

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan informasi berkembang pesat sehingga memberikan peran yang penting dalam segala aspek dikarenakan memudahkan dalam proses mencari informasi dan bertransaksi. Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia saat ini telah mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia, hal ini menunjukkan adanya kenaikan sejak tahun 2023 dari 78,19% menjadi 79,5%¹. Penggunaan teknologi informasi ini mempengaruhi salah satu bidang penting dalam dunia yaitu transaksi bisnis sehingga dalam kegiatan perdagangan saat ini dapat dilakukan dengan bebas dan lebih fleksibel. Terdapat 2 cara dalam melakukan transaksi perdagangan saat ini yaitu, pertama, perdagangan secara konvensional yang dapat dilakukan melalui tata cara *face to face* antara pelaku usaha dengan konsumen dan kedua, perdagangan modern melalui transaksi elektronik.

Pemberlakuan transaksi elektronik di Indonesia, menciptakan kemudahan bagi pelaku usaha untuk menawarkan produk dan jasa yang dimiliki secara daring. Transaksi elektronik di Indonesia telah diatur dalam

¹ Jatmiko, L. D. Data APJII: Jumlah Pengguna Internet 2024 Tembus 225 Juta, Naik Tipis. <https://teknologi.bisnis.com/read/20250123/101/1834155/data-apjii-jumlah-pengguna-internet-2024-tembus-225-juta-naik-tipis>, Diakses pada 23 Januari 2025

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU 1/2024 Perubahan Kedua UU 11/2008). Transaksi elektronik didefinisikan sebagai segala bentuk perbuatan hukum yang menimbulkan hubungan hukum secara elektronik melalui komputer, jaringan, media.² Hubungan hukum yang terjadi dapat diartikan bahwa adanya hubungan antara para pihak yang mengakibatkan adanya hak dan kewajiban.³ Pada dasarnya transaksi elektronik yang berbasis jaringan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun, sehingga ruang lingkupnya menjadi luas dalam penyelenggaraannya.

Ruang lingkup penyelenggaraan transaksi elektronik ini telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan PP 71/2019), hal ini mencakup privat dan publik. Ruang lingkup ini melahirkan perdagangan elektronik yang didefinisikan suatu kegiatan yang dapat dilakukan dengan perangkat dan prosedur elektronik, hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut dengan Permendag 31/2023). Perkembangan perdagangan elektronik saat ini tidak asing dengan sebutan lainnya yaitu *Electronic Commerce (E-*

² Raditio, R. (2014). *Aspek Hukum Transaksi Elektronik: Perikatan, Pembuktian, dan Penyelesaian Sengketa*. Graha Ilmu. Hlm 7.

³ *Ibid.*

commerce) dengan berbentuk berbagai platform seperti *marketplace*, *retail online*, hingga *social commerce* yang dapat diakses dengan mudah di tengah masyarakat tanpa terhalang ruang dan waktu. Penggunaannya sangat ramai di masyarakat serta mengalami peningkatan penggunaan selaras dengan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia. Kemudahan ini dapat diakses oleh pelaku usaha maupun konsumen, hal ini dikarenakan kini pelaku usaha dapat berjualan tanpa perlu menyediakan toko fisik melainkan hanya dengan pembuatan toko dalam berbentuk akun dan dapat menjangkau konsumen secara lebih luas. Selain itu, konsumen juga harus memiliki akun sendiri dan pembayaran dalam transaksi ini dapat dilakukan dengan berbagai cara.

Terdapat berbagai penawaran yang sangat memudahkan pelaku usaha dan konsumen, namun juga tetap memberikan tantangan. Semakin banyak pelaku usaha yang membuka toko atau *merchant* untuk berjualan secara daring menimbulkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha serta menimbulkan risiko kerugian dengan adanya berbagai pilihan bagi konsumen.⁴ Konsumen dihadapkan berbagai pilihan toko yang menawarkan produk yang sama menjadi sebuah tantangan tersendiri. Konsumen haruslah memperhatikan ulasan serta jumlah penjualan di toko agar dapat menemukan kualitas produk yang baik, sehingga kurangnya kepercayaan terhadap transaksi *online* dan risiko penipuan juga dapat terjadi.

⁴ Wulan, S. D. (2024). Manfaat dan Tantangan E-Commerce Dalam Ekonomi Digital di Bidang Bisnis Wulan. *Seminar Nasional Prosiding Ilmu Manajemen Kewirausahaan Dan Bisnis*, 1(1), hlm 47.

Pelaku usaha juga menghadapi tantangan dimana melihat dari tingkat persaingan yang tinggi mengharuskan pelaku usaha untuk memiliki berbagai strategi untuk tetap memasarkan produk ataupun jasa dengan berbagai keunikan dan perbedaan yang bertujuan untuk menarik minat konsumen.⁵ Penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha beragam caranya, dimulai dengan penggunaan siaran langsung dalam durasi panjang, gratis ongkos pengiriman ke berbagai kota, serta berbagai harga khusus yang lebih murah. Selain menarik minat konsumen juga pelaku usaha haruslah dapat membangun kepercayaan konsumen terkait transaksi dan kualitas produk.

. Kerugian yang dihadapi oleh konsumen di platform *e-commerce* beragam bentuknya seperti, ketidaksesuaian produk dengan informasi yang diberikan, kerusakan produk saat diterima oleh konsumen, selain itu juga ada sistem *flash sale* yang dilakukan oleh toko yang memicu konsumen untuk berusaha mendapatkan produk dengan harga yang sangat murah namun seringkali adanya pembatalan secara sepihak sehingga konsumen yang telah berhasil melakukan pembelian haruslah menghadapi kekecewaan dan ketidakpuasan atas penawaran tersebut.

Saat ini pelaku usaha juga dihadapkan berbagai kerugian yang dilakukan oleh konsumen. Pola kerugian yang kerap dijumpai seperti, (1) *fraud COD* (penolakan penerimaan barang tanpa alasan sah), (2) *fake review* (ulasan negatif palsu), dan (3) *fraudulent refund claim* (pengajuan pengembalian dana dengan bukti tidak valid). Pelaku usaha mengalami

⁵ Adi, A. D. R., & Wahyudi, E. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Kecurangan Oknum Pelaku Usaha di E-Commerce. *Kabilah: Journal of Social Community*, 9(1), hlm 415.

berbagai kerugian yang dilakukan oleh konsumen dan harus menanggung berbagai biaya potongan dari platform *e-commerce*. Platform *e-commerce* menerapkan berbagai potongan untuk toko yang dimiliki oleh pelaku usaha serta jumlah penjualan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga seringkali dengan hasil penjualan dengan harga sangat murah dan mengalami itikad tidak baik dari konsumen serta harus mengikuti potongan biaya di platform mengakibatkan pelaku usaha toko menanggung kerugian yang banyak.

Ketimpangan ini menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha, terutama ketika mekanisme resolusi konflik gagal memenuhi prinsip keadilan. Salah satu platform yang menerapkan kebijakan pengembalian dana (*refund*), yakni platform Shopee yang mana seringkali mempermudah konsumen, misalnya dengan adanya eksistensi fitur pengembalian dana tanpa barang (*refund without return*). Namun, kebijakan ini kerap disalahgunakan karena minimnya verifikasi bukti oleh platform.

Keberpihakan terhadap konsumen yang dialami menciptakan ketidakadilan atas kerugian materiil maupun immateriil yang dihadapi oleh pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menciptakan ketidakpastian hukum bagi pelaku usaha walaupun saat ini terdapat UU 8/1999 yang mengatur mengenai secara eksplisit mengatur mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan jual-beli. Regulasi ini telah mengatur hak dan kewajiban kedua pihak, implementasinya belum optimal. Misalnya, UU 8/1999 tidak secara tegas mengatur sanksi bagi konsumen yang

mengajukan klaim palsu, sementara pelaku usaha kesulitan membuktikan kecurangan karena beban pembuktian yang berat.

Pada kenyataannya saat ini baik pelaku usaha maupun konsumen memiliki potensi yang sama besarnya mengalami berbagai kerugian. UU 8/1999 mengatur secara jelas terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen serta penyelesaian permasalahan, selain itu kemudahan mendapatkan penyelesaian permasalahan oleh platform *e-commerce* sehingga lebih menguntungkan pihak konsumen. Namun, regulasi ini belum sepenuhnya dapat melindungi hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha dikarenakan lebih berfokus terhadap perlindungan konsumen sehingga seringkali konsumen melakukan pelanggaran atas hak yang dimiliki oleh pelaku usaha dan dapat menimbulkan kerugian secara materiil maupun immateriil.⁶

Pada 3 Januari 2025, sebuah unggahan di platform X (sebelumnya Twitter) mengungkap keluhan pelaku usaha kosmetik di Shopee terkait penyalahgunaan kebijakan pengembalian dana tanpa barang (*refund without return*). Konsumen mengklaim barang yang diterima tidak sesuai pesanan, yaitu antara *cushion* Skintific dengan bedak Marcks dan mengajukan pengembalian dana dengan melampirkan video *unboxing*. Namun, video tersebut tidak menunjukkan proses pembukaan paket secara lengkap yang mana seharusnya dimulai dari segel pengiriman hingga kemasan produk sehingga tidak memenuhi standar bukti yang objektif. Pelaku usaha menolak

⁶ Kesuma, A. W. (2023). Pentingnya Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Melalui Yayasan Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Indonesia. *Sol Justicia*, 5(2), hlm 168.

klaim dengan alasan perbedaan metode pengemasan, tetapi Shopee tetap mengabulkan permintaan konsumen berdasarkan kebijakan *Buyer Protection*. Kasus ini mencerminkan lemahnya verifikasi bukti oleh platform dan ketidakseimbangan perlindungan hukum bagi pelaku usaha.

Berdasarkan latar belakang diatas bahwa perkembangan *e-commerce* di Indonesia telah diatur dalam berbagai regulasi, seperti UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut dengan UU 11/2008), UU 8/1999, dan Permendag 31/2023. Namun, implementasinya belum sepenuhnya melindungi pelaku usaha, terutama dalam kasus pengajuan pengembalian dana tanpa barang dengan tidak cukup bukti (*fraudulent refund claim*). Pasal 18 UU 8/1999 hanya mewajibkan pelaku usaha mengganti kerugian tanpa mengatur sanksi bagi konsumen yang melakukan klaim palsu. Sementara itu, kebijakan platform Shopee seperti *refund without return* sering dimanfaatkan konsumen dengan bukti video *unboxing* tidak jelas, seperti kasus pelaku usaha kosmetik di Shopee yang kalah klaim meski telah memenuhi prosedur pengemasan. Kondisi ini menunjukkan tiga masalah utama: (1) ketiadaan standar verifikasi bukti klaim, (2) ketidakseimbangan perlindungan hukum dalam UU 8/1999, (3) sanksi bagi konsumen yang merugikan dalam *e-commerce*, dan (4) ketiadaan lembaga mediasi khusus bagi pelaku usaha. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada pelaku usaha dalam transaksi *e-commerce*, khususnya terkait klaim pengembalian dana tidak berdasar. Dengan adanya permasalahan tersebut

penulis ingin mengetahui serta mengidentifikasi lebih lanjut melalui proposal skripsi berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM PELAKU USAHA TERHADAP PERBUATAN MELAWAN HUKUM KONSUMEN PENGEMBALIAN DANA TANPA BARANG TRANSAKSI SHOPEE”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimana perlindungan hukum pelaku usaha Shopee terhadap perbuatan melawan hukum konsumen pengembalian dana tanpa barang menurut peraturan Perundang-Undangan?
2. Bagaimana upaya hukum pelaku usaha yang dirugikan atas pengembalian dana tanpa barang dalam transaksi Shopee?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, terdapat tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum pelaku usaha Shopee terhadap perbuatan melawan hukum konsumen pengembalian dana tanpa barang menurut peraturan Perundang-Undangan.
2. Untuk menganalisis upaya hukum pelaku usaha yang dirugikan atas pengembalian dana tanpa barang dalam transaksi Shopee.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang perlindungan hukum pelaku usaha Shopee terhadap perbuatan melawan hukum konsumen pengembalian dana tanpa barang.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan memberikan referensi dan pengetahuan terhadap Mahasiswa Fakultas Hukum dalam melakukan penelitian hukum sejenis dan/atau berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam *e-commerce*.
- b. Penelitian ini sebagai syarat untuk mencapai kelulusan jenjang pendidikan S-1, pada Fakultas Hukum, Program Studi Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.5 Keaslian Penelitian

No	Nama Penulis, Judul, dan Tahun	Rumusan Masalah	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Dina Septriana, Muskibah, Muhammad	1. Bagaimana Perlindungan Hukum	Persamaan dari kedua penelitian ini	Perbedaan dari kedua penelitian ini

	Amin Qodri, Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Perilaku Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik Pada Transaksi di <i>E-commerce</i> , 2024 ⁷	2. Bagaimana Penyelesaian Sengketa Atas Perilaku Konsumen yang Beritikad Tidak Baik pada Transaksi <i>Cod</i> di <i>E-Commerce</i> ?	yaitu membahas mengenai pelaku usaha yang mendapat ketidakadilan dari transaksi <i>e-commerce</i>	yaitu penelitian artikel penulis fokus terhadap permintaan pengembalian dana tanpa barang disertai tidak cukup bukti (<i>fraudulent refund claim</i>) oleh konsumen sehingga pelaku usaha mendapatkan ketidakadilan, sedangkan penelitian
--	--	---	--	--

⁷ Septriana, D., Muskibah, & Amin Qodri, M. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Perilaku Konsumen Yang Beritikad Tidak Baik Pada Transaksi Di E-Commerce. *Collegium Studiosum Journal*, 7(1).

				artikel penulis sebelumnya fokus terhadap konsumen yang menolak melakukan pembayaran barang dengan sistem <i>Cash On Delivery (COD)</i> sehingga merugikan pelaku usaha atas itikad tidak baik yang dilakukan oleh konsumen
--	--	--	--	--

2.	Olivia Syalsabela Purnama, Anjar Sri Ciptorukm, Perlindungan Hukum Untuk Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Konsumen Yang Melakukan Fake Review Negatif Dalam Transaksi E-Commerce, 2024 ⁸	1. Bagaimana Perlindungan Hukum Untuk Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Konsumen Yang Melakukan Fake Review Negatif? 2. Bagaimana Upaya Hukum Untuk Pelaku Usaha Terhadap	Persamaan dari kedua penelitian ini yaitu membahas mengenai pelaku usaha yang mendapat ketidakadilan dari transaksi <i>e-commerce</i>	Perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu penelitian artikel penulis fokus terhadap permintaan pengembalian dana tanpa barang disertai tidak cukup bukti (<i>fraudulent refund claim</i>) oleh konsumen sehingga pelaku usaha mengalami kerugian dan mendapatkan ketidakadilan,
----	---	---	---	---

⁸ Syalsabela Purnama, O., & Ciptorukmi, A. S. (2024). Perlindungan Hukum Untuk Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Konsumen Yang Melakukan Fake Review Negatif Dalam Transaksi E-Commerce. *Indonesian Journal of Law*, 1(5).

		Tindakan Konsumen Yang Merugikan? 3. Bagaimana Upaya Penyelengg ara Platform Mengatasi Tindakan <i>Fake Review</i> Negatif Oleh Konsumen?		sedangkan penelitian artikel penulis sebelumnya fokus terhadap perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang mendapatkan <i>fake review</i> atau muatan konten ulasan palsu negatif
3.	Bunga Andjani, Abraham Ferry Rosando, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum	1. Bagaimana hubungan hukum antara pelaku usaha dengan	Persamaan dari kedua penelitian ini yaitu membahas mengenai perlindungan	Perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu penelitian artikel penulis fokus terhadap permintaan

	Terhadap Pelaku Usaha Dalam <i>E-commerce</i> Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif, 2023 ⁹	penyedia platform <i>e-commerce</i> ? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam <i>e-commerce</i> yang dirugikan akibat dugaan pesanan palsu?	hukum pelaku usaha yang mendapat ketidakadilan dari transaksi <i>e-commerce</i>	pengembalian dana tanpa barang disertai tidak cukup bukti (<i>fraudulent refund claim</i>) oleh konsumen sehingga pelaku usaha mengalami kerugian dan mendapatkan ketidakadilan, sedangkan penelitian artikel penulis sebelumnya fokus terhadap dana yang tertahan karena
--	--	--	---	---

⁹ Andjani, B., & Ferry Rosando, A. (2023). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam E-Commerce Yang Dirugikan Akibat Dugaan Order Fiktif. *Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 3(1).

				dugaan ada pesanan palsu atau order fiktif sehingga pelaku usaha dapat mengalami kerugian
--	--	--	--	--

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu
Sumber: Jurnal terdahulu, diolah sendiri

Tabel diatas menunjukan penelitian ini memiliki kesamaan terhadap subjek perlindungan hukum yaitu, pelaku usaha dalam transaksi Shopee. Kebaruan dan/ atau orisinalitas penulisan dalam penelitian ini dapat dilihat dari fokus permasalahan yang penulis lakukan. Penelitian penulis fokus terhadap perlindungan hukum bagi pelaku usaha di platform Shopee terhadap praktik pengajuan pengembalian dana tanpa barang oleh konsumen dengan tidak cukup bukti (*fraudulent refund claim*) serta adanya ketidakseimbangan perlindungan hukum, di mana pelaku usaha kerap dirugikan akibat lemahnya verifikasi bukti oleh platform dan belum optimalnya implementasi regulasi yang ada.

Artikel jurnal yang menjadi pembanding memiliki fokus kasus yang berbeda serta cakupan yang digunakan secara luas. Studi kasus yang

digunakan oleh penulis secara spesifik dalam Shopee serta contoh kasus yang diteliti penulis dengan kasus yang digunakan oleh peneliti terdahulunya berbeda. Dengan ini, penelitian penulis memenuhi unsur kebaruan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk memberikan sebuah solusi atau langkah yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dan perkembangan penelitian harus menemukan metode yang sesuai dengan memperhatikan karakternya.¹⁰ Penelitian hukum menjadi sebuah proses dalam upaya penemuan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum yang kemudian digunakan untuk menjawab isu hukum.

Berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis, sehingga menggunakan metode yuridis normatif ialah metode yang fokus terhadap kajian tertulis menggunakan peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, kaidah-kaidah hukum, dan teori-teori hukum. Adapun penelitian yuridis normatif bukan hanya dikonsepskan menurut peraturan perundang-undangan, melainkan juga berfungsi untuk memberikan argumentasi hukum atas kekosongan hukum yang terjadi.

¹⁰ Irwansyah. (2021). *Penelitian Hukum, Pilihan Metode & Praktik Penulisan Artikel (Edisi Revisi)*. Mirra Buana Media, hlm 64.

1.6.2 Pendekatan Penelitian

Dalam menemukan penyelesaian permasalahan hukum dalam suatu penelitian memerlukan pendekatan-pendekatan sebagai dasar dalam penulisan penelitian, dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dilakukan dengan melakukan penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti.¹¹ Pendekatan ini digunakan untuk meneliti peraturan perundang-undangan yang berkaitan telah berjalan dengan baik ataupun terdapat kekurangan sehingga menimbulkan celah hukum secara teknis maupun berlakunya di lapangan.

2. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual merupakan pendekatan yang menggunakan prinsip-prinsip hukum yang dapat ditelaah dari pandangan ahli, doktrin-doktrin hukum.¹² Pendekatan ini bertujuan untuk mencari jawaban dari isu-isu hukum dari penelitian ini.

1.6.3 Bahan Hukum

Terdapat bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bahan Hukum Primer

¹¹ *Ibid.*, hlm 133.

¹² Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Kencana, hlm 138.

Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mempunyai otoritas ataupun mengikat dan menjadi bahan hukum utama dalam penelitian ini.¹³ Terdapat beberapa bahan hukum yang digunakan, yaitu:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
 - c. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - d. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
 - f. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk dalam analisis terhadap bahan hukum primer.¹⁴ Bahan hukum sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu, pendapat para ahli, sarjana hukum, buku-buku, artikel jurnal, skripsi terdahulu dan media massa.

3. Bahan Hukum Tersier

¹³ Soekanto, S. (2013). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Rajawali Pers, hlm 13.

¹⁴ *Ibid.*

Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang digunakan untuk memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder.¹⁵ Bahan hukum tersier yang digunakan oleh penulis, yaitu kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), dan sebagainya yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Pengumpulan bahan hukum yang digunakan oleh penulis yaitu,

1. Studi Kepustakaan

Metode studi kepustakaan dilakukan dengan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang berkaitan dengan penelitian ini. Penulis akan menganalisis asas-asas, doktrin, dan prinsip dalam ilmu hukum yang kemudian akan menjadi pedoman penulisan penelitian ini.

2. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara langsung antara penulis dengan narasumber, hal ini bertujuan untuk mencari informasi yang akurat dan dapat memperkuat hasil penelitian ini. Penulis menggunakan metode wawancara kepada pelaku usaha platform Shopee dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Surabaya.

¹⁵ *Ibid.*

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis bersifat kualitatif. Bahan hukum yang telah diperoleh baik bahan hukum primer, sekunder, dan tersier kemudian akan ditelaah dan diinterpretasikan menggunakan cara kualitatif yang bertujuan untuk memberikan jawaban dari permasalahan di penelitian ini.¹⁶ Jawaban yang diberikan berupa argumentasi yang mana dapat menentang, mengkritik, menambah ataupun memberikan komentar.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) bab guna mempermudah penulis untuk menguraikan isi penelitian, sebagai berikut:

Bab pertama, membahas mengenai gambaran umum tentang pokok permasalahan yang dibahas dan terdiri beberapa sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, membahas mengenai uraian jawaban dari rumusan masalah pertama yaitu perlindungan hukum pelaku usaha Shopee terhadap perbuatan melawan hukum konsumen pengembalian dana tanpa barang menurut peraturan perundang-undangan. Bab ini terbagi

¹⁶ Muhaemin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Press, hlm 68.

menjadi dua sub bab yaitu, sub-bab pertama membahas mengenai perlindungan hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sub-bab kedua membahas mengenai *terms and condition* dan penyelesaian sengketa platform shopee dengan peraturan-perundangan-undangan.

Bab ketiga, membahas mengenai uraian jawaban dari rumusan masalah kedua yaitu upaya hukum pelaku usaha yang dirugikan atas pengembalian dana tanpa barang dalam transaksi Shopee. Bab ini terbagi menjadi tiga sub-bab, yaitu sub-bab pertama membahas mengenai peran platform shopee serta *terms and condition* yang berlaku. Sub-bab kedua membahas mengenai upaya hukum litigasi dan nonlitigasi. Sub-bab ketiga membahas mengenai hambatan dalam menjalankan upaya hukum.

Bab keempat, membahas mengenai penutup dari hasil penelitian ini yang berisi kesimpulan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan dan saran-saran yang dapat memberikan manfaat terhadap permasalahan dalam penelitian ini.

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Perbuatan Melawan Hukum

1.7.1.1 Pengertian Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan atau melakukan suatu tindakan dalam KBBI, sedangkan melawan hukum atau *onrechtmatige* yaitu adanya pelanggaran terhadap

hak orang lain dan bertentangan dengan kewajiban oleh orang yang melakukan dan menimbulkan kerugian.¹⁷

Perbuatan melawan hukum (Selanjutnya disebut dengan PMH) dapat diartikan sebagai suatu hal yang dilakukan oleh orang dan menimbulkan pelanggaran terhadap hak orang lain dan bertentangan dengan kewajiban hukum yang dimiliki oleh orang yang melakukan, dalam hal ini dapat menimbulkan kerugian.¹⁸ Secara umum perbuatan yang merugikan orang lain, maka timbulnya suatu kewajiban untuk memberikan ganti rugi.

1.7.1.2 Unsur-Unsur Perbuatan Melawan Hukum

PMH dalam ajaran lebih luas terdapat beberapa unsur, yaitu,

a. Adanya Suatu Perbuatan

Perbuatan yang dilakukan dan perbuatan ini diartikan sebagai berbuat dan tidak berbuat namun tetap menjadi PMH ketika timbul bertentangan dengan kewajiban hukum.¹⁹

b. Kesalahan

Dalam unsur ini terdapat persyaratan orang tersebut dapat disebut melakukan kesalahan yaitu orang tersebut dapat dipertanggungjawabkan atau tidak dalam pengampuan, serta kesalahan yang diperbuat bukan dalam keadaan memaksa, keadaan darurat, ketentuan undang-undang, atau perintah

¹⁷ Endah, A. K. (2017). *Pokok-Pokok Hukum Perdata di Indonesia*. Saraswati Nitisara, hlm 150.

¹⁸ Wardhani, H. P., & Ningsih, A. S. (2024). Perbuatan melawan hukum dalam hukum perikatan: Unsur-unsur perbuatan dan implikasi kewajiban ganti rugi. *The Prosecutor Law Review*, 2(1), hlm 32.

¹⁹ *Ibid.*

penguasa. Jika persyaratan tersebut tidak memenuhi maka PMH tersebut dapat kehilangan sifat melawan hukumnya.²⁰

c. Kerugian

Kerugian yang disebabkan dapat berupa dua bentuk yaitu

1. Kerugian Materiil, kerugian yang bersifat nyata dan dapat dihitung secara finansial sehingga berkaitan dengan harta benda maupun kepentingan ekonomi.
2. Kerugian Immateriil, kerugian yang tidak diukur melalui finansial, namun bersifat subjektif seperti perasaan baik rasa sakit, sedih, dan hal berkaitan dengan reputasi.²¹

d. Hubungan Kausal antara PMH dan Kerugian

Timbulnya suatu hubungan sebab akibat atas perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain sehingga penggantian kerugiannya.²²

1.7.2 Tinjauan Pustaka Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum meliputi Perlindungan dan Hukum, dalam KBBI kata perlindungan diartikan sebagai tempat berlindung, segala hal perbuatan yang harus dilindungi. Menurut Suardi Tasrief bahwa hukum adalah norma, peraturan yang digunakan untuk mengatur ketertiban dalam masyarakat dan bersifat memaksa, dalam hal ini berisi

²⁰ Endah, A.K, *Op Cit.*, hlm 156.

²¹ *Ibid.*, hlm 158.

²² *Ibid.*, hlm 159.

suatu perintah maupun larangan.²³ Perlindungan hukum dalam hal ini dalam maknanya dapat diartikan sebagai sarana untuk menegakkan keadilan dan ketertiban dalam masyarakat, serta melindungi hak yang dimiliki oleh masyarakat.

Perlindungan hukum adalah suatu upaya penyelarasan kepentingan yang ada di masyarakat dan seringkali kepentingan dapat saling bertabrakan.²⁴ Kepentingan yang muncul di dalam masyarakat dapat menimbulkan hak dalam berbagai pihak yang berkaitan dan dalam hak yang timbul terdapat hubungan hukum yang erat. Suatu kepentingan yang terdapat hak berhak untuk mendapatkan perlindungan sehingga ketika seseorang mengalami kerugian atas perbuatan hukum yang dilakukan oleh orang lain maka seseorang tersebut dapat mendapatkan upaya hukum.²⁵

Perlindungan hukum menjadi sebuah sarana yang dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme yang berfungsi untuk mengendalikan masyarakat agar dapat sesuai dengan norma hukum yang berlaku dan untuk menjamin kepastian hukum dari setiap hak yang dimiliki oleh masyarakat. Perlindungan hukum dapat dimaknai sebagai upaya untuk memenuhi hak dan memberi bantuan untuk memberikan rasa aman, sebagaimana sesuai dengan salah satu fungsi

²³ Soeroso, R. (2018). *Pengantar Ilmu Hukum*. Sinar Grafika, hlm 36.

²⁴ Rahardjo, S. (2014). *Ilmu Hukum*. PT Citra Aditya Bakti, hlm 53.

²⁵ *Ibid.*, hlm 54.

hukum yaitu sebagai sarana dalam mewujudkan keadilan sosial lahir batin sehingga dapat menentukan yang salah dan benar.²⁶

Konsep perlindungan hukum dapat diartikan sebagai bentuk pemenuhan dari tujuan hukum itu sendiri meliputi keadilan, kepastian, serta kemanfaatan hukum dalam kehidupan masyarakat. Secara umum bentuk dari perlindungan hukum terbagi menjadi dua sebagaimana untuk melindungi subyek hukum dari peraturan perundang-undangan hingga pelaksanaan sanksi dalam permasalahan hukum yang terjadi.

Bentuk perlindungan hukum secara preventif menjadi sarana dalam upaya pencegahan sebelum suatu perkara atau permasalahan terjadi.²⁷ Perkembangan bentuk ini menjadi peranan penting dalam upaya awal pengendalian sosial, contohnya yaitu dengan adanya berbagai pola kebebasan berekspresi serta dituangkan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar agar masyarakat dapat memahami hak-hak serta kepentingan yang dimiliki.²⁸

Bentuk perlindungan hukum secara represif menjadi jembatan ketika bentuk perlindungan hukum secara preventif tidak berhasil terlaksana maka penting untuk mengembalikan keselarasan yang seharusnya.²⁹ Bentuk perlindungan hukum ini dapat melalui dua mekanisme penyelesaian yaitu, secara litigasi dan non litigasi. Hal ini, menjadi upaya terakhir ketika suatu perkara telah terjadi dan bertujuan

²⁶ Soeroso R, *Op. Cit.*, hlm 54.

²⁷ Atmadja, I. D. G., & Budiarta, I. N. P. (2018). *Teori-Teori Hukum*. Setara Press, hlm 166.

²⁸ *Ibid.*, hlm 167.

²⁹ *Ibid.*, hlm 166.

untuk menyelesaikan sengketa, pemberian sanksi ataupun ganti rugi, serta memulihkan berbagai kerugian yang dialami suatu pihak.³⁰

1.7.3 Tinjauan Umum E-Commerce

1.7.3.1 Pengertian E-commerce

Electronic commerce atau dapat disingkat dengan *E-commerce* adalah sebuah kegiatan bisnis yang berkaitan dengan pelaku usaha dan konsumen melalui jaringan internet atau disebut pula dengan kegiatan berbelanja melalui internet.³¹ Kemajuan internet yang berkembang di masyarakat menunjang berbagai aspek dalam kegiatan perdagangan, hal ini dipengaruhi dengan jaringan internet yang bergerak secara global dan dapat diakses kapanpun. Meningkatnya penggunaan internet dalam melakukan aktivitas bisnis dalam sehari-hari dapat menimbulkan hilangnya batasan-batasan dunia dikarenakan kemudahan untuk mengakses banyak hal dengan mudah dan hal ini mengubah pandangan bisnis dalam menjalankan usahanya.³²

E-commerce didefinisikan dengan berbagai ragam dari para ahlinya, namun secara umum *e-commerce* sebagai transaksi yang menguntungkan dan dilakukan antara pelaku

³⁰ Almaida, Z., & Imanullah, Moch. N. (2021). Perlindungan Hukum Preventif dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Tol Non Tunai. *Privat Law*, 9(1), hlm 224.

³¹ Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), hlm 179.

³² *Ibid.*, hlm 178.

usaha dan konsumen maupun dengan pihak lainnya sehingga timbulnya perjanjian untuk mengirimkan barang, layanan, jasa maupun peralihan hak. Menurut *Association for Electronic Commerce* mendefinisikan sebagai sebuah mekanisme atau cara berbisnis secara elektronik.³³ Menurut Roger Clarke, *e-commerce* didefinisikan sebagai tata cara menggunakan media telekomunikasi untuk melakukan perdagangan barang dan jasa, sehingga dengan kata lain *e-commerce* menjadi sebuah proses yang digunakan dalam dunia bisnis yang telah berkembang dengan adanya teknologi elektronik yang kemudian dapat menghubungkan berbagai pihak seperti perusahaan, konsumen, dan masyarakat dalam bentuk transaksi elektronik baik dari pertukaran barang, informasi, layanan, maupun jasa secara elektronik.

E-commerce seringkali dianggap sebagai transaksi yang dilakukan oleh perusahaan yang telah melakukan kerjasama, namun pada kenyataannya penggunaan *e-commerce* bersifat sangat luas dikarenakan bukan hanya berkaitan dengan jual beli tetapi juga melayani konsumen, membentuk kerjasama dengan sesama pelaku usaha, serta mengikuti transaksi elektronik dalam suatu organisasi.

³³ Misbahuddin. (2012). *E-Commerce dan Hukum Islam*. Alauddin University Press, hlm 157.

Berbagai definisi menjelaskan tentang *e-commerce* sehingga dapat ditarik dalam suatu karakteristik sebagai berikut³⁴:

1. Terjadinya transaksi antara para pihak;
2. Terjadi pertukaran informasi, barang, jasa antara para pihak;
3. Internet menjadi alat bantu dalam proses mekanisme berjalannya perdagangan.

Penggunaan *e-commerce* memiliki berbagai kemanfaatan dikarenakan menguntungkan berbagai pihak untuk mengakses barang, layanan, jasa, maupun hak dengan mudah dan perkembangan serta persebarannya saat ini semakin luas.

1.7.3.2 Jenis Platform E-Commerce

a. Lokapasar (*Marketplace*)

Lokapasar dalam KBBI didefinisikan sebagai tempat yang mengacu pada sistem daring yang memfasilitasi penjual dan pembeli untuk bertemu dan melakukan transaksi. Pasal 1 Angka 13 Permendag 31/2023 bahwa jenis platform ini menjadi sarana yang dapat dilakukan sebagian atau keseluruhan melalui sistem elektronik dan digunakan menjadi wadah pedagang (*Merchant*) untuk kemudian melakukan penawaran barang dan/atau jasa.

³⁴ Misbahuddin, *Op. Cit.*, hlm 158.

Lokapasar atau *marketplace* dapat diartikan pula sebagai model platform dapat berupa aplikasi atau *website* yang dapat digunakan untuk mempromosikan berbagai dagangan serta memberikan fasilitas transaksi uang secara elektronik.³⁵

Indikator dari model platform ini, yaitu:

1. Seluruh transaksi *online* difasilitasi oleh platform bersangkutan
2. Dapat digunakan penjual secara individual
 - . Contoh dari platform ini yaitu Tokopedia, Shopee, Bukalapak.

b. Retail Online

Retail Online didefinisikan dalam Pasal 1 Angka 12 Permendag 31/2023 bahwa pedagang yang memasang penawaran barang dan/atau jasa melalui sarana situs web atau aplikasi yang dibentuk secara komersial dibuat, dikelola dan dimiliki sendiri.

Platform ini memiliki kesamaan dengan marketplace namun yang dapat melakukan perdagangan adalah penjual yang memiliki brand ternama dikarenakan proses verifikasi yang sangat ketat, ataupun pemilik dari platform itu sendiri.³⁶

Contoh dari platform ini yaitu, Blibli.

c. Social Commerce

³⁵ Nugroho, A. S. (2016). *e-Commerce; Teori dan Implementasi*. Ekuilibria, hlm 22.

³⁶ *Ibid*, hlm 23.

Social Commerce dapat diartikan sebagai Toko *Online* di media sosial, hal ini dikarenakan penjual di Indonesia banyak yang menggunakan media sosial sebagai platform dalam perdagangan elektronik.³⁷ Dalam Pasal 1 Angka 17 Permendag 31/2023 bahwa media sosial menjadi penyelenggara untuk memungkinkan pedagang memasang penawaran barang dan/atau jasa. Contoh dari platform ini yaitu Instagram, X (sebelumnya Twitter), Facebook.

1.7.4 Tinjauan Umum Pelaku Usaha dan Konsumen

1.7.4.1 Pengertian Pelaku Usaha

individu atau kelompok tertentu yang melakukan kegiatan perdagangan barang maupun jasa kemudian diperjualbelikan kepada konsumen dengan tujuan mencari Pelaku usaha dalam bentuk badan usaha yang dimaksudkan seperti, perusahaan, koperasi, pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁸ Pelaku usaha dalam Permendag 31/2023 disebut juga dengan *Merchant*, pelaku usaha ini melakukan PMSE melalui sebuah sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung maupun melalui sarana milik PPMSE atau Sistem Elektronik lainnya.

³⁷ *Ibid*, hlm 24.

³⁸ Atmoko, D., & Saputri, A. S. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Literasi Nusantara Abadi, hlm 91.

Pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan di bidang perekonomian terdapat berbagai jenis pelaku usaha baik dalam bentuk barang maupun jasa, terdapat pelaku usaha yang bergerak dalam bidang produksi dan mengedarkan di masyarakat untuk diperjualbelikan dan ada pula pelaku usaha yang bergerak dalam bidang penawaran atau layanan tertentu. Selain itu, menurut Az Nasution, pelaku usaha dikelompokkan menjadi tiga bentuk yaitu, pertama, sebagai penyedia dana bagi pelaku usaha yang bergerak dalam menyediakan barang atau jasa, kedua, sebagai pembuat barang atau layanan jasa di masyarakat, ketiga, sebagai penyuplai barang atau layanan jasa.³⁹

1.7.4.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hubungan hukum antara pelaku usaha dengan pembeli haruslah terbentuk secara adil sehingga pentingnya hak dan kewajiban bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Hak yang dimiliki oleh pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UU 8/1999 bahwa,

- a. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan pembayaran yang sesuai sebagaimana yang diperjualbelikan
- b. Pelaku usaha berhak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika timbul sengketa hukum

³⁹ *Ibid.*

- c. Pelaku usaha berhak atas pembelaan dirinya ketika adanya sengketa hukum terjadi
- d. Pelaku usaha berhak atas rehabilitasi atas nama baik ketika berhasil membuktikan kerugian yang didapatkan oleh konsumen bukan dikarenakannya.

Hak yang dimiliki oleh pelaku usaha juga tetap terdapat kewajiban yang harus dipenuhi sebagaimana merujuk pada Pasal 7 bahwa pelaku usaha dalam menjalankan kegiatannya berkewajiban untuk memiliki itika dbaik, memberikan informasi yang benar, memperlakukan konsumen dengan benar serta jujur tanpa adanya diskriminasi, memperhatikan mutu barang dan/atau jasa yang ditawarkan, memberikan ganti rugi jika terbukti menimbulkan kerugian bagi konsumen.

1.7.4.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam menjalankan usaha baik dalam bentuk barang maupun pelayanan jasa harus dapat menimbulkan kenyamanan dalam pemenuhan hak-hak yang dimiliki konsumen. Pelaku usaha menjadi pihak yang bertanggung jawab atas bentuk negatif yang kemungkinan dapat merugikan konsumen atas usaha yang dimilikinya. Tanggung jawab atas produk atau jasa dapat dilakukan melalui berbagai bentuk salah satunya garansi atau jaminan bahwa barang-barang maupun layanan jasa yang diperjualbelikan

dapat digunakan secara berkelanjutan dan tidak menimbulkan efek buruk bagi konsumen.

Merujuk pada UU 8/1999 telah mengatur terkait tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha secara umum diantaranya yaitu:

- a. Ganti rugi yang diberikan atas adanya kerugian berupa kerusakan, kerugian yang dialami oleh konsumen dalam mengkonsumsi barang yang digunakan maupun jasa yang diperjualbelikan
- b. Ganti rugi yang diberikan dapat berupa uang, barang pengganti yang memiliki nilai setara ataupun layanan kesahatan dengan nilai seimbang atas kerugian yang diterima konsumen.
- c. Ganti rugi diberikan waktu maksimal 7 hari setelah tanggal transaksi berlangsung.

1.7.4.4 Pengertian Konsumen

Kegiatan jual beli tidak terlepas dari konsumen, dalam KBBI mengartikan konsumen sebagai pengguna barang dari hasil produksi, pengguna pesan iklan, maupun pengguna jasa dari layanan. Konsumen diartikan sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa untuk dipakai, namun dalam perkembangannya terdapat beberapa batasan akan penyebutan posisi dari konsumen.

Terdapat beberapa batasan dalam konsumen, sebagaimana ditegaskan oleh Az Nasution, yakni⁴⁰:

- a. Konsumen
- b. Konsumen Antara
- c. Konsumen Akhir.

Konsumen sebagai setiap orang yang membeli dan mempergunakan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, ataupun rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

1.7.4.5 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen merupakan subjek penting dalam hubungan hukum yang terbentuk, dalam hubungan hukum yang terbentuk akan menimbulkan hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban bertujuan untuk meningkatkan martabat dan kesadaran bagi konsumen sendiri untuk mempertahankan dan memahami landasan dalam hak-haknya. Selain hak dasar secara umum terdapat pula pengaturannya dalam UU 8/1999 sebagaimana Pasal 4.

Hak yang didapatkan oleh konsumen juga terdapat kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen merujuk pada Pasal 5 bahwa konsumen berkewajiban memahami petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atas barang dan/ atau jasa,

⁴⁰ *Ibid.*, hlm 25.

konsumen berkewajiban beritikad baik dalam hubungan hukum yang terbentuk, membayar dengan harga yang sesuai, serta ketika adanya permasalahan hukum berkewajiban untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum yang sedang terjadi.⁴¹

1.7.5 Tinjauan Umum Pengembalian Dana/Barang

Pengembalian didefinisikan sebagai suatu proses, cara untuk mengembalikan menurut KBBI. Dana didefinisikan sebagai uang yang disediakan untuk suatu keperluan, biaya, maupun pemberian. Sedangkan barang diartikan sebagai suatu hal yang berwujud. Berdasarkan pengertian setiap kata dapat ditarik suatu definisi bahwa suatu proses untuk mengembalikan uang untuk suatu keperluan ataupun segala sesuatu yang berwujud.

Pengembalian dana/barang menjadi upaya ganti rugi yang dapat diberikan kepada konsumen di *e-commerce*, sebagaimana kegiatan dalam *e-commerce* berkaitan dengan perjanjian jual beli dan memungkinkan adanya timbul cedera janji ataupun perbuatan yang merugikan salah satu pihak terutama konsumen. Ganti rugi menjadi menjadi suatu penyelesaian ketika suatu pihak mengalami kerugian dan merujuk pada Pasal 1243 KUHPerdara bahwa ganti rugi dapat dilakukan dengan memenuhi salah satu komponen yaitu biaya, rugi, dan bunga.

⁴¹ *Ibid*, hlm 41.

Ganti rugi bukan hanya merujuk pada wanprestasi namun juga terhadap PMH yang mendatangkan kerugian bagi pihak lainnya, sehingga wajib untuk mengganti kerugian tersebut sebagaimana menurut Pasal 1365 KUHPerdara. Dalam hal ganti rugi berkaitan dengan kegiatan jual beli yang berkaitan antara pelaku usaha dengan konsumen dalam *e-commerce* dapat merujuk pada Pasal 19 Ayat (2) UU 8/1999, bahwa ganti rugi haruslah berupa pengembalian uang atau barang yang sejenis, selain itu juga dapat berupa perawatan dan pemberian santunan.

Pengembalian dana/barang menjadi penyelesaian paling umum yang digunakan dalam permasalahan yang muncul di *e-commerce*, hal ini juga dikarenakan didalam platform *e-commerce* menerapkan suatu perjanjian baku. Perjanjian baku didefinisikan sebagai perjanjian tertulis yang isinya telah baku atau adanya standar secara sepihak oleh pihak yang membuatnya, ditawarkan dan digunakan dalam jumlah banyak dan tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi pihak lain.⁴²

Perjanjian baku yang dimaksudkan dalam platform *e-commerce* biasanya berbentuk *Terms and condition*, syarat ketentuan dan sebagainya dan dibuat oleh platform *e-commerce* untuk digunakan pelaku usaha dan konsumen serta telah adanya pengaturan mengenai pengembalian dana/barang di setiap platform sebagai penyelesaian permasalahan yang timbul dalam kegiatan jual beli antara para pihak.

⁴² Windari, R. A. (2014). *Hukum Perjanjian*. Graha Ilmu, hlm 57.