Demikian surat ini disampaikan semoga bermanfaat.

Wassalamualaikum Wr.Wb.
Yayasan Perlindungan Konsumen
Aceh
(YaPKA)
Ketua,



Fahmiwati, SE, M.Si

Surat Keterangan Melakukan Wawancara Skripsi Pada Yayasan Perlindungan
Konsumen Aceh.