

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dalam ekonomi telah memberikan hal baru yang disebut dengan ekonomi digital. Pemanfaatan ekonomi digital memungkinkan konsumen (pembeli) untuk mendapatkan produk atau memenuhi kebutuhan tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga kegiatan transaksi bisnis dapat berlangsung dengan mudah dan cepat. Fenomena ini dikenal sebagai perdagangan secara digital atau yang disebut dengan *e-commerce*.

E-commerce adalah perwujudan daripada digitalisasi ekonomi di mana sebuah penjualan dan pembelian dilakukan secara online. *E-commerce* memberi peluang bagi pembeli untuk memperoleh barang/jasa yang bervariasi. Kehadiran *e-commerce* memberikan dampak positif dalam kegiatan perdagangan seperti meningkatkan efisiensi produktivitas, mengurangi biaya serta, memperluas jangkauan pemasaran. Berbagai pihak termasuk pelaku usaha, investor, konsumen dan pemerintah, turut berpartisipasi dalam memanfaatkan *e-commerce* guna mempermudah transaksi bisnis serta menawarkan berbagai ide dan inovasi yang strategis melalui *marketplace*.

Marketplace merupakan platform yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen melakukan transaksi perdagangan secara elektronik. Beberapa *marketplace* yang berkembang pada negara kita yakni adanya Jd.Id, Tokopedia, Shopee, ataupun Lazada. Perkembangan *marketplace* itu mempunyai ciri-ciri yakni adanya beberapa kemajuan terhadap fitur-fiturnya yang memberikan rasa

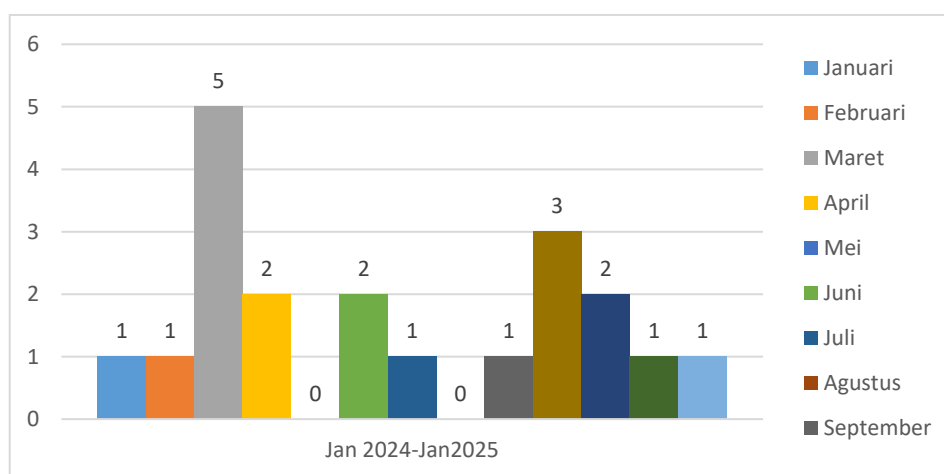
nyaman bagi penggunaanya dalam bertransaksi. Salah satu fitur yang diluncurkan tersebut merupakan layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan “berubah pikiran”. Layanan ini disebut dengan pengembalian barang dalam keadaan semula, yang dimana memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengembalian barang yang disesuaikan pada bagaimana awal barang itu diterima. Dengan fitur ini, konsumen dapat mengembalikan barang tanpa harus memberikan alasan. Oleh karena itu, fitur ini juga dapat disebut dengan pengembalian barang tanpa alasan.

Layanan garansi pengembalian ini mengikuti hak dan perlindungan konsumen yang ada di Eropa dan mengacu pada “*The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013 Number 3134*”.¹ Aturan ini mengatur tentang kontrak konsumen terkait informasi, pembatalan dan biaya tambahan. Pada Pasal 29 dari regulasi ini menyatakan bahwa konsumen dapat membatalkan kontrak jarak jauh atau diluar lokasi kapan saja selama periode pembatalan tanpa harus memberikan alasan. Pada kondisi ini, konsumen memiliki hak untuk mengembalikan barang dan menarik kembali dana atas pembelian suatu barang tanpa perlu memberikan suatu alasan.

Fitur garansi bebas pengembalian yang memungkinkan konsumen untuk mengembalikan barang tanpa alasan justru akan berdampak negatif bagi pelaku usaha yang menjadi mitra *marketplace*. Hal ini dikarenakan dalam layanan

¹ Legislation.gov.uk, The Consumer Contracts (Information, Cancellation and Additional Charges) Regulations 2013, <https://www.legislation.gov.uk/uksi/2013/3134/contents>, diakses pada 4 Oktober 2024, Pukul 22.52

tersebut, barang yang dibeli oleh konsumen bisa dikembalikan walaupun barang tersebut tidak sesuai dengan ciri-ciri barang yang bisa *diretur* ataupun ditukar.² Pada kondisi tersebut, kerugian dapat saja dialami oleh pelaku usaha ketika konsumen dengan sengaja mengembalikan barang melalui layanan ini, namun barang yang akan dikembalikan tidak dalam kondisi awal pada saat barang itu diterima, seperti rusak, hilang sebagian ditangan konsumen, pernah dipakai atau diganti dengan produk yang lainnya. Hal tersebut dapat dilihat dengan data yang menunjukkan bahwa terdapat banyak pelaku usaha yang merasa dirugikan akibat penyalahgunaan fitur pengembalian dengan alasan berubah pikiran ini. Adapun terkait data tersebut sebagai berikut :



Sumber : Website Media Konsumen

Data tersebut penulis klasifikasikan dari situs media konsumen yang menunjukkan adanya keluhan kesah yang disampaikan oleh pelaku usaha akibat

² Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal 69 Ayat 2, kriteria barang yang dapat ditukar atau dikembalikan: a. Terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang dikirim; b. Terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara jangka waktu aktual pengiriman barang dan/atau jasa; c. Terdapat cacat tersembunyi; d. Barang dan/atau Jasa rusak; dan/atau e. Barang dan/atau jasa kadaluwarsa.

penyalahgunaan fitur pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran selama awal peluncurannya yaitu pada Januari tahun 2024 hingga Januari tahun 2025.

Salah satu kasus yang terjadi, dialami oleh pelaku usaha X, selaku pelaku usaha yang menawarkan produknya pada salah satu *marketplace*. Pelaku usaha X tersebut menjual antenna booster bernilai Rp.170.000 rupiah dengan nomor pesanan 240914W0UC9V97. Setelah pesanan tersebut dikonfirmasi dan diproses, kemudian barang dikirimkan kepada konsumen, konsumen mengajukan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran. Sebelum pengajuan pengembalian tersebut, konsumen mengirimkan foto pemasangan melalui fitur chat kepada pelaku usaha X. Dan pada saat pengajuan pengembalian, konsumen melampirkan bukti foto kemasan yang telah terbuka.³ Perlu diketahui bahwa pada syarat ketentuan pengembalian barang elektronik dengan alasan berubah pikiran, menyatakan bahwa produk yang dikembalikan masih dalam kondisi seperti pada saat terkirim dan tidak terindikasi adanya penggunaan. Yang dalam hal ini berarti produk yang dikembalikan harus dalam keadaan masih tersegel. Hal ini sangat merugikan bagi pelaku usaha X dikarenakan produk pengembalian yang telah digunakan oleh konsumen tidak dapat dijual kembali sebagai produk baru. Selain itu pelaku usaha juga mengalami kerugian akibat biaya pengemasan dan biaya pengiriman. Situasi ini tentu sangat mengkhawatirkan, sebab pelaku usaha akan kehilangan profit

³ Media Konsumen, Program Bebas Pengembalian Shopee Sangat Merugikan Penjual, <https://mediakonsumen.com/2024/09/17/surat-pembaca/program-bebas-pengembalian-shopee-sangat-merugikan-penjual>, diakses pada 2 Oktober 2024, Pukul 09.15

akibat konsumen yang tidak beriktikad baik terhadap pengembalian suatu barang.

Disisi lain hal ini juga bertentangan dengan regulasi pada pasal 5 (B) pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang dimana mewajibkan konsumen agar bertindak dengan iktikad saat melakukan pembelian suatu barang ataupun jasa tertentu. Iktikad baik yang dimaksud ialah sifat jujur seorang pembeli saat melaksanakan transaksi jual beli. Tindakan konsumen yang tidak jujur dengan mengajukan pengembalian terhadap produk elektronik yang sudah terpakai, telah melanggar syarat dan ketentuan pengembalian barang dan merupakan suatu tindakan yang tidak beriktikad baik yang menimbulkan kerugian dan melanggar hak-hak pelaku usaha. Dengan demikian untuk mempertahankan hak daripada pelaku usaha dari tindakan konsumen yang tidak beriktikad baik tersebut, diperlukan perlindungan hukum sebagai jaminan kepastian hukum bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 6 huruf B Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Didasarkan pada latar belakang yang ada, penulis akan melakukan kajian riset untuk melindungi pelaku usaha akibat tindakan konsumen merugikan pada penjualan dan pembelian elektronik yang akan dibahas pada skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA AKIBAT KONSUMEN YANG TIDAK BERIKTIKAD BAIK DALAM LAYANAN GARANSI BEBAS PENGEMBALIAN DENGAN ALASAN BERUBAH PIKIRAN PADA *MARKETPLACE*”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulis memiliki tujuan pada riset ini yakni :

1. Untuk mengetahui analisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen dengan beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat agar memberi sebuah informasi serta pemahaman atau wawasan bagi akademisi dan masyarakat terkait analisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran dan bentuk

perlindungan hukum yang akan diberikan kepada pelaku usaha akibat konsumen yang tidak beritikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Hasil riset bisa digunakan untuk bahan kajian, sumber ilmu serta bacaan bagi penelitian yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap riset ini dapat memberi pemahaman serta melindungi pelaku usaha terhadap perilaku konsumen yang tidak mempunyai itikad tidak baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Dengan demikian, diharapkan dapat mengurangi potensi kerugian yang mungkin dialami oleh pelaku usaha tersebut.

1.5 Keaslian Penelitian

Kajian terhadap penelitian terdahulu yang menjadi pembeda dan bahan rujukan oleh penulis diperoleh dari skripsi dan jurnal yang diuraikan sebagai berikut :

No	Nama Penulis, Judul	Rumusan Masalah	Persamaan dan Fokus Penelitian	Perbedaan
1.	M.Bilal Saputra <i>et, al.</i> “Tinjauan Hukum terhadap Prosedur	Rumusan masalah dalam jurnal ini tidak dicantumkan secara jelas, namun	Meneliti terkait praktik pengembalian barang tanpa alasan pada	Penelitian penulis akan menganalisis prinsip itikad baik dalam hubungan

	Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan “Garansi Bebas Pengembalian” di <i>Marketplace</i> Shopee”.⁴	permasalahan yang disoroti dalam jurnal ini yaitu keabsahan perjanjian jual beli di Shopee dan praktik bebas pengembalian yang tidak sejalan dengan <i>asas pacta sun servanda</i> dan <i>prinsip liability based on fault</i>.	layanan garansi bebas pengembalian di <i>marketplace</i> shopee yang ditinjau dari asas <i>pacta sun servanda</i> dan <i>prinsip liability based on fault</i>.	hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran, serta perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.
2.	Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait	1. Bagaimana peraturan perundang-undangan di Indonesia yang mengatur perlindungan	Meneliti terkait aspek perlindungan hukum bagi pelaku usaha terhadap	Penelitian penulis tidak hanya mengkaji tentang perlindungan hukum tetapi juga

⁴ M.Bilal Saputra *et al*, “Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan Garansi Bebas Pengembalian di *Marketplace* Shopee”, *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, Vo.10, No.3, 2024, hlm.605-617

	Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi <i>E-Commerce</i> Shopee”.⁵	hukum bagi pelaku usaha terkait pengembalian barang dalam transaksi <i>e-commerce</i> di Indonesia? 2. Bagaimana mekanisme penyelesaian kasus pengembalian barang serta pertanggungjawaban yang diberikan pihak penyelenggara dalam transaksi <i>e-commerce</i> di Shopee?	pengembalian barang (retur) di <i>e-commerce</i> shopee dan penyelesaian sengketa apabila terjadi kasus pengembalian barang.	akan menganalisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.
3.	Muhammad Rizki Ramadhan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang	1. Bagaimana kedudukan hukum pelaku usaha dalam kerugian yang dialami akibat konsumen tidak	Meneliti perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha akibat kerugian yang disebabkan oleh	Peneitian penulis berfokus pada objek yang berbeda yaitu perlindungan hukum yang diberikan kepada pelaku usaha

⁵ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi *E-Commerce* Shopee”, Skripsi, Program Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023

yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang”. ⁶	membayar biaya jasa pengiriman barang? 2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat wanprestasi yang disebabkan oleh konsumen?	konsumen karena tidak membayar biaya pengiriman barang.	akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.
--	---	---	---

Tabel.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum ialah suatu proses dalam mencari aturan, prinsip serta doktrin hukum dengan tujuan memberi jawaban terhadap suatu masalah yang tengah di hadapi.⁷ Penelitian hukum tidak hanya berobyek pada hukum sebagai kaidah atau norma saja tetapi juga berkaitan dengan perilaku yang hidup di masyarakat. Penelitian hukum bertujuan untuk mempelajari gejala hukum

⁶ Muhammad Rizki Ramadhan, “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Jasa Pengiriman Barang yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Membayar Biaya Pengiriman Barang”, Skripsi, Program Sarjana Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur, Surabaya, 2024

⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan 4, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, hlm.35.

kemudian melakukan analisis. Analisa tersebut digunakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang ada pada gejala hukum yang bersangkutan.⁸

Pada penulisan skripsi ini metode yang digunakan penulis ialah yuridis normatif. Adapun yang dimaksud yuridis normatif ialah penelitian yang mempunyai fokus dalam mengkaji permasalahan yang diangkat dengan suatu norma dan kaidah secara positif. Riset ini dikenal juga sebagai riset hukum doktrinal yaitu riset yang mengkaji sebuah konsep hukum sebagai kaidah peraturan perundang-undangan ataupun pedoman pada perilaku masyarakat.⁹ Dalam hal ini riset yuridis normatif dilakukan untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang relevan guna menjawab isu hukum mengenai perlindungan bagi pelaku usaha dari tindakan konsumen dengan perilaku tidak baik dalam menggunakan program bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Bentuk pendekatan untuk menyelesaikan masalah daripada topik pada skripsi ini yakni:

1.6.2.1 Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan secara perundang-undangan digunakan untuk

⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), Jakarta, 2014, hlm.43.

⁹ Jonaedi Efendi dan Johny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Kencana Prenamedia Group, 2016, hlm.129.

menelaah perundang-undangan serta regulasi yang memiliki kaitan dengan masalah yang dihadapi.¹⁰ Pada hal ini penulis akan melakukan kajian secara mendalam pada aturan undang-undang terkait perlindungan bagi pelaku usaha akibat konsumen yang bertindak dengan tidak baik dalam menggunakan layanan bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.

1.6.2.2 Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual beranjak dari teori-teori serta doktrin yang telah mengalami perkembangan pada ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan dan doktrin yang berkembang, penulis akan menemukan ide dengan menciptakan sebuah pengertian tentang konsep, asas hukum yang telah relevan dengan masalah yang akan dibahas. Pandangan tersebut dijadikan sebagai referensi bagi penulis untuk memberikan argumentasi hukum yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang ada.¹¹ Penulis menerapkan konsep ini untuk memahami konseptual mengenai perlindungan hukum.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cetakan 15, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2021. Hlm.133

¹¹ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2016, Hlm.167

1.6.3 Sumber Data dan/atau Bahan Hukum

Bahan hukum yang digunakan dalam riset ini diantaranya sebagai berikut:

1.6.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoriter dan mengikat yang memiliki cakupan berupa peraturan-perundang-undangan, catatan resmi, dan putusan pengadilan.¹² Bahan hukum primer yang digunakan yakni norma hukum positif yakni:

- 1.) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2.) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 3.) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 4.) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang bersifat membantu atau menunjang bahan hukum primer. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan bahan hukum sekunder yakni :

¹² Peter Mahmud Marzuki II, *Op.Cit*, hlm. 181

- 1.) Buku;
- 2.) Artikel hukum;
- 3.) Jurnal hukum;
- 4.) Doktrin atau pendapat dari para ahli;
- 5.) Hasil penelitian yang berkaitan dengan topik skripsi ini

1.6.3.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum pendukung dari bahan hukum primer dan sekunder. Penulis menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia serta situs internet sebagai bahan hukum tersier pada penelitian ini.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum untuk mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dengan:

1.6.4.1 Studi Pustaka/Dokumen

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data melalui penelusuran bahan pustaka yang berkaitan dengan topik permasalahan ini. Bahan-bahan tersebut akan dipelajari dan dikutip, kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan analisis. Penulis akan mengkaji sumber-sumber seperti peraturan perundang-undangan, buku, skripsi, artikel hukum, serta sumber lain yang memiliki kaitan dengan topik penelitian ini. Hal ini dilakukan dengan tujuan menghimpun informasi yang konkrit terkait dengan masalah yang dihadapi pada riset ini.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis dalam mengolah bahan hukum pada riset ini ialah deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah metode mendeskripsikan data dan memaparkan informasi yang diperoleh, dimana hasilnya akan diolah dan dianalisis untuk ditarik kesimpulan. Penulis menggunakan metode ini untuk mengkaji suatu masalah dengan merujuk pada peraturan undang-undang, serta sumber yang signifikan sebagai landasan dalam menghadapi permasalahan dan menyelesaikan masalah pada riset ini.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Di dalam skripsi ini penulis membagi skripsi menjadi 4 bab yang terdiri dari bab dan sub bab untuk memudahkan penulisan.

Adapun *Bab I* menjelaskan pendahuluan dengan memuat gambaran umum terkait topik penelitian yang akan dibahas dalam skripsi ini. Dalam bab pertama terdiri dari beberapa sub bab yaitu latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta metode yang digunakan pada riset dan tinjauan pustaka yang dijadikan referensi pada riset.

Bab II menjelaskan mengenai rumusan masalah yang pertama yaitu analisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Sub bab pertama membahas tentang hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada layanan

garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Selanjutnya sub bab kedua, membahas tentang analisis prinsip iktikad baik dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.

Bab III menjelaskan tentang rumusan masalah kedua yaitu perlindungan hukum terhadap pelaku usaha akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Sub bab pertama akan membahas mengenai perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mengalami kerugian akibat konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran. Selanjutnya, pada sub bab kedua menguraikan tentang pertanggungjawaban konsumen yang tidak beriktikad baik pada layanan garansi bebas pengembalian dengan alasan berubah pikiran.

Bab IV ialah sebuah penutup yang mempunyai isi kesimpulan serta saran daripada pembahasan yang ada pada bab sebelumnya. Dengan demikian bab penutup menjadi bagian akhir dari penelitian skripsi ini.

1.6.7 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam beberapa waktu yang dimulai pada bulan Agustus minggu ketiga dengan beberapa tahapan yakni pengajuan dan konsultasi judul penelitian, persetujuan judul, bimbingan penelitian, pencarian dan pengumpulan data, analisis data, pengerjaan skripsi hingga pendaftaran ujian skripsi.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Definisi Perlindungan Hukum

Sekumpulan aturan yang dicetuskan oleh pihak berwenang yang mempunyai tujuan dalam menegakkan aturan pada masyarakat luas serta mempunyai sifat memaksa serta menimbulkan hukuman kepada seseorang yang tidak taat disebut hukum. Hukum memberikan perlindungan terkait hak-hak individu dan menetapkan kewajiban yang harus dipatuhi oleh masyarakat untuk menciptakan ketertiban dan keamanan yang disebut dengan perlindungan hukum.¹³ Menurut Satjipto Rahardjo, mengemukakan bahwa perlindungan hukum ialah perlindungan terhadap hak asasi manusia yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh seseorang lainnya dengan tujuan agar setiap manusia bisa merasakan dan mendapatkan semua hak yang ditetapkan oleh hukum.¹⁴ Philipus M. Hadjon mengatakan sebuah perlindungan hukum ialah perlindungan akan harkat serta martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia.¹⁵ Jadi dalam hal ini perlindungan hukum adalah perlindungan yang diberikan kepada setiap manusia dengan tujuan untuk menjamin bahwa hak yang

¹³ Sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 28 D ayat 1 UUD NRI Tahun 1945 bahwa “*setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum*”.

¹⁴ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000. hlm.54.

¹⁵ Hukum Online, Berita, Teori Perlindungan Hukum Menurut Para Ahli, <https://www.hukumonline.com/berita/a/teori-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli-lt63366cd94dcbc/> , diakses pada tanggal 8 Oktober 2024, Pukul 19.54

dipunyai oleh mereka tidak dilanggar, serta menetapkan kewajiban yang tidak boleh dilanggar pada ketentuan yang ada.

1.7.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Adapun perlindungan pada hukum terdiri dari dua perlindungan yakni:¹⁶

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diperoleh seseorang dari pemerintahan untuk mencegah sengketa ataupun pelanggaran. Perlindungan ini dituangkan pada peraturan undang-undang yang berfungsi agar memberi peringatan serta batasan pada melaksanakan perbuatan. Peraturan tersebut dirancang untuk memberikan pencegahan terhadap suatu pelanggaran hukum. Hal tersebut memiliki tujuan agar hak yang ada dan dimiliki seseorang tidak dilanggar oleh seseorang lainnya dengan bertindak secara tidak sah atau melanggar hukum.

2. Perlindungan Hukum Represif

Suatu perlindungan yang dimiliki sesudah terjadinya pelanggaran hukum disebut dengan perlindungan hukum represif. Dalam hal ini penyelesaian permasalahan dapat

¹⁶ Muhammad Satria, Susilo Handoyo, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Aplikasi Kreditpedia", *Jurnal De Facto*, Vol. 8 No.2, 2022, hlm.108-121 dikutip dari Satjipto Rahardjo, *Penegakan Hukum: Suatu Tinjauan Sosiologis*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2009. hlm. 20.

dilakukan dengan litigasi maupun non litigasi. Perlindungan represif bertujuan untuk memberikan sanksi yang bisa di penjara, pembayaran denda, ataupun penambahan hukuman lainnya sebagai bentuk perlindungan yang terakhir.

Maka perlindungan hukum ini ialah sebuah usaha untuk melindungi hak asasi manusia serta mencegah dari tindakan yang berpotensi merugikan atau bersifat negatif. Perlindungan hukum memberikan sanksi kepada individu yang melanggar sebuah hukum yang telah ditentukan dengan tujuan menjaga keamanan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat

1.7.3 Definisi Pelaku Usaha

Seseorang ataupun lembaga yang memiliki kegiatan untuk menghasilkan barang ataupun jasa pada konsumen disebut pelaku usaha. Berdasarkan Pasal 1 Angka 3 UUPK menyatakan bahwa :

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Maka pelaku usaha merupakan orang ataupun lembaga hukum seperti perusahaan, koperasi dan pedagang yang melakukan kegiatan perdagangan untuk menghasilkan barang yang akan digunakan oleh konsumen untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

1.7.4 Hak- Hak Pelaku Usaha

Pelaku usaha saat menjalankan usahanya mempunyai suatu hak serta kepastian pada hukum dan perlindungan saat melakukan aktivitas perdagangan. UUPK Pasal 6, mengatur hak pelaku usaha yang dinyatakan yakni :

- a. Hak pembayaran terhadap produk yang dijual;
- b. Hak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik;
- c. Hak dalam membela diri ketika ada permasalahan dengan pembeli ataupun pengguna jasa;
- d. Hak dalam pemeliharaan nama jika pemilik usaha tidak terbukti bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dengan adanya regulasi terkait, pelaku usaha memiliki hak untuk mendapat perlindungan dari perilaku konsumen yang tidak memiliki itikad baik pada saat kegiatan perdagangan. Hal tersebut dilakukan agar menjaga pelaku usaha dari kerugian yang mungkin ditimbulkan oleh konsumen yang berpotensi menghilangkan hak-haknya.

1.7.5 Kewajiban Pelaku Usaha

Hal yang harus dan tidak boleh ditinggal oleh suatu seseorang dinamakan kewajiban. Kewajiban pelaku usaha mencakup segala sesuatu yang harus dilaksanakan dalam aktivitas perdagangan yang disesuaikan pada aturan yang telah ditentukan.

Ketika menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha berkewajiban yaitu:¹⁷

- a. Beriktikad baik saat melakukan kegiatan jual beli.
- b. Informasi yang diberikan kepada pembeli adalah informasi yang jujur mengenai kondisi, penggunaan, ataupun perbaikan serta pemeliharaan barang.
- c. Melakukan pelayanan kepada pembeli dengan baik dan tidak melakukan diskriminasi.
- d. Melakukan penjaminan kualitas barang atau layanan yang diberikan berdasarkan kepada standarisasi mutu yang ada.
- e. Memberikan waktu terhadap konsumen dalam mencoba atau menguji produk yang dijual oleh pemilik usaha ataupun layanan yang diberikan, dan memberi garansi pengembalian dari produk yang dijual.
- f. Memberikan ganti rugi ketika ada barang yang dijual ataupun layanan jasa yang tidak sesuai dengan keinginan pembeli. Memberikan ganti rugi ataupun konsumen kompensasi kepada barang apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha harus dipenuhi dengan baik agar tidak melanggar hak-hak pihak lain. Dengan demikian kegiatan penjualan dan pembelian bisa berjalan secara optimal.

1.7.6 Tinjauan Umum Konsumen

Seseorang yang memanfaatkan barang atau layanan untuk memenuhi kebutuhannya disebut konsumen. Penjualan dan pembelian antara konsumen dan pemilik usaha menimbulkan hubungan hukum, yang dimana konsumen berhak menerima suatu barang dan pelaku usaha berkewajiban menyerahkan produk yang telah dibeli tersebut.

¹⁷ Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam hal ini, konsumen memiliki hak untuk mendapat sebuah kenyamanan, informasi dengan benar, perlindungan serta pelayanan yang baik. Selain itu, konsumen juga berhak untuk mendapatkan ganti rugi terhadap suatu barang jika produk yang dijual dan diterima tidak sesuai dengan mutu yang ada semestinya, maka hal ini disebut *refund* atau pengembalian suatu barang.

Saat melakukan penjualan dan pembelian pembeli juga memiliki kewajiban agar mengikuti petunjuk dan informasi yang benar serta beriktikad baik dalam setiap penjualan dan pembelian. Inilah yang dilakukan agar tidak adanya potensi rugi yang mungkin akan ditimbulkan.

1.7.7 Definisi Iktikad Baik

Iktikad baik seringkali dirumuskan sebagai kejujuran dan kepatutan dalam melaksanakan suatu perbuatan. Menurut Muladi Nur, berpendapat bahwa iktikad baik terbagi menjadi iktikad baik subjektif dan objektif. Iktikad baik secara subjektif dalam hal ini mengacu pada kejujuran yang ada di dalam sikap perasaan suatu individu. Sedangkan iktikad baik secara objektif mengacu pada bagaimana janji yang dilaksanakan berdasarkan pada norma kepatuhan dan keadilan.¹⁸

Dalam pelaksanaan perjanjian, asas iktikad baik tercantum pada pasal 1338 ayat 3 KUH Perdata yang menjelaskan yakni bahwa suatu

¹⁸ Raden Juli Moertiono, Ketentuan Hukum Terhadap Pelaksanaan Iktikad Baik dalam Kerja Sama, Prosiding Seminar Nasional & Expo II Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat 2019, (2019), hlm.1426

perjanjian haruslah didasari dengan perilaku baik. Asas tersebut menyatakan jika semua pihak yang melaksanakan perjanjian didasarkan pada kepercayaan dan keyakinan. Kajian pada iktikad baik ada di dalam berbagai referensi hukum tetapi sampai saat ini belum ditemukan adanya doktrin yang mempunyai batasan secara jelas mengenai iktikad baik itu sendiri sehingga menimbulkan banyak berbagai pernyataan mengenai iktikad baik tersebut dari para ahli hukum.

Menurut Sutan Remhy Sjadeini, iktikad baik didefinisikan yakni sebuah niat dari dalam diri seseorang untuk melakukan komitmen dan tidak menyebabkan kerugian pada partner komitmennya. Menurut Subekti, mengartikan iktikad baik dengan kejujuran.¹⁹ Sedangkan Guru besar hukum Universitas Sumatera Utara, Mariam Darus, dalam demo ilmiahnya menyatakan bahwa asas iktikad baik memiliki fungsi untuk melakukan penilaian hukum positif untuk memperoleh keadilan. Lebih lanjut beliau menyampaikan sejarah iktikad baik lahir pada zaman romawi kuno yang direfleksikan dalam perjanjian bahwa seseorang harus melakukan perilaku secara wajar dan patut. Kewajaran adalah perbuatan yang dapat dimengerti oleh akal sehat dan budi pekerti, sedangkan kepatutan ialah segala tindakan yang bersifat sopan serta adil. Dalam hal ini berarti, bahwa suatu perbuatan tersebut dilakukan

¹⁹ *Ibid*, hlm.102

tanpa adanya tipu muslihat dan tanpa menimbulkan kerugian pada para pihak yang terlibat.²⁰

Dalam perjanjian asas iktikad baik ini haruslah ada sejak suatu kehendak akan disekapati. Dengan kata lain, bahwa iktikad baik harus telah ada pada saat pra perjanjian yaitu ketika semua pihak menetapkan sebuah pertimbangan hingga memiliki keputusan, serta pelaksanaan perjanjian. Prinsip ini juga diartikan jika semua orang yang terlibat pada perjanjian memiliki tanggung jawab yang sama untuk memenuhi hak dan kewajibannya, dengan harapan untuk mewujudkan pada keadilan semua pihak.

1.7.8 Unsur-Unsur Iktikad Baik

Asas iktikad baik terhadap perjanjian menghendaki bahwa pada setiap perjanjian haruslah didasari dengan tujuan yang baik. Hal ini didasarkan bahwa setiap orang memiliki kebebasan untuk membuat perjanjian, menentukan isi perjanjian dan dengan siapa perjanjian tersebut dilaksanakan. Maka iktikad baik diperlukan untuk menjaga hubungan para pihak yang terlibat pada perjanjian agar tidak melanggar suatu kepentingan. Dalam hal ini terdapat unsur-unsur iktikad baik yang dapat digunakan dalam pelaksanaan perjanjian, sebagai berikut:²¹

²⁰ Profesor FH USU Bedah Definisi Asas “Iktikad Baik”, <https://www.hukumonline.com/berita/a/profesor-fh-usu-bedah-definisi-asas-iktikad-baik-lt52d150ceef12a/>, diakses pada 17 Februari 2025, Pukul 12.15

²¹ Kevin Noble Effendi, dkk, “Itikad Baik atau Kecakapan Hukum Perikatan”, Jurnal Serina Sosial Humaniora, Vol.1, No.1, (2023), hlm. 243-246

a. Kepatutan dan keadilan

Kepatutan menurut Mariam Darus Badruzaman adalah Kesetaraan serta keseimbangan dengan memperhatikan semua hak dari seseorang yang berkepentingan secara adil dan sesuai dengan undang-undang yang ada.²² Dalam perjanjian, kepatutan berarti menempatkan para pihak yang saling mengikatkan dirinya pada posisi yang seimbang. Hal ini dapat diwujudkan dengan melaksanakan apa yang dituangkan dan dinyatakan secara tegas oleh dua pihak mengenai hak dengan kewajibannya dalam isi perjanjian secara benar dan adil.

b. Tidak adanya penyalahgunaan keadaan

Suatu perbuatan seseorang yang didasarkan dengan ketidakseimbangan dalam melakukan perjanjian disebut penyalahgunaan keadaan. Dalam hal tersebut, salah satu pihak memanfaatkan kedudukannya untuk mengambil keuntungan dari pihak lain sehingga menyebabkan tidak seimbangnya antara hak serta kewajiban dari semua pihak.²³ Faktor penyalahgunaan keadaan dapat terjadi ketika sesuatu hal lain terjadi pada saat

²² Rachmat Robby Nugraha,dkk, “Makna Kepatutan dan Kewajaran Berkaitan dengan Tanggungjawab Sosial Perusahaan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol.2, No.2, (2018), hlm.179

²³ Kevin Noble Effendi, *Op.Cit.*, hlm.245

lahirnya perjanjian sehingga ada pihak yang mengalami kerugian.²⁴

c. Kejujuran dan kepatuhan

Sesuai dengan perkataan dan perbuatan dinamakan kejujuran. Kejujuran harus berjalan dengan hati nurani yang ada didalam diri manusia dan secara terus-menerus mengingatkan bahwa seseorang tidak dibolehkan dan tidak diperkenankan untuk menipu seseorang lainnya atau menggunakan semua cara yang merugikan orang lain.²⁵ Kejujuran dalam perjanjian, terletak pada sikap batin para pihak dalam melaksanakan tindakan atau perbuatan yang dapat diwujudkan dengan kepatuhannya dalam menjalankan isi perjanjian yang mana telah menjadi keputusan bersama.

1.7.9 Definisi Perjanjian

Perbuatan di mana ada seorang atau lebih yang mengikatkan dirinya kepada seseorang lainnya sehingga menimbulkan hubungan secara hukum berupa hak serta kewajiban disebut dengan perjanjian. Dalam sebuah komitmen atau perjanjian satu pihak membuat janji kepada pihak lainnya, atau keduanya saling berjanji dengan tujuan melakukan atau tidak melakukan sebuah aktivitas pada waktu tertentu.

²⁴ Celine Tri Siwi Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm.111

²⁵ *Ibid*, hlm.246

R.Subekti berpendapat bahwa perjanjian ialah suatu korelasi hukum yang terbentuk karena adanya komitmen antar pihak satu dan pihak lain.²⁶ R.Wirjono Prodjodikoro menjelaskan perjanjian ialah hubungan hukum terhadap kekayaan harta benda antar individu dimana ketika saat individu tidak melakukan hal yang sesuai maka individu lainnya dapat menuntut. Sedangkan Menurut Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI) perjanjian atau komitmen ialah sebuah persetujuan secara lisan ataupun tertulis yang telah dibuat oleh suatu individu dengan individu lainnya dan telah sepakat dalam menaati sesuatu yang telah diperjanjikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perjanjian adalah kesepakatan para pihak dimana satu pihak memiliki kewajiban untuk melakukan sesuatu dan pihak lain berhak untuk menerima sesuatu tersebut. Kesepakatan yang diputuskan oleh semua pihak yang memiliki korelasi secara hukum maka ketika tidak dilaksanakan maka akan ada akibat hukum yang berlaku.

1.7.10 Syarat Sahnya Perjanjian

Perjanjian dinyatakan sah apabila memenuhi syarat sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUH Perdata. Syarat sahnya perjanjian ialah kesepakatan bagi kedua pihak saat melakukan komitmen, kecakapan para pihak, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Adapun syarat kesepakatan serta cakap disebut dengan syarat subjektif.

²⁶ R.Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cetakan 21, PT.Intermasa, Jakarta, 2005, hlm.1

Sedangkan syarat objektif ialah suatu hal yang tertentu dan suatu sebab yang halal. Penjelasan mengenai syarat dari perjanjian yakni:

1. Kesepakatan Para Pihak

Suatu pernyataan kehendak dari semua pihak yang melakukan perjanjian disebut dengan kesepakatan antar para pihak. Dalam hal ini individu yang tengah menetapkan suatu komitmen haruslah memiliki kesepakatan antar semua pihak. Kesepakatan tidak disebut sah ketika mengandung kesalahan pemaksaan ataupun penipuan.²⁷

2. Kecakapan

Kemampuan para pihak dalam melaksanakan suatu tindakan yang didasarkan hukum disebut dengan kecakapan. Kriteria kecakapan diatur pada Pasal 1330 KUH Perdata di mana seseorang yang tidak cakap ialah seseorang yang belum dewasa, seorang yang ada di bawah pengampuan, serta wanita yang sudah menikah (tidak berlaku, dicabut SEMA Nomor 3 Tahun 1963).

3. Suatu Hal Tertentu

Yang dinamakan hal tertentu ialah suatu objek yang dijadikan pokok pada suatu perjanjian. Objek ini haruslah jelas serta tidak bertentangan dengan undang-undang, baik yang berupa

²⁷ P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan 6, Prenadamedia Group, Jakarta, 2021, hlm. 287.

barang atau jasa yang diperjanjikan. Benda yang bisa dijadikan sebagai objek komitmen yakni:²⁸

- a.) Barang yang bisa diperjualbelikan (Pasal 1332 KUH Perdata)
- b.) Barang yang bisa ditentukan jenisnya (Pasal 1333 KUH Perdata)
- c.) Barang yang akan ada pada hari nanti (Pasal 1334 KUH Perdata)

4. Suatu Sebab yang Halal

Suatu sebab yang halal adalah menyangkut isi perjanjian yang tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan perundang-undangan.²⁹ Dengan demikian, perjanjian yang dibuat harus memiliki muatan dan tujuan yang tidak melanggar hukum dan norma sosial.

1.7.11 Asas-Asas Perjanjian

Sesuatu yang menjadi dasar dalam berpikir dan bertindak disebut dengan asas. Terdapat beberapa asas dalam pelaksanaan perjanjian yaitu:

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Kebebasan berkehendak terhadap semua orang yang melakukan perjanjian, menentukan bentuk dan substansi perjanjian, serta dengan siapa perjanjian itu di laksanakan disebut asas kebebasan berkontrak. Tetapi hal itu juga terbatas oleh

²⁸ Yahya Harahap, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Cetakan 2, Bandung : Alumni, 1986, hlm.72

²⁹ P.N.H Simanjuntak, *Op.Cit*, hlm.288

hukum serta tidaklah berbanding terbalik pada norma sosial yang ada.

b. Asas Konsensualisme

Asas tersebut berdasar dengan suatu komitmen yang ditimbulkan dari kesepakatan. Kesepakatan terbentuk dari pernyataan kehendak daripada dua pihak yang setuju pada syarat dan ketentuan perjanjian. Kesepakatan dinyatakan sah apabila tidak timbul karena kekhilafan, paksaan, maupun penipuan, sehingga salah satu pihak tidak merasa dirugikan dan dapat melaksanakan isi perjanjian sesuai pada apa yang telah ditetapkan bersama.

c. Asas *Pacta Sun Servanda*

Asas ini menyatakan bahwa suatu komitmen yang dibentuk secara sah berlaku seperti perundang-undangan bagi pihak yang membuatnya. Asas ini merujuk bahwa komitmen yang sudah disepakati bersama mempunyai kekuatan yang sama untuk dipenuhi. Ketika ada pihak yang melanggar dari kesepakatan tersebut, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut pihak yang melakukan penyimpangan atas komitmen tersebut.

d. Asas Iktikad Baik

Yaitu suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Semua orang yang terlibat harus menaati isi dari

komitmen yang di bentuk didasarkan pada rasa percaya dan keyakinan serta kehendak para para pihak.

e. *Asas Privity of Contract*

Asas privity of contract menyatakan suatu perjanjian hanya berlaku bagi orang yang terlibat didalamnya sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 1340 KUH Perdata.

f. *Asas Proporsionalitas*

Keseimbangan daripada hak serta kewajiban semua orang yang terlibat. Dimulai dari pra perjanjian, pembuatan perjanjian, pelaksanaan perjanjian, hingga perjanjian tersebut berakhir. Hal ini dilakukan sehingga tidak adanya kerugian yang di alami suatu subjek perjanjian serta kewajiban dan hak para pihak dapat dilaksanakan dengan baik.

1.7.12 Jual Beli Secara Elektronik

Kegiatan yang mempertemukan pelaku usaha yang menyerahkan barang miliknya kepada konsumen untuk dibeli disebut dengan jual beli. Pada kegiatan tersebut sebuah pelaku usaha serta konsumen saling melakukan ikatan pada komitmen yang disebut dengan perjanjian jual beli. Perjanjian jual beli ialah persetujuan yang mana pihak satu mengikat dirinya untuk menyerahkan produk serta pihak lainnya memberikan pembayaran terhadap produk yang diserahkan

sebagaimana yang dinyatakan pada Pasal 1457 KUH Perdata.³⁰ Dalam komitmen tersebut melahirkan sebuah korelasi hubungan antar pihak di mana pelaku usaha berkewajiban untuk menyerahkan benda miliknya kepada konsumen, sedangkan konsumen yang memiliki kewajiban untuk membayar atas oleh barang yang diperoleh tersebut.

Teknologi telah mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring waktu, jual beli tersebut dapat dilakukan secara elektronik, yang mana pelaku usaha serta konsumen tidak langsung berkontak secara fisik saat melaksanakan transaksi. Pada kegiatan ini, pelaku usaha dapat menawarkan produknya kepada konsumen melalui internet dengan menampilkan barang dalam suatu iklan, *website*, *platform marketplace*, atau media sosial. Kemudahan yang ditawarkan pada situs jual beli secara elektronik ini menjadi daya tarik bagi konsumen dikarenakan konsumen dapat melakukan transaksi secara lebih efisien.

Seperti halnya dengan jual beli konvensional, Penjualan serta pembelian secara online juga terikat pada perjanjian jual beli elektronik yang mana perjanjian ini berisi kesepakatan para pihak yang dilakukan melalui situs jual beli elektronik seperti *website*, *marketplace* atau media sosial lainnya. Hal ini dikarenakan tidak bertemunya pelaku usaha serta konsumen secara langsung pada transaksi yang dilakukan, tetapi penjualan dan pembelian dianggap sudah terjadi ketika adanya

³⁰ R Subekti dan R.Tjirosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Pranadnya Paramita, Jakarta, 2009. hlm. 366

kesepakatan yang mana penawaran dari pelaku usaha diterima oleh konsumen dengan adanya pemesanan pada produk dan pembayaran transaksi.

Dari pengertian tersebut diartikan yakni penjualan dan pembelian secara elektronik merupakan suatu perjanjian yang saling mengikat antara pelaku usaha yang menawarkan barangnya secara elektronik dan konsumen yang membeli barang secara elektronik. Segala transaksi yang berkaitan dengan kegiatan tersebut seperti penawaran barang, permintaan barang, metode pembayaran, metode pengiriman dan pengembalian (*retur*) dilaksanakan melalui internet dengan tetap memperhatikan yang menjadi hak dan kewajiban bagi setiap pihak.

1.7.13 Definisi *Marketplace*

Marketplace merupakan platform yang mempertemukan pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan penjualan dan pembelian melalui online. *Marketplace* dirancang untuk memfasilitasi pelaku usaha dalam menawarkan produknya, sementara konsumen dapat memilih dari berbagai barang yang ditawarkan tersebut tanpa terbatas ruang dan waktu. Opiida berpendapat bahwa yang dimaksud *marketplace* ialah sebuah situs belanja online dimana konsumen dapat menemukan penjualan sebanyak mungkin dengan kriteria harga yang ada di dalam pasar.³¹ Perkembangan pada *marketplace* ditandai dengan

³¹ Sabtarini Kusumaningsih *et al*, *Buku Panduan Marketplace*, CV Global Aksara Press, Surabaya, 2021, hlm.3

ditawarkannya berbagai layanan kepada konsumen seperti berbagai cara pembayaran, perkiraan pengiriman, pemilihan produk, pengembalian barang dan/atau dana sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen dalam melakukan kegiatan jual beli pada *marketplace* tersebut.

1.7.14 Layanan Garansi Bebas Pengembalian pada *Marketplace*

Dalam transaksi jual beli, tidak terpisahkan dengan istilah *retur*. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, *retur* didefinisikan sebagai kembali yang merupakan kata dasar dari pengembalian. Pengembalian barang/dana dalam transaksi jual beli pada *marketplace* didefinisikan sebagai pengembalian barang atau mendapatkan kembali dana sepanjang memenuhi syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan. Konsep pengembalian terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Pasal 69 bahwa pengembalian barang dapat dilakukan apabila:

- a. Adanya perbedaan antara barang yang diinginkan;
- b. Adanya perbedaan pada waktu pengiriman atau jasa kirim;
- c. Ada cacat;
- d. Produk rusak;
- e. Produk expired.

Dalam hal ini, *marketplace* menawarkan program garansi bebas pengembalian yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengembalian tersebut.

Garansi bebas pengembalian ialah suatu layanan yang diberikan *marketplace* kepada konsumen untuk mengembalikan barang

sepanjang memenuhi kebijakan dalam layanan garansi bebas pengembalian. Salah satu program pengembalian yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen yaitu pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran yang dimana konsumen dapat mengembalikan barang sesuai dengan kondisi awal pada saat barang itu diterima. Dengan berpartisipasi pada program ini, pelaku usaha dan konsumen dianggap telah menyetujui kebijakan yang ada didalam garansi bebas pengembalian tersebut.

1.7.15 Kebijakan Layanan Garansi Bebas Pengembalian Pada

Marketplace

Kebijakan pengembalian barang memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan pengembalian. Dalam hal ini, pembeli dapat mengajukan pengembalian terhadap barang dengan kondisi tersebut:

- 1.) Produk tidak diterima oleh konsumen;
- 2.) Produk diterima namun dalam kondisi hilang sebagian;
- 3.) Barang tidak sesuai deskripsi;
- 4.) Barang yang diberikan salah dan ada kecacatan;
- 5.) Berubah pikiran.³²

Dalam hal pembeli mengajukan pengembalian dengan alasan berubah pikiran, pembeli harus memenuhi beberapa syarat yaitu :

- a. Pemesanan masih dalam masa perlindungan garansi;
- b. Konsumen bisa mengembalikan barang dalam waktu yang ditentukan selama 5 hari diawali dengan pengajuan pengembalian pada alamat penjual;

³² Shopee, Kebijakan, “Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana”, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan-> , diakses pada 12 Oktober 2024, Pukul 10.08

- c. Barang yang akan dikembalikan harus tetap dalam keadaan yang baik. Pembeli harus memastikan bahwa barang yang akan dikembalikan kondisinya sama pada saat diterima (tidak rusak, cacat, atau hilang, label dan segel masih terpasang);
- d. Semua barang yang dikembalikan haruslah dikemas secara baik menggunakan box ataupun bubble wrap tes pembungkus atau pelindung yang pas untuk melindungi sebuah barang yang dibeli saat dikirimkan kembali kepada pelaku usaha;
- e. Pelaku usaha dapat mengajukan banding ketika terdapat barang pengembalian yang tidak sesuai dengan standar atau tidak dalam kondisi baik.³³

Dalam hal produk yang berkategori elektronik, kondisi produk yang diterima untuk dikembalikan :

- 1.) Produk tidak dimodifikasi;
- 2.) Produk di dalam kondisi yang baik sama dengan saat mengirim dan tidak terindikasi adanya penggunaan;
- 3.) Kartu garansi serta panduan harus diberikan dengan kondisi yang tidak terpakai sama sekali;
- 4.) Produk tersebut memiliki kualitas yang sama saat dikirimkan dan masih berfungsi dengan semestinya seperti saat diterima oleh pembeli.
- 5.) Aksesori yang ada pada produk tersebut disertakan harus dikembalikan secara lengkap oleh pembeli dengan produk yang dibeli.³⁴

Dengan demikian, dalam kebijakan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran, mewajibkan kepada pembeli untuk mengembalikan barang dalam kondisi yang baik. Pembeli harus memastikan bahwa barang yang akan dikembalikan tidak rusak, tidak cacat/hilang, tidak pernah dipakai, serta label dan segel masih terpasang untuk memastikan bahwa barang memang dalam kondisi baik dan layak untuk dikembalikan.

³³Shopee, Kebijakan, “Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian”, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657?previousPage=other+articles>, diakses pada 12 Oktober 2024 Pukul, 10.45

³⁴ *Ibid*