

**IMPLIKASI KLAUSULA BAKU TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG**

***IMPLICATIONS OF STANDARD CLAUSES ON CONSUMER
PROTECTION IN RETURNING GOODS***

Rizki Ihdan Maulana dan Teddy Prima Anggriawan

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Korespondensi Penulis : 21071010198@student.upnjatim.ac.id

Teddyprima.ih@upnjatim.ac.id

Nama Dibalik. *Judul*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.X. No.X (XXXX).
(untuk bagian sitasi ini tidak perlu diubah, akan diisi oleh editorial)

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam *e-commerce*, khususnya mengenai tentang pengembalian barang, menjadi isu penting seiring dengan maraknya transaksi pada jual beli. Klausula baku, sering dicantumkan dengan secara sepihak oleh para pelaku usaha, serta sering untuk membatasi atau meniadakan hak untuk konsumen dalam mengembalikan barang jika produk yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Praktik yang bertentangan ini memiliki prinsip perlindungan konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya pasal 18 yang melarang untuk mencantumkan klausula baku karena dapat menghapus hak konsumen atas pengembalian barang.

Kata Kunci : *E-commerce*, Klausula baku, Konsumen, Pengembalian barang, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Legal protection for consumers harmed by standard clauses in e-commerce, particularly regarding returns, has become a crucial issue with the rise in online sales transactions. Standard clauses are often unilaterally included by businesses and often limit or eliminate consumers' right to return goods if the product received is not suitable or damaged. This contradictory practice is based on consumer protection principles stipulated in the Consumer Protection Law (UUPK), specifically Article 18, which prohibits the inclusion of standard clauses because they can eliminate consumers' right to return goods.

Keywords: E-commerce, Standard clauses, Consumers, Returns, Consumer Protection.

A. PENDAHULUAN

Transaksi jual beli secara online tidak terlepas dari keberlakuan hukum perjanjian, sehingga diperlukan adanya kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli. Perjanjian tersebut termasuk dalam kategori perbuatan hukum bilateral, yaitu suatu tindakan di mana satu pihak atau lebih mengikatkan diri dengan pihak lainnya, dan dinyatakan sah apabila memenuhi ketentuan yang tercantum dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW).¹ Syarat keabsahan suatu perjanjian meliputi adanya kesepakatan antar pihak, kecakapan hukum untuk membuat perikatan, objek yang jelas, serta tujuan yang diperbolehkan oleh hukum. Dalam praktik jual beli secara daring, keempat unsur tersebut menjadi sangat penting mengingat interaksi antara penjual dan pembeli umumnya dilakukan secara tidak langsung melalui sarana digital. Dalam praktiknya, klausula baku kerap kali digunakan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya ruang negosiasi bagi konsumen, sehingga berpotensi menciptakan keduniawian hak dan kewajiban. Menurut doktrin asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian, para pihak memang bebas membuat perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, Perundingan umum, dan kesusilaan. Namun dalam transaksi digital, asas ini harus dikaji ulang dengan pendekatan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur mengenai klausula baku dalam Bab V, yang terdiri atas satu pasal, yaitu Pasal 18. Pasal tersebut pada intinya memuat dua jenis larangan yang ditujukan kepada pelaku usaha dalam penyusunan maupun penerapan perjanjian standar. Ketentuan Pasal 18 ayat (1) secara eksplisit melarang pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian dengan konsumen, sedangkan ayat (2) mengatur larangan tambahan serta konsekuensi hukum apabila klausula baku tersebut tetap dicantumkan.

Aktivitas jual beli merupakan aspek yang melekat dalam kehidupan masyarakat, karena berfungsi sebagai sarana pemenuhan kebutuhan sehari-hari,

¹ Abdul Halim Nasution, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E Commerce (Analisis Klausula Baku Pada Kasus Produk Cacat), *Jurnal Landraad* 2, no. 2 (2023), p.81.

baik kebutuhan dasar maupun kebutuhan tambahan². Seiring dengan kemajuan teknologi, kegiatan jual beli tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga berkembang melalui transaksi daring dengan memanfaatkan berbagai platform media sosial.

Kemajuan teknologi informasi dan internet yang berkembang pesat telah menghadirkan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh berbagai informasi, termasuk informasi terkait produk yang ditawarkan untuk diperjualbelikan. Kemudahan tersebut menjadikan transaksi jual beli secara daring sebagai alternatif utama, khususnya pada masa pandemi. Kondisi pandemi mendorong masyarakat untuk beralih dari pola belanja secara konvensional di toko fisik menuju belanja daring, yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama tersedia akses internet.

Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi telah mendorong diadopsinya e-commerce sebagai sarana utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kepercayaan konsumen terhadap transaksi digital tumbuh seiring dengan kemudahan akses informasi dan layanan yang ditawarkan oleh platform-platform digital.³ Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, fenomena ini menuntut adanya penyesuaian yang responsif terhadap dinamika perdagangan modern agar hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik dapat dilindungi secara optimal.

Seiring dengan perkembangan tersebut, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menjadi landasan penting bagi pertumbuhan e-commerce yang semakin cepat. Tingginya penetrasi internet serta kemudahan akses melalui perangkat digital, seperti ponsel pintar dan komputer, memungkinkan transaksi jual beli dilakukan tanpa batasan ruang dan waktu, sehingga mendorong

² Ade Jona Prasetyo, Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee), *Gorontalo Law Review* 7, no. 2 (2024). p.79.

³ Dinda Ferawati and Faiz Mufidi, Penerapan Prinsip Itikad Baik Oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Bandung Conference Series: Law Studies* 2, no. 2 (2022). p.86.

terciptanya perdagangan yang lebih efisien dan efektif.⁴ Namun, regulasi hukum yang mengatur transaksi elektronik perlu dirancang untuk mengantisipasi berbagai potensi risiko, seperti klausula baku, perlindungan terhadap data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang adil, sebagaimana ditegaskan dalam kajian hukum kontemporer mengenai e-commerce dan perlindungan konsumen.

Indonesia telah menetapkan regulasi yang mengatur hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang ini memberikan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen, antara lain berupa hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak atas keamanan serta keselamatan dalam penggunaan barang maupun jasa, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita.⁵ Meski regulasi tersebut telah ada, implementasi perlindungan hukum dalam praktik e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Penegakan hukum yang belum optimal, kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, serta minimnya pengawasan terhadap pelaku usaha menyebabkan banyak kasus pelanggaran hak konsumen, seperti penipuan, produk tidak sesuai deskripsi, dan pengabaian hak pengembalian barang.

Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk memperkuat mekanisme perlindungan hukum, termasuk pengawasan ketat terhadap klausula baku yang merugikan konsumen dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses oleh konsumen.⁶ Oleh karena itu, perlindungan hukum yang memadai harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas guna memastikan bahwa klausula baku dalam transaksi elektronik tidak disusun secara sepihak yang merugikan konsumen. Selain itu, penyelenggaraan mekanisme penyelesaian yang responsif dan kemudahan

⁴ Rewang Rencang et al., Tinjauan Hukum Etika Bisnis Dan Unsur Perbuatan Melanggar Hukum Di Tinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen 6, no. 4 (2025). p.5.

⁵ Bernadetha Aurelia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online," Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce-lt50bf69280b1ee/>, diakses pada 25 April 2022.

⁶ Falah Al Ghozali and Try Hardyantih, Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah, *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024). p.41

jangkauan perlu diperkuat agar konsumen memiliki akses yang efektif untuk menuntut haknya tanpa hambatan oleh prosedur yang rumit dan mahal. Pendekatan ini tidak hanya melindungi hak konsumen secara individu, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas dan integritas pasar digital yang berkelanjutan.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce tidak hanya untuk menjamin hak-hak konsumen, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat, adil, dan berkelanjutan. Perlindungan ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online, mendorong pertumbuhan ekonomi digital, serta mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, penguatan regulasi, edukasi konsumen, dan penegakan hukum yang tegas menjadi langkah strategis yang harus dilakukan oleh pemerintah dan semua pemangku kepentingan dalam menghadapi tantangan perlindungan konsumen di era digital.

Penelitian ini berjudul *Implikasi Klausula Baku Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang*. Judul tersebut dipilih karena praktik penggunaan klausula baku dalam transaksi e-commerce sering kali menimbulkan persoalan, khususnya ketika konsumen dirugikan akibat keterbatasan hak untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai atau cacat. Fenomena ini menjadi relevan mengingat transaksi jual beli daring semakin mendominasi perilaku masyarakat modern, sehingga isu perlindungan konsumen dalam pengembalian barang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Klausula baku yang dicantumkan secara sepihak oleh pelaku usaha kerap kali membatasi ruang gerak konsumen untuk menuntut haknya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya kajian mengenai efektivitas perlindungan hukum dalam praktik e-commerce, sekaligus menilai sejauh mana klausula baku mempengaruhi keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implikasi penerapan klausula baku terhadap perlindungan konsumen dalam hal pengembalian barang pada transaksi e-commerce?
2. Apa saja kendala dan upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen terkait pengembalian barang dalam transaksi e-commerce?

B. PEMBAHASAN

Efektivitas hukum dalam masyarakat tercermin apabila norma hukum dilaksanakan serta dipatuhi dengan baik oleh masyarakat. Hukum memiliki fungsi mengarahkan perilaku masyarakat sehingga tujuan pembentukannya dapat tercapai. Peranan hukum menjadi signifikan dalam mendorong perubahan sosial, khususnya ketika hukum mampu merespons secara cepat dinamika yang terjadi, mengingat persoalan dalam masyarakat senantiasa berkembang seiring dengan kemajuan zaman, termasuk pada bidang ekonomi digital. Sebagai suatu sistem, hukum terdiri atas tiga komponen utama, yakni struktur hukum, substansi hukum, dan kultur hukum. Struktur hukum mencakup aparat penegak hukum sebagai instrumen pelaksana, yang terwujud dalam lembaga-lembaga seperti kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan dengan fungsi utama sebagai penegak hukum (*law enforcement*).⁷ Di sisi lain, pemerintah juga merupakan bagian dari struktur hukum yang berperan dalam menentukan efektivitas suatu peraturan melalui kewenangannya dalam pembentukan kebijakan. Dalam konteks bisnis digital, pemerintah telah memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perdagangan, serta sejumlah Peraturan Pemerintah, seperti PP tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, PP mengenai Perdagangan melalui Sistem Elektronik, hingga regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.

Efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam e-commerce terkait pengembalian barang masih menjadi persoalan yang kompleks dan belum optimal di Indonesia. Meskipun Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik telah memberikan landasan hukum yang jelas, implementasi dan penegakan hukum dalam praktik e-commerce masih menghadapi berbagai

⁷ Fenny Bintarawati and Daud Rismana, Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital, *Risalah Hukum* 20, no. 2 (2024). p.12.

kendala. Klausula baku yang sering diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha kerap kali membatasi hak konsumen, terutama dalam hal pengembalian barang, sehingga merugikan konsumen dan menimbulkan ketidakadilan

Studi yang mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menemukan bahwa regulasi ini masih kurang adaptif terhadap dinamika transaksi digital dan e-commerce. UUPK yang awalnya dirancang untuk transaksi konvensional belum mampu mengakomodasi tantangan khusus di era ekonomi digital, seperti perlindungan data pribadi, penipuan daring, dan klausula baku yang merugikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UUPK dalam konteks e-commerce dianggap kurang efektif dalam memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen digital

Perlindungan hukum dalam praktiknya masih menghadapi tantangan karena konsumen sering kali kurang memahami hak-haknya dan klausula baku yang digunakan pelaku usaha sulit terlihat atau dipahami. Akibatnya, konsumen yang menerima barang cacat atau tidak sesuai kesulitan untuk mengklaim pengembalian barang atau ganti rugi. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut, konsumen dapat menuntut ganti rugi dan pelaku usaha dapat dikenakan sanksi administratif hingga pidana sesuai Pasal 62 UUPK. Namun efektivitas perlindungan ini sangat bergantung pada kesadaran konsumen, pengawasan pemerintah, serta penerapan mekanisme penyelesaian penyelamatan seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Namun efektivitas perlindungan hukum ini dalam praktiknya masih menghadapi berbagai kendala. Penelitian empiris menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen di e-commerce di Indonesia masih kurang efektif karena beberapa faktor utama, yaitu rendahnya pengetahuan konsumen mengenai hak-haknya, kurangnya kesadaran pelaku usaha dalam menjalankan kewajibannya, serta lemahnya pengawasan dan penegakan hukum oleh pemerintah.⁸ Konsumen sering kali tidak menyadari bahwa klausula baku yang membatasi pengembalian barang sebenarnya bertentangan dengan hukum,

⁸ Reyka Malona Sitorus and Teddy Prima Anggriawan, Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir Atas Klausula Eksonerasi Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen, *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 5, no. 2 (2024). p.66.

sehingga mereka cenderung menerima persyaratan tersebut tanpa perlawanan. Di sisi lain, pemerintah dan lembaga pengawas belum mampu secara optimal mengawasi dan menindak pelanggaran yang terjadi, sehingga praktik penggunaan klausula baku yang merugikan konsumen masih marak ditemukan di berbagai platform e-commerce.

Regulasi yang ada saat ini, meski sudah memberikan dasar hukum yang kuat, masih dirasa belum sepenuhnya adaptif terhadap dinamika transaksi digital yang terus berkembang pesat. UUPK dan peraturan terkait masih lebih banyak mengakomodasi transaksi konvensional, sehingga belum mampu mengatasi masalah-masalah khusus dalam e-commerce seperti pengembalian barang yang tidak sesuai, penipuan online, dan perlindungan data konsumen secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan regulasi pembaruan yang lebih spesifik dan komprehensif untuk mengatur klausula baku dalam e-commerce, termasuk mekanisme pengembalian barang yang adil dan transparan.

Upaya peningkatan efektivitas perlindungan hukum, edukasi konsumen menjadi sangat penting agar mereka memahami hak-haknya dan cara mengajukan pengaduan jika dirugikan. Selain itu, peran pemerintah dan platform e-commerce juga harus diperkuat dalam hal pengawasan dan penegakan hukum, serta menyediakan mekanisme penyelesaian penyelesaian yang mudah diakses dan cepat, seperti melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga arbitrase lainnya.⁹ Sinergi antara regulasi yang ketat, penegakan hukum yang konsisten, dan kesadaran konsumen yang tinggi akan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam pengembalian barang di e-commerce secara signifikan.

Meskipun perlindungan hukum terhadap konsumen dalam e-commerce di Indonesia telah memiliki landasan hukum yang memadai, efektivitasnya masih terbatas oleh faktor-faktor implementasi dan kesadaran. Pembaruan regulasi yang responsif terhadap perkembangan teknologi, peningkatan edukasi konsumen, serta penguatan pengawasan dan penegakan hukum menjadi langkah strategi untuk

⁹ A Teddy Prima Anggriawan, Aldira Mara D. C. P, dan Shinfani Kartika Wardhani, Pengantar Hukum Perdata, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2023, p.124-125.

memastikan perlindungan konsumen atas pengembalian barang yang adil dan transparan dalam transaksi e-commerce

Penegakan hak konsumen dalam hal pengembalian barang di platform e-commerce masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu tantangan utamanya adalah ketimpangan informasi antara konsumen dan pelaku usaha. Banyak konsumen yang tidak memahami secara menyeluruh isi kebijakan pengembalian barang yang tertua dalam klausula baku, sehingga mereka sering kali mengalami kesulitan saat mengajukan pengembalian, meskipun barang yang diterima rusak atau tidak sesuai pesanan. Kondisi ini diperburuk dengan adanya klausula baku yang lebih menguntungkan pelaku usaha, misalnya dengan mencantumkan ketentuan “tidak dapat dikembalikan” atau menolak pengembalian tanpa alasan yang jelas. Padahal, klausula semacam ini bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun masih banyak ditemukan di berbagai platform.

Selain itu, proses pengembalian barang di e-commerce seringkali rumit dan memakan waktu. Konsumen harus melalui berbagai tahapan, seperti mengunggah bukti, menunggu persetujuan penjual, hingga proses verifikasi dari platform yang cukup lama. Bahkan, pengembalian dana sering diberikan dalam bentuk saldo digital, bukan langsung ke rekening konsumen, sehingga membatasi kesalahan penggunaan dana tersebut. Layanan pengaduan yang berbasis teknologi juga seringkali kurang responsif, sehingga penyelesaian masalah menjadi lambat dan tidak memuaskan bagi konsumen.

Dari sisi penegakan hukum, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha yang melanggar hak konsumen juga menjadi masalah tersendiri. Banyak pelaku usaha yang tidak memberikan informasi yang cukup tentang kebijakan pengembalian barang atau bahkan menolak pengembalian tanpa alasan yang jelas. Konsumen yang mengalami kerugian pun sering harus menempuh jalur hukum atau mengadukan kasusnya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang membutuhkan waktu dan biaya tambahan.

Mengatasi permasalahan tersebut, beberapa langkah solusi telah diusulkan. Pertama, pemerintah dan pelaku usaha perlu memperjelas serta menegakkan aturan mengenai kebijakan pengembalian barang dalam klausula baku, dan

memastikan tidak ada klausula yang bertentangan dengan hukum perlindungan konsumen.¹⁰ Klausula baku yang melarang pengembalian barang secara mutlak harus dihapus, dan pelaku usaha wajib memberikan hak pengembalian jika barang tidak sesuai atau rusak. Kedua, edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka dalam transaksi online harus terus digalakkan agar mereka lebih paham dan berani menuntut haknya.

Kendala tersebut diperlukan perbaikan regulasi dan penegakan hukum yang lebih tegas. Pemerintah harus memastikan bahwa klausula baku yang digunakan oleh pelaku usaha tidak mengandung syarat yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya yang melarang pengembalian barang secara mutlak. Klausula semacam ini harus dinyatakan tidak sah dan pelaku usaha wajib memberikan hak pengembalian barang kepada konsumen apabila barang tidak sesuai atau cacat.

Selain itu, peran aktif platform e-commerce sangat penting dalam melindungi hak konsumen. Platform harus menyediakan kebijakan pengembalian barang yang jelas, mudah diakses, dan transparan. Prosedur pengembalian harus seimbang agar konsumen tidak mengalami kesulitan teknis. Pengembalian dana juga harus dilakukan secara cepat dan dalam bentuk uang tunai yang dapat digunakan secara bebas oleh konsumen, bukan hanya saldo digital yang terbatas penggunaannya.

Peningkatan edukasi dan literasi konsumen juga menjadi solusi penting. Konsumen perlu diberikan informasi yang mudah dipahami mengenai hak-hak mereka dalam transaksi online, termasuk hak untuk mengembalikan barang dan prosedur yang harus ditempuh. Edukasi ini dapat dilakukan melalui kampanye publik, media sosial, atau fitur edukasi di dalam platform e-commerce itu sendiri.¹¹ Selain itu, penyediaan mekanisme penyelesaian yang efektif dan efisien sangat diperlukan. Platform harus menyediakan layanan pengaduan yang responsif dan dapat menyelesaikan penyelesaian secara cepat melalui mediasi atau arbitrase

¹⁰ Mochamad Januar Rizki, Melihat Aturan Retur dan Refund dalam Transaksi E-commerce, Hukum Online, <https://www.hukumonline.com/berita/a/melihat-aturan-retur-dan-refund-dalam-transaksi-e-commerce-lt6617454e272eb/>, diakses pada 11 April 2024

¹¹ Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021). p.26.

internal. Jika kesepakatan tidak tercapai, konsumen dapat diarahkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang lebih mudah diakses dan tidak memerlukan biaya besar seperti proses pengadilan.

Mekanisme ini memberikan alternatif penyelesaian penyelesaian yang relatif cepat dan efisien, sehingga konsumen tidak terbebani oleh prosedur hukum yang rumit dan mahal. Dengan adanya BPSK, diharapkan perlindungan hak konsumen dalam hal pengembalian barang dapat lebih optimal karena proses yang lebih sederhana dan bersifat mediasi.

Efektivitas BPSK juga sangat bergantung pada kualitas klausula baku yang diterapkan oleh pelaku usaha. Klausula baku yang terlalu menguntungkan pihak penjual dan membatasi hak konsumen dalam pengembalian barang dapat menimbulkan kesulitan dalam proses penyelesaian penyelesaian di BPSK. Oleh karena itu, perlu adanya regulasi yang ketat dan pengawasan terhadap penggunaan klausula baku agar tidak merugikan konsumen serta menjamin proses penyelesaian sengketa berlangsung adil dan transparan.

Pendidikan dan pemahaman konsumen terhadap hak-hak mereka dalam pengembalian barang menjadi aspek penting dalam memperkuat perlindungan konsumen. Konsumen yang memahami ketentuan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa dapat lebih percaya diri dalam mengajukan keluhan dan menggunakan fasilitas BPSK. Hal ini sekaligus mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dan transparan dalam menyusun klausula baku agar tercipta hubungan bisnis yang sehat dan berkeadilan.

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan klausula baku dalam transaksi jual beli, khususnya terkait pengembalian barang, pada praktiknya sering menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini terjadi karena klausula baku umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi, sehingga membatasi hak konsumen untuk memperoleh pengembalian atau ganti rugi atas barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan perjanjian. Kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

sehingga dapat dikatakan bahwa klausula baku berimplikasi negatif terhadap perlindungan konsumen dalam mekanisme pengembalian barang.

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks ini masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala yang dimaksud antara lain rendahnya tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, serta belum optimalnya penegakan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif. Langkah tersebut dapat berupa penguatan regulasi yang responsif terhadap perkembangan transaksi digital, peningkatan literasi hukum masyarakat, penegakan hukum yang konsisten oleh aparat berwenang, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan mudah diakses, baik melalui BPSK maupun mediasi online.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam pengembalian barang akan tercapai secara efektif apabila klausula baku tidak digunakan secara sepihak, regulasi ditegakkan dengan konsisten, konsumen memahami hak-haknya, dan tersedia sarana penyelesaian sengketa yang adil, transparan, serta sesuai dengan perkembangan transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Anggriawan, T. P, Purwanto, A. M. D. C, dan Shinfani Kartika Wardhani. 2023.
Pengantar Hukum Perdata. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka).

PUBLIKASI

Adis Nur Hayati, and Antonio Rajoli Ginting. Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021).

Bintarawati, Fenny, and Daud Rismana. Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Pengguna E-Commerce Di Era Ekonomi Digital. *Risalah Hukum* 20, no. 2 (2024).

Ferawati, Dinda, and Faiz Mufidi. Penerapan Prinsip Itikad Baik Oleh Pelaku Usaha Atas Pencantuman Klausula Baku Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari KUH Perdata Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Bandung Conference Series: Law Studies* 2, no. 2 (2022).

Fitra, A, S Rahman, and A Arief. Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Di Kota Sengkang. *Journal of Lex Generalis (JLG)* 3, no. 3 (2022).

Ghozali, Falah Al, and Try Hardyanthi. Perlindungan Konsumen Pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah. *Ethics and Law Journal: Business and Notary* 2, no. 3 (2024).

Jona Prasetyo, Ade. Perlindungan Hukum Konsumen Tentang Adanya Klausula Baku Dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen Dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee). *Gorontalo Law Review* 7, no. 2 (2024).

Nasution, Abdul Halim. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E Commerce (Analisis Klausula Baku Pada Kasus Produk Cacat). *Jurnal*

Landraad 2, no. 2 (2023).

Rencang, Rewang, Jurnal Hukum, Lex Generalis, Hukum Perdata, Bulan Keempat, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan, Jawa Timur, and Korespondensi Penulis. Tinjauan Hukum Etika Bisnis Dan Unsur Perbuatan Melanggar Hukum Di Tinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen 6, no. 4 (2025).

Reyka Malona Sitorus, and Teddy Prima Anggriawan. Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir Atas Klausula Eksonerasi Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik* 5, no. 2 (2024).

WEBSITE

Bernadetha A. O. (2022, April 25). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Belanja Online., diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce-lt50bf69280b1ee/>. Diakses pada 07 Agustus 2025

Mochamad. J. R. (2024, April 11). Melihat Aturan Retur dan Refund dalam Transaksi E-commerce, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/melihat-aturan-retur-dan-refund-dalam-transaksi-e-commerce-lt6617454e272eb/>. Diakses pada 07 Agustus 2025