

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan serta pertumbuhan teknologi telah mendorong akan peningkatan pesat dalam aktivitas industri dan perdagangan di tingkat nasional atau internasional. Berbagai macam produk membanjiri pasar, guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus menerus bertambah. Seiring dengan hal itu, perkembangan sektor ini pun terus mengalami peningkatan. Ditambah lagi, dengan kemudahan dalam melakukan perdagangan yang membuat hampir seluruh negara di dunia ikut mengambil bagian dalam aktivitas perdagangan, sehingga jenis dari produk yang beredar di pasar menjadi semakin beragam.

Salah satu dampak utama dari kemajuan teknologi adalah munculnya transaksi elektronik atau *E-commerce*. Perkembangan teknologi, khususnya internet, telah menciptakan era baru dalam perekonomian yang dikenal sebagai ekonomi digital. Dalam konteks ini, *E-commerce* memainkan peran penting, di mana masyarakat semakin bergantung pada sistem perdagangan elektronik. Hal ini memungkinkan mereka untuk bertransaksi tanpa bertemu secara langsung dengan penjual atau pembeli¹. *E-commerce* menjadi semakin populer dan diterima oleh masyarakat sebagai bagian penting dalam kegiatan jual beli sehari-hari. Mulai dari kebutuhan pokok hingga barang lainnya, masyarakat

¹ Alem Savier, Teddy Prima Anggriawan dan Aldira Mara Ditta Caesar Purwanto, "Fenomena Predatory Pricing Dalam Persaingan Usaha Di E Commerce (Studi Kasus Antara Penetapan Tarif Bawah Antara Aplikasi Indrive Dan Gojek)". *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(14). 2023. hlm. 65.

menggunakan platform ini untuk membeli berbagai produk. Salah satu contoh penerapan teknologi dalam perdagangan adalah adanya pasar.

Sejak tahun 2020 sampai 2023, Indonesia terus menerus mengalami kenaikan sebanyak 58,63 juta pengguna *E-commerce*. Peningkatan ini dapat diperkirakan naik sampai tahun 2029 dan mencapai 99,1 jta pengguna *e-commerce*². Berikut data penggunaan *E-commerce* di Indonesia dari tahun ke tahun:

Gambar 1 Data Penggunaan *E-commerce* di Indonesia³



Klausula baku merupakan ketentuan yang biasanya ditetapkan secara sepihak oleh penjual atau pelaku usaha, sehingga konsumen terikat untuk menerimanya tanpa kesempatan melakukan negosiasi. Ketentuan ini sering

² Departemen Riset Statista, “Jumlah Pengguna *E-commerce* di Indonesia 2020-2029”, Link : <https://www.statista.com/forecasts/251635/E-commerce-users-in-indonesia>, diakses pada 12 Desember 2024.

³ Sekretariat Jenderal Kementerian Perdagangan, “Perdagangan Digital (*E-commerce*) Indonesia Periode 2023”, Link : <https://satudata.kemendag.go.id/ringkasan/produk/perdagangan-digital-E-commerce-indonesia-periode>, diakses pada 12 Desember 2024.

digunakan untuk melindungi pihak penjual dari tuntutan hukum, terutama terkait dengan pengembalian barang. Klausula baku yang diterapkan dalam *E-commerce* sering kali menimbulkan ketidakadilan bagi konsumen, yang terpaksa menerima syarat yang tidak sesuai dengan keinginan mereka.

Konsumen memang memiliki hak untuk menuntut perlindungan hukum apabila mengalami kerugian akibat klausula baku yang merugikan. Namun, keberhasilan dari perlindungan hukum di Indonesia masih terbatas, meskipun diatur UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU Nomor 19 Tahun 2016 atas perubahan dari UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE, yang menjadi landasan yuridis bagi konsumen untuk memastikan hak konsumen dalam transaksi elektronik terlindungi. Namun, implementasi perlindungan tersebut belum sepenuhnya berjalan efektif, mengingat masih banyak konsumen yang kurang memahami serta menyadari hak yang dimilikinya. Rendahnya tingkat pendidikan serta keterbatasan kesadaran hukum masyarakat mengenai hak konsumen merupakan faktor penghambat utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal⁴.

Klausula baku pada dasarnya dirancang untuk mempermudah hubungan jual beli dari pihak pelaku usaha dan konsumen. Namun, dalam praktiknya, klausula tersebut sering disalahgunakan oleh pelaku usaha dengan menetapkan persyaratan yang merugikan konsumen, terutama dalam konteks transaksi perdagangan elektronik. Salah satu praktik klausula baku yang

⁴ Alvian Dwiangga Wijaya dan Teddy Prima Anggriawan, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone". *Journal Inicio Legis*, 3(1). 2022. hlm. 64.

merugikan konsumen adalah pernyataan bahwa barang yang dibeli tidak dapat ditukar maupun dikembalikan. Pasal 1 angka (10) UU Nomor 8 Tahun 1999 menjelaskan bahwa klausula baku merupakan ketentuan atau syarat yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha dalam perjanjian atau dokumen, yang mengikat dan harus dipatuhi konsumen.

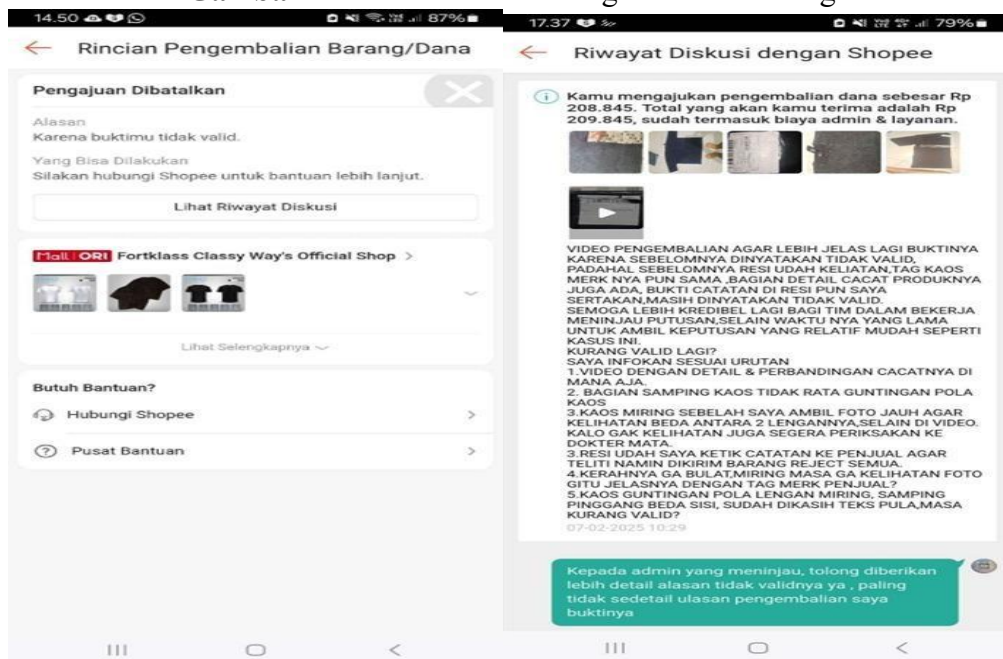
Perjanjian yang terdapat klausula baku di dalamnya, cenderung menimbulkan ketidaksetaraan yang lebih menguntungkan pelaku usaha dibanding konsumen. Kondisi ini terjadi karena klausula tersebut biasanya disusun sepihak oleh pihak yang memegang posisi dominan, sehingga berpotensi merugikan pihak yang lemah atau tidak dominan. Dalam praktik transaksi perdagangan elektronik, masih banyak ditemukan kasus di mana informasi atau deskripsi produk tidak sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur perlindungan konsumen. Beberapa pelanggaran yang sering terjadi antara lain adalah penjual menolak menerima keluhan atas produk yang dijual, sehingga tanggung jawab sepenuhnya dibebankan kepada konsumen. Selain itu, ada juga penjual yang tidak bersedia mengganti barang rusak atau menerima pengembalian produk, sehingga konsumen dirugikan jika barang yang diterima tidak sesuai dengan harapan⁵. Beberapa penjual bahkan menolak memberikan ganti rugi maupun mengembalikan uang yang telah dibayarkan, sehingga konsumen kehilangan haknya sebagai pembeli. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih ada ketidakseimbangan dalam transaksi jual

⁵ Chatarina Dwi Agista, Margaretha Andini Oktavina, dan Anggana Rahma Tiya, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual - Beli Online (*E-commerce*)", *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 2022, hlm, 5410.

beli online yang memerlukan perhatian dan perbaikan agar hak konsumen dapat lebih terlindungi.

Keterkaitan antara klausula baku dengan transaksi jual beli secara daring sangat signifikan, sebab dalam praktik *E-commerce* klausula tersebut memiliki peranan penting dalam mengatur hubungan hukum oleh penjual dan pembeli. Pada umumnya, klausula baku dirumuskan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih dominan dalam proses negosiasi, sehingga berpotensi menempatkan konsumen pada posisi yang kurang menguntungkan, sementara pihak lainnya atau konsumen dianggap menerima syarat tersebut tanpa memiliki ruang untuk melakukan negosiasi atau perubahan.

Gambar 2 Bukti Penolakan Pengembalian Barang⁶



Sumber : Shopee

⁶ David, "Peninjauan Sepihak Shopee yang Memberatkan Pembeli untuk Retur Produk Bermasalah", Link : <https://mediakonsumen.com/2025/02/12/surat-pembaca/peninjauan-sepihak-shopee-yang-memberatkan-pembeli-untuk-retur-produk-bermasalah>, diakses pada 1 Maret 2024.

Berdasarkan dengan gambar tersebut, terlihat adanya diskusi dengan shopee mengenai pengajuan pengembalian barang. Hal tersebut berpotensi dengan klausula baku, dengan alasan penolakan yang tidak jelas seperti di dalam gambar tersebut, terlihat alasan pengembalian barang dinyatakan "tidak valid" tanpa adanya penjelasan yang detail. Hal ini bisa menjadi indikasi klausula baku apabila dalam syarat serta ketentuan shopee terdapat ketentuan yang dapat memberikan hak mutlak pada shopee untuk menolak pengembalian tanpa memberikan alasan secara spesifik serta adil bagi konsumen.

Persatuan hak dan kewajiban, klausula baku juga menciptakan keduniawian antara hak pelaku usaha dan konsumen. Dalam konteks ini, apabila shopee mempunyai kekuasaan yang penuh guna menentukan validitas pengembalian tanpa adanya mekanisme pembelaan yang dapat memadai bagi konsumen, hal ini dapat dianggap sebagai klausula baku. Beban Pembuktian yang tidak adil, konsumen dibebankan untuk memberikan bukti yang dapat meyakinkan agar pengembalian disetujui. Apabila bukti standar yang diminta terlalu tinggi ataupun tidak realistis, dann sementara shopee memiliki keleluasaan untuk menolak dengan alasan yang samar, hal ini dapat menjadi indikasi adanya klausula baku yang dapat merugikan konsumen.

Ketika seseorang melakukan sebuah transaksi, konsumen umumnya diwajibkan untuk setuju akan syarat dan ketentuan yang telah dituangkan dalam klausula baku oleh penyelenggara *E-commerce*⁷. Klausula baku pada

⁷ Joseph Teguh Santoso, "*E-commerce: Tinjauan Manajerial Dan Jejaring Sosial*", Yayasan Prima Agus Teknik, Semarang, 2021. hlm.153.

transaksi jual beli secara daring berperan sebagai ketentuan yang bersifat mengikat bagi penjual maupun pembeli, sekaligus menjadi instrumen yang mengatur hak, kewajiban, serta tanggung jawab dari para pihak.

Terdapat beberapa ketentuan yang harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam menempatkan klausula baku. Misalnya, pelaku usaha tidak diperbolehkan mencantumkan ketentuan yang mengalihkan tanggung jawabnya, menolak pengembalian barang atau dana, memberikan kuasa sepihak kepada dirinya sendiri, atau membuat aturan yang dapat mengurangi hak konsumen. Selain itu, klausula baku harus disusun dengan jelas dan mudah dibaca agar tidak membingungkan konsumen. Jika suatu klausula baku melanggar prinsip perlindungan konsumen, maka keberlakuannya dapat dibatalkan. Oleh karena itu, pelaku usaha perlu memastikan bahwa setiap ketentuan yang dicantumkan dalam perjanjian tidak merugikan konsumen dan tetap memenuhi standar keadilan dalam transaksi.

Layanan pelanggan terkait pembatalan dan pengembalian barang di Shopee kerap mendapat kritik karena kurangnya transparansi, terutama dalam ketentuan standar pengembalian. Meskipun Shopee memiliki fitur seperti "Garansi Bebas Pengembalian" yang memungkinkan konsumen mengembalikan barang dengan alasan tertentu, termasuk perubahan keputusan, banyak pengajuan yang tetap ditolak meskipun dokumen pendukung telah lengkap. Hal ini disebabkan oleh kebijakan internal Shopee yang memberikan hak penuh kepada platform untuk menilai kelayakan pengembalian tanpa memberikan kejelasan kepada konsumen maupun

penjual. Selain itu, keterbatasan komunikasi melalui fitur chat antara pembeli dan penjual sering kali membuat konsumen merasa dirugikan ketika permohonan pengembalian ditolak tanpa penjelasan yang memadai.

Sementara itu, Tokopedia menerapkan sistem yang lebih transparan dengan menyediakan mekanisme mediasi antara pembeli dan penjual dalam proses pengembalian barang. Sistem ini memungkinkan kedua belah pihak untuk menyampaikan alasan mereka sebelum keputusan akhir diambil. Selain itu, Tokopedia memberikan pedoman yang jelas mengenai syarat pengembalian, sehingga konsumen dapat memahami prosedur yang harus diikuti dengan lebih baik.

Lazada memiliki pusat resolusi yang terstruktur, di mana konsumen dapat mengajukan permohonan pengembalian dengan alasan yang spesifik, seperti kerusakan atau ketidaksesuaian barang. Dalam proses ini, Lazada melakukan evaluasi untuk menentukan keabsahan klaim sebelum menyetujui atau menolak permohonan pengembalian. Pendekatan ini memberikan perlindungan bagi konsumen tanpa mengabaikan hak penjual.

Blibli menonjol dengan kebijakan pengembalian yang lebih fleksibel serta layanan pelanggan yang responsif. Konsumen diberikan batas waktu tertentu untuk mengajukan pengembalian, selama barang tetap dalam kondisi baik dan sesuai dengan deskripsi awal. Selain itu, Blibli memfasilitasi komunikasi langsung antara pembeli dan penjual untuk memastikan proses berjalan dengan lancar.

Shopee yang menawarkan berbagai kemudahan dengan melalui

programnya. Akan tetapi, terdapat kekurangan dalam transparansi proses persetujuan pengembalian kerap merugikan konsumen. Sebaliknya, Tokopedia, Lazada, dan Blibli menghadirkan pendekatan yang lebih terbuka dan adil, sehingga pengalaman berbelanja menjadi lebih seimbang bagi konsumen serta penjual.

Pengaturan transaksi jual beli secara daring tidak hanya diatur dalam KUHPdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi juga melalui Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan revisi terakhir pada tahun 2024. Pasal 1 angka (2) UU ITE menyatakan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan komputer, jaringan komputer, atau sarana elektronik lainnya. Selain itu, Pasal 3 UU ITE menegaskan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik harus didasarkan pada asas kepastian hukum, kemanfaatan, kehati-hatian, itikad baik, serta kebebasan dalam pemilihan teknologi.

Tujuan utama UU ITE sebagaimana diatur dalam Pasal 4 mencakup: meningkatkan kecerdasan bangsa di era informasi global, mendorong pertumbuhan ekonomi nasional demi kesejahteraan masyarakat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, Memberikan kesempatan kepada setiap individu untuk mengembangkan kemampuan di bidang teknologi informasi secara memadai dan bertanggung jawab, sekaligus menjamin terciptanya keamanan, keadilan, dan kepastian hukum bagi

pengguna maupun penyelenggara teknologi informasi.

Urgensi pembahasan ini semakin meningkat dengan pesatnya pertumbuhan *E-commerce* dan tingginya jumlah konsumen yang melakukan transaksi secara daring. Dalam praktiknya, konsumen kerap dihadapkan pada klausula baku yang berpotensi merugikan, khususnya terkait pembatalan maupun pengembalian barang. Klausula semacam ini umumnya dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai upaya membatasi tanggung jawab, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen yang kurang memahami hak nya. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperkuat kesadaran konsumen mengenai hak-hak yang dimiliki dalam transaksi *E-commerce* serta mendorong pelaku usaha agar bertindak lebih bertanggung jawab, dengan tujuan akhir mewujudkan ekosistem *E-commerce* yang adil, transparan, dan berkontribusi terhadap keberlanjutan ekonomi digital. Maka dari itu, peneliti mengambil judul skripsi "Perlindungan Konsumen Terhadap Klausula Baku Terkait Pembatalan dan Pengembalian Barang Dalam *E- Commerce*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada bagian latar belakang, pokok permasalahan yang menjadi fokus kajian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana keabsahan pencantuman klausula baku yang membatasi hak konsumen dalam *E-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh

klausula baku dalam *E-commerce* terkait pengembalian dan pembatalan barang?

1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti dalam melaksanakan penelitian mempunyai tujuan yang akan dicapai. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Objektif
 - a. Untuk mengetahui keabsahan pencantuman klausula baku yang membatasi hak konsumen dalam *E-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Untuk mengetahui tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam *E-commerce* terkait pengembalian barang.
2. Tujuan Subjektif
 - a. Untuk pemenuhan syarat akademis dengan tujuan mendapatkan Sarjana Hukum di Fakultas Hukum UPN "Veteran" Jawa Timur
 - b. Untuk memberikan kontribusi pemikiran serta pengembangan ilmu pengetahuan terhadap topik
 - c. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan peneliti dapat melihat relevansi antara permasalahan atau realita yang ada di lapangan dan teori yang telah didapatkan selama di perkuliahan

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat untuk memberikan manfaat dalam tujuan yang akan dicapai sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Kajian mengenai klausula baku yang diterapkan pada platform *E-commerce* dapat memperkaya literatur akademik sekaligus menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini dapat membantu mahasiswa maupun akademisi dalam memahami bagaimana penerapan undang-undang perlindungan konsumen menghadapi tantangan baru di era digital.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini bermanfaat bagi konsumen agar lebih memahami hak-haknya dalam melakukan transaksi online, khususnya terkait pembatalan dan pengembalian barang. Bagi pelaku usaha, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi agar dalam menyusun klausula baku tidak merugikan konsumen serta tetap mematuhi ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pemerintah dan pembuat kebijakan dalam menyusun regulasi yang lebih adil, transparan, dan melindungi semua pihak dalam ekosistem *E-commerce*.

1.5 Keaslian Penelitian

Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu, sehingga peneliti menggunakan penelitian tersebut sebagai alat penunjang dalam pengerjaan skripsi ini, sebagai berikut :

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan atas Penelitian yang telah Dilakukan

No	Penelitian Sebelumnya	Rumusan Masalah	Persamaan	Perbedaan
1.	Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Menggunakan Media Instagram Menurut UU No.8 Tahun 1999 Dan Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (Khes) (2022), (Muhammad Ikhsan)	1. Bagaimana praktik transaksi jual beli online melalui media instagram menurut Undang-Undang No. 08 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen? 2. Bagaimana sistem perlindungan hukum konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES) pada jual beli online melalui media instagram?	1. Keduanya mengakui perlu adanya regulasi yang lebih ketat dan spesifik untuk e-commerce agar dapat memberikan perlindungan yang lebih efektif bagi konsumen 2. Menekankan pentingnya perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi online	1. Penelitian pertama lebih fokus pada perbandingan antara UUPK dan KHES dalam konteks perlindungan konsumen secara umum, sedangkan penelitian kedua lebih spesifik membahas klausula baku terkait pembatalan dan pengembalian barang dalam e-commerce 2. Penelitian pertama, Lebih banyak tekanan pada transaksi yang terjadi di platform media sosial seperti Instagram, sedangkan penelitian kedua, menganalisis e-commerce (shopee) dan bagaimana perlindungan hukum diterapkan.
2.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pencuntuman Klausula Baku Pada Perjanjian Pembiayaan Konsumen (Consumer Finance) (2023), (Deandra Ananda Maisa, Skripsi)	1. Bagaimana akibat hukum penerapan klausula baku pada perjanjian pembiayaan konsumen ? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen atas klausula baku di dalam perjanjian pembiayaan konsumen ?	1. Membahas klausula baku yang merugikan konsumen dalam konteks perjanjian. 2. Menggunakan pendekatan hukum untuk menganalisis dampak klausula baku sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.	1. Penelitian sebelumnya fokus pada pembiayaan konsumen (pinjaman, cicilan, dan ketentuan dalam pembiayaan), dan penelitian kedua membahas mengenai <i>E-commerce</i> dan pengembalian barang 2. Penelitian sebelumnya meneliti dampak klausula baku dalam konteks perjanjian pembiayaan, yang melibatkan ketentuan kredit dan kewajiban pembayaran, dan penelitian kedua menganalisis klausula baku yang berhubungan dengan syarat pengembalian barang serta bagaimana hal ini mempengaruhi konsumen dalam <i>e-commerce</i>
3.	Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Online Melalui Marketplace Facebook di Kabupaten Magelang (2024), (Iqbal Galin Addintomo)	1. Bagaimana bentuk kerugian yang dialami konsumen atas transaksi jual beli online yang dilakukan dengan pelaku usaha melalui Marketplace Facebook ? 2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian konsumen terhadap jual beli online di marketplace facebook ?	1. Kedua penelitian bertujuan untuk mengeksplorasi perlindungan konsumen dalam <i>e-commerce</i> 2. Kedua penelitian mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen Sebagai Landasan Hukum.	1. Penelitian pertama, fokus pada marketplace facebook, sedangkan penelitian kedua menganalisis klausula baku dalam e-commerce. 2. Penelitian pertama, kerugian konsumen di marketplace tertentu (facebook), sedangkan penelitian kedua klausula baku terkait pengembalian barang.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif, yang berfokus pada kajian peraturan perundnag-undangan, keputusan pengadilan, dan teori hukum sebagai sumber data. Dalam perlindungan mengenai klausula baku terkait pengembalian barang di Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik yang diterapkan oleh Shopee terkait klausula baku dalam pengembalian barang. Klausula baku yang telah ditetapkan dengan cara sepihak oleh pelaku usaha tanpa melalui proses negosiasi dengan konsumen, penting untuk dianalisis dari perspektif hukum perlindungan konsumen yang telah diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁸.

Adanya penelitian ini, memiliki tujuan dalam mengkaji sejauh mana klausula baku dalam transaksi pada platform Shopee mampu memberikan perlindungan yang layak bagi konsumen atau justru memuat ketentuan yang berpotensi merugikan hak mereka, khususnya terkait mekanisme pengembalian barang. Penelitian ini bersifat preskriptif dengan menitikberatkan pada pemberian rekomendasi maupun solusi terhadap permasalahan yang muncul

⁸ Muhaimin, "Metode Penelitian Hukum", *Mataram University Press*, Mataram, 2020,hlm,45.

apabila klausula baku tersebut tidak sejalan dengan norma hukum yang berlaku. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfungsi sebagai analisis deskriptif, tetapi juga memberikan evaluasi serta arahan dalam penerapan prinsip-prinsip hukum yang tepat agar menjamin adanya perlindungan konsumen dalam transaksi *E-commerce*.

1.6.2 Pendekatan

Penelitian ini menerapkan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yakni pendekatan yang menitikberatkan pada analisis ketentuan hukum yang terkait dengan perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik. Pendekatan ini mencakup kajian terhadap berbagai regulasi yang relevan, antara lain: Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak-hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha; Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, sebagai perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; serta Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023, yang mengatur perizinan usaha, periklanan, pembinaan, dan pengawasan pelaku usaha dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik.

Melalui pendekatan tersebut, peneliti menelaah kerangka yuridis yang menjadi dasar pengaturan perlindungan konsumen,

khususnya dalam konteks transaksi perdagangan melalui sistem elektronik (*E-commerce*).

Selain itu, penulis juga menggunakan pendekatan konseptual untuk mempelajari konsep hukum yang mendasari perlindungan konsumen dan klausula baku dalam transaksi *E-commerce*. Pendekatan konseptual ini menitikberatkan pada prinsip bahwa konsumen berhak menerima produk sesuai dengan deskripsi atau janji yang diberikan oleh penjual. Dalam konteks pengembalian barang, penulis menekankan pentingnya keadilan kontrak dan perlindungan konsumen berdasarkan perjanjian di platform *E-commerce* seperti Shopee. Klausula baku yang tidak dapat dinegosiasikan oleh konsumen sering kali mengandung potensi ketidakadilan, sehingga melalui pendekatan ini penulis mengevaluasi apakah klausula tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan kontrak dan mampu melindungi kepentingan konsumen.

Melalui penggunaan pendekatan gabungan, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang menyeluruh mengenai keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha dan perlindungan konsumen, sekaligus memastikan pengaruh penerapan perlindungan hukum dalam transaksi *E-commerce*.

1.6.3 Bahan Hukum

Penelitian ini menggunakan bahan hukum yang bersifat normatif, yakni berupa norma atau ketentuan hukum yang dijadikan

dasar dalam analisis dan pembahasan. Pendekatan normatif tersebut dimaksudkan untuk menelaah serta memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan prinsip-prinsip hukum yang relevan. Adapun bahan hukum yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam tiga jenis utama, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non-hukum.

1.6.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer dalam penelitian hukum mencakup sumber-sumber resmi yang memiliki kekuatan mengikat, seperti peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan. Dalam penelitian mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Klausula Baku terkait Pembatalan dan Pengembalian Barang dalam *E-commerce*, bahan hukum primer berfungsi sebagai landasan untuk menganalisis regulasi yang berlaku, meliputi:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), yang menjadi dasar pengaturan hukum mengenai perjanjian
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, sebagai

perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, yang memberikan landasan hukum terkait transaksi elektronik;

4. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang mengatur secara teknis pelaksanaan perdagangan melalui sistem elektronik

1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder didefinisikan sebagai sumber yang berfungsi untuk memperjelas dan menjelaskan bahan hukum primer. Contoh bahan hukum sekunder meliputi:

1. Buku hukum;
2. Jurnal hukum yang membahas asas-asas hukum;
3. Pendapat atau pandangan para ahli hukum;
4. Hasil penelitian hukum;
5. Kamus hukum; dan
6. Ensiklopedia hukum

1.6.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan non-hukum merupakan penelitian hukum

dari bahan yang berasal dari luar hukum. Akan tetapi, masih berhubungan dengan topik dari penelitian, sehingga bahan non-hukum dapat membantu untuk menjelaskan serta memecahkan masalah dari penelitian. Diantaranya bahan non-hukum yaitu :

1. Buku Politik
2. Buku Ekonomi
3. Data Sensus
4. Laporan Tahunan Perusahaan
5. Kamus Bahasa
6. Ensiklopedia umum

1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum

Penetapan hukum dilakukan sebagai langkah awal, kemudian peneliti melanjutkan dengan menelusuri bahan hukum yang relevan dengan isu yang diteliti. Tahap pertama dalam penelitian ini adalah merumuskan isu hukum terkait perlindungan konsumen terhadap klausula baku dalam pengembalian barang pada transaksi *E-commerce*, khususnya di platform Shopee. Selanjutnya, peneliti menggunakan pendekatan melalui peraturan perundang-undangan dan konsep-konsep hukum untuk memperoleh sumber hukum yang relevan. Jenis referensi yang digunakan meliputi regulasi serta literatur akademik. Pengumpulan data dilakukan dari berbagai sumber, seperti perpustakaan, buku, jurnal, dan internet. Sumber-sumber yang

dikumpulkan akan dikumpulkan berdasarkan kategori dan hirarki menggunakan sistem kartu, untuk memudahkan pengorganisasian dan analisis data secara menyeluruh⁹.

Tujuan dari langkah-langkah ini adalah untuk mengumpulkan terkait perlindungan konsumen dalam hal klausula baku pengembalian barang, dengan fokus pada informasi penelitian ini, serta memberikan pemahaman yang lebih mengenai tantangan yang dihadapi konsumen dalam *E-commerce*.

1.6.5 Analisis Bahan Hukum

Penelitian ini membahas penggunaan metode analisis dalam kerangka penelitian hukum normatif, yang berkaitan dengan interpretasi dan penafsiran bahan hukum. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menekankan pentingnya interpretasi terhadap bahan yang mendalam untuk memahami penerapannya dalam situasi tertentu, seperti perlindungan konsumen di platform daring. Tujuan interpretasi adalah untuk mengidentifikasi masalah dalam bahan hukum, seperti kekosongan norma, antinomi, dan ketidakjelasan norma, serta untuk menilai apakah klausula baku dalam *E-commerce* sesuai dengan norma hukum yang berlaku. Proses analisis hukum normatif meliputi rumusan asas hukum, pengertian, standar, dan

⁹ Peter Mahmud Marzuki., "Penelitian Hukum Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum", *Edited By Chairul Fahmi. Indonesia: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (Lkki)*, Aceh, 2006, hlm, 29.

kaidah hukum, yang terkait dengan analisis klausula baku mengenai pengembalian barang di Shopee.

Analisis ini tidak hanya mendeskripsikan, tetapi juga memberikan kritik, dukungan, atau komentar terhadap bahan hukum, termasuk penilaian terhadap keadilan dan kesesuaian klausula baku dalam transaksi daring. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen, terutama terkait hak-hak konsumen terhadap klausula baku yang sering tidak adil.

1.6.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KLAUSULA BAKU TERKAIT PEMBATALAN DAN PENGEMBALIAN BARANG DALAM *E-COMMERCE*”**. Peneliti menyajikan uraian yang sistematis agar pembaca memperoleh gambaran menyeluruh mengenai pokok permasalahan, dasar hukum, serta analisis yang digunakan. Penelitian ini dibagi ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

Bab *pertama* berisi Pendahuluan, yang mencakup latar belakang penelitian, menjelaskan alasan peneliti memilih isu klausula baku dalam transaksi *E-commerce*, khususnya terkait pembatalan dan pengembalian barang. Bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta tinjauan pustaka. Dengan demikian, pembaca diharapkan dapat memahami inti

persoalan yang dianalisis, yaitu kerugian yang dialami konsumen akibat syarat dan ketentuan sepihak yang diterapkan oleh pelaku usaha.

Bab *kedua*, membahas mengenai rumusan masalah pertama yaitu keabsahan pencantuman klausula baku yang membatasi hak konsumen dalam *E-commerce* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan diuraikan menjadi dua sub bab. Sub bab pertama yaitu uraian kasus pencantuman klausula baku dalam transaksi e-commerce, yang membahas penguraian kasus klausula baku di e-commerce, analisis problematika, contoh penolakan pengembalian barang oleh Shopee, dan implikasi hukumnya terhadap hak konsumen. Sub bab kedua yaitu keabsahan klausula baku menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang membahas terkait keabsahan klausula baku berdasarkan regulasi hukum, mencakup karakteristiknya di e-commerce, prinsip keadilan dan keseimbangan, serta larangan klausula merugikan konsumen dan peraturan pendukung terkait.

Bab *ketiga*, membahas mengenai rumusan masalah kedua tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam *E-commerce* terkait pengembalian barang, dan diuraikan menjadi dua sub bab. Sub bab pertama yaitu bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam-commerce, yang membahas bentuk perlindungan hukum

berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), termasuk larangan pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen, hak konsumen atas pengembalian barang yang adil dan transparan, serta implikasi hukum seperti pembatalan klausula yang tidak sah dan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi. Sub bab kedua yaitu, mekanisme penyelesaian sengketa terkait klausula baku dalam e-commerce, yang membahas mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi dan litigasi, dengan penekanan pada peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Bab keempat merupakan penutup yang berisi Kesimpulan dan Saran. Sub-bab kesimpulan menyajikan jawaban singkat atas rumusan masalah berdasarkan hasil analisis di bab-bab sebelumnya, sedangkan sub-bab saran memberikan rekomendasi bagi pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen agar praktik klausula baku dalam *E-commerce* menjadi lebih transparan, adil, dan tidak merugikan konsumen. Dengan demikian, diharapkan tercipta perlindungan hukum yang lebih efektif serta iklim usaha yang sehat

1.7 Tinjauan Pustaka

1.7.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen dirancang untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dari praktik usaha yang berpotensi merugikan, sekaligus menjamin agar konsumen menerima informasi

yang lengkap, jelas, dan akurat mengenai produk atau jasa. Lingkup perlindungan ini mencakup keselamatan dan kesehatan konsumen, hak atas informasi, kebebasan dalam memilih, serta hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan perjanjian.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, sekaligus mendorong partisipasi aktif konsumen dalam setiap transaksi¹⁰. Dalam konteks perdagangan elektronik, perlindungan tersebut menjadi semakin relevan mengingat karakteristik *E-commerce* yang sarat dengan ketidakpastian dan rawan menimbulkan kerugian akibat kurangnya transparansi dari pelaku usaha.

Salah satu tujuan mendasar dari perlindungan konsumen adalah memberikan jaminan terhadap hak-hak dasar konsumen. Di antara hak-hak tersebut, hak atas informasi menempati posisi yang sangat penting. Hak ini menuntut pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap, jelas, akurat, dan tidak menyesatkan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, termasuk rincian mengenai harga, kualitas, manfaat, serta syarat dan ketentuan transaksi. Pemenuhan hak atas informasi menjadi krusial agar konsumen dapat mengambil keputusan pembelian secara rasional dan

¹⁰ Hulman Panjaitan, “Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha”, *Jala Permata Aksara*, Jakarta, 2021, hlm, 73.

terhindar dari praktik penipuan maupun ketidakpuasan pasca transaksi. Selain itu, hak untuk memilih juga menjadi bagian integral dari perlindungan konsumen, yakni memberikan kebebasan bagi konsumen untuk menentukan barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan preferensinya tanpa adanya paksaan dari pelaku usaha. Hak ini sekaligus memastikan tersedianya pilihan yang beragam di pasar, sehingga konsumen dapat menentukan produk atau jasa yang sesuai dengan standar¹¹.

Hak konsumen atas keselamatan dan keamanan produk atau jasa yang dikonsumsi merupakan aspek mendasar dalam perlindungan konsumen. Setiap konsumen berhak menerima barang atau jasa yang tidak membahayakan kesehatan dan keselamatannya. Sejalan dengan itu, pelaku usaha memiliki kewajiban hukum untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dipasarkan memenuhi standar kualitas dan keselamatan yang berlaku. Kegagalan dalam memenuhi standar tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik berupa kerusakan barang, cedera fisik, maupun risiko terhadap kesehatan. Dengan demikian, hak atas keselamatan dan keamanan menjadi dasar bagi pengaturan yang mewajibkan pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap mutu dan keamanan produk yang ditawarkan kepada masyarakat¹².

¹¹ *Ibid*, hlm. 83.

¹² *Ibid*, hlm. 88.

Hak atas ganti rugi merupakan salah satu unsur pokok dalam perlindungan konsumen. Apabila konsumen mengalami kerugian karena barang yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian atau spesifikasi yang dijanjikan dan terbukti memiliki cacat, konsumen berhak menuntut pengembalian barang maupun memperoleh kompensasi yang layak. Hak tersebut bertujuan untuk menjamin agar konsumen tidak menderita kerugian finansial akibat produk yang tidak sesuai deskripsi atau dalam kondisi rusak. Oleh karena itu, dibutuhkan mekanisme penyelesaian sengketa, baik melalui mediasi maupun lembaga penyelesaian sengketa konsumen, agar rasa keadilan dapat terpenuhi. Selain itu, hak konsumen untuk menyampaikan pendapat dan keluhan juga merupakan aspek penting dalam mempertahankan keseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen berhak untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan atas produk maupun layanan yang tidak sesuai dengan harapan, serta memperoleh tanggapan yang layak dari pelaku usaha. Adanya mekanisme pengaduan yang mudah diakses dan efektif tidak hanya memberikan solusi permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, tetapi juga berperan dalam mendorong transparansi hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Melalui hak ini, pelaku usaha memiliki kesempatan untuk melakukan perbaikan serta

meningkatkan kualitas produk maupun layanan berdasarkan masukan yang diberikan konsumen.

Adanya jaminan terhadap hak-hak konsumen diharapkan mampu memberikan rasa aman dan keyakinan dalam melakukan transaksi. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam rangka mewujudkan tujuan tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menetapkan sejumlah asas yang menjadi dasar utama dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

1.7.1.1 Asas Perlindungan Konsumen

Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen di Indonesia, asas-asas hukum memiliki peran penting sebagai pedoman dalam setiap kebijakan dan praktik yang terkait dengan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Asas-asas tersebut berfungsi sebagai landasan normatif yang tidak hanya menjamin perlindungan hak-hak konsumen, tetapi juga memastikan terciptanya keseimbangan yang proporsional dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan penerapan asas-asas ini, diharapkan tercipta sistem perlindungan konsumen yang adil, transparan, serta dapat memberikan kepastian hukum di tengah perkembangan pesat dunia perdagangan, baik secara konvensional maupun melalui *E-commerce*.

a. Asas Manfaat

Asas-asas perlindungan konsumen menekankan bahwa setiap kebijakan yang diterapkan harus memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak, baik konsumen maupun pelaku usaha. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak semata-mata menekankan pemenuhan hak konsumen, tetapi juga berperan dalam menciptakan iklim usaha yang sehat dan adil. Pada akhirnya, kondisi ini memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang menjalankan bisnis secara etis dan bertanggung jawab, karena regulasi yang proporsional mampu meningkatkan kepercayaan konsumen serta memperkuat keberlanjutan hubungan di antara keduanya¹³.

b. Asas Keadilan

Prinsip keseimbangan merupakan salah satu landasan penting adanya perlindungan konsumen, yang menegaskan bahwa hak konsumen harus dilindungi tanpa adanya diskriminasi maupun penyalahgunaan kekuasaan oleh pelaku usaha. Prinsip ini menuntut agar perlindungan diberikan secara adil kepada seluruh

¹³ *Ibid*, hlm. 136.

konsumen, tanpa memperhatikan status sosial, ekonomi, atau latar belakang mereka. Dalam konteks tersebut, konsumen berhak memperoleh informasi yang tepat, jelas, dan tidak menyesatkan terkait produk atau layanan yang dipilih, serta memiliki posisi yang setara dalam melaksanakan transaksi, bebas dari tekanan atau manipulasi dari pihak pelaku usaha¹⁴. Penerapan asas keseimbangan dimaksudkan untuk menjamin keadilan dengan menempatkan hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha secara selaras, sehingga mencegah terjadinya ketidakadilan dalam hubungan kontraktual¹⁵. Selain itu, asas keseimbangan bertujuan untuk membangun hubungan yang adil terhadap pelaku usaha dan konsumen, dengan menekankan keselarasan hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam setiap transaksi, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atau diuntungkan secara tidak wajar. Dengan demikian, penerapan prinsip ini diharapkan dapat mewujudkan pasar yang sehat dan berkelanjutan.

c. Asas Kepastian Hukum

Hukum merupakan prinsip yang memberikan dasar

¹⁴ *Ibid*, hlm. 206.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 206.

hukum yang jelas bagi konsumen dalam setiap transaksi. Asas ini penting untuk memberikan rasa aman dan kepercayaan konsumen, karena mereka memiliki hak untuk menuntut ganti rugi atau solusi jika merasa dirugikan. Kepastian hukum juga memberikan pedoman yang jelas bagi pelaku usaha mengenai tanggung jawab mereka dalam menjalankan praktik bisnis, serta sanksi hukum yang dapat dikenakan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Prinsip-prinsip ini, yang digariskan dalam UUPK, membentuk kerangka hukum yang melindungi konsumen dari berbagai bentuk pelanggaran yang mungkin terjadi dalam hubungan transaksi, baik dalam perdagangan konvensional maupun *E-commerce*.

Pentingnya asas - asas ini semakin dirasakan dengan berkembangnya teknologi dan perdagangan digital. Dalam konteks *E-commerce*, transparansi informasi, pengaturan klausula baku yang adil, serta penyelesaian penyelesaian yang cepat dan efisien menjadi aspek yang semakin relevan. Oleh karena itu, perlindungan konsumen tidak hanya sekedar mengatur hak-hak konsumen dalam transaksi tradisional, tetapi juga dalam lingkup ruang yang lebih

luas dan dinamis, seiring dengan perubahan pola konsumsi dan transaksi di era digital¹⁶

1.7.1.2 Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam ranah *E-commerce*, perlindungan konsumen menjadi semakin penting seiring dengan meningkatnya pemanfaatan platform digital sebagai media untuk melakukan transaksi jual beli. *E-commerce* memang memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi konsumen, tetapi sekaligus menghadirkan tantangan baru terkait jaminan perlindungan hak-hak mereka. Salah satu permasalahan utama yang muncul dalam transaksi *E-commerce* adalah penerapan klausula baku. Klausula ini sering digunakan dalam perjanjian untuk mempermudah proses transaksi dan mengurangi beban administrasi bagi pelaku usaha. Jika klausula baku tidak disusun dengan benar, hal ini berpotensi merugikan konsumen. Sejalan dengan itu, Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) secara tegas melarang penggunaan klausula yang merugikan konsumen, sekaligus mewajibkan pelaku usaha untuk menyampaikan informasi

¹⁶ Nur Solikin, "Pengantar Metode Penelitian Hukum", *Qiara Media*, Pasuruan, 2021, hlm,109.

yang jelas, akurat, dan transparan mengenai syarat dan ketentuan transaksi sebelum pembelian dilakukan.

Masalah pengembalian barang juga kerap menjadi sumber sengketa dalam praktik *E-commerce*. Konsumen sering merasa dirugikan ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, memiliki cacat, atau mengalami kerusakan selama proses pengiriman. Dalam kondisi tersebut, konsumen berhak untuk memperoleh pengembalian, penggantian, ataupun perbaikan sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku. Namun, pada praktiknya, pelaksanaan hak tersebut tidak jarang terhambat oleh klausula baku yang membatasi atau bahkan meniadakan hak konsumen untuk melakukan pengembalian barang. Situasi ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen yang perlu mendapat perhatian serius dalam kerangka perlindungan hukum. Maka, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan kebijakan pengembalian barang yang jelas agar konsumen tidak merasa dirugikan.

Kebijakan ini harus mencakup prosedur pengembalian, waktu pengembalian barang, serta ketentuan mengenai pengembalian barangdan. Hal ini penting agar konsumen merasa aman saat bertransaksi secara online.

Misalnya, jika seorang konsumen membeli pakaian secara online dan menerima ukuran yang salah atau produk yang cacat, mereka harus memiliki opsi untuk mengembalikan barang tersebut dengan mudah tanpa biaya tambahan¹⁷.

Apabila terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur mekanisme penyelesaiannya, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun jalur litigasi di pengadilan. Mekanisme ini dirancang untuk memberikan penyelesaian yang efektif bagi para pihak tanpa harus menempuh proses peradilan yang panjang dan mahal. Melalui BPSK, konsumen dapat menyampaikan keluhan atas produk atau layanan yang tidak sesuai harapan, sekaligus memperoleh alternatif penyelesaian yang lebih cepat, sederhana, dan terjangkau. Dengan demikian, keberadaan BPSK berperan penting dalam mewujudkan akses keadilan yang lebih mudah bagi konsumen.

Pentingnya perlindungan konsumen dalam *E-commerce* juga terlihat dari meningkatnya kesadaran terhadap masyarakat akan hak sebagai konsumen. Dengan

¹⁷ Anak Agung Sagung Ngurah Indradewi, "Hukum Perlindungan Konsumen: Hubungan Konsumen Produsen, Asas, Tujuan Dan Aspek Hukum Perdata, Administrasi, Pidana", *Udayana University Press*, Bali, 2020, Hlm, 11.

adanya akses informasi melalui internet dan media sosial, konsumen kini lebih mudah mendapatkan informasi mengenai produk serta pengalaman pengguna lain sebelum melakukan pembelian. Hal ini mendorong pelaku usaha untuk lebih transparan dan bertanggung jawab terhadap produk dan layanan mereka. Kesadaran yang meningkat ini tidak hanya mempengaruhi cara konsumen berbelanja, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih kompetitif di pasar *E-commerce*

1.7.2 Tinjauan Klausula Baku

Klausula baku adalah ketentuan atau persyaratan yang ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha dalam suatu perjanjian, tanpa memberikan kesempatan bagi konsumen untuk bernegosiasi. Klausula ini biasanya disusun sebelumnya dan diterapkan secara seragam kepada semua konsumen yang melakukan transaksi. Dalam praktiknya, penggunaan klausula baku banyak dijumpai pada kontrak standar, termasuk dalam perjanjian pembelian barang maupun jasa melalui transaksi *E-commerce*. Isi klausula baku biasanya mencakup ketentuan mengenai pembayaran, pengiriman, pengembalian barang, hingga pembatalan transaksi.

Dalam konteks *E-commerce*, klausula baku sering kali digunakan sebagai syarat dan ketentuan atau “*terms and conditions*” yang ditampilkan kepada konsumen saat melakukan transaksi.

Klausula-klausula ini meliputi berbagai aspek, mulai dari hak dan kewajiban konsumen, kebijakan pengembalian dan pembatalan, hingga jaminan produk yang dijual. Konsumen biasanya diwajibkan untuk menyetujui klausula ini sebelum dapat melanjutkan transaksi, sehingga persetujuan seringkali bersifat “*take it or leave it*”¹⁸.

Pengaturan klausula baku di Indonesia tercantum dalam Pasal 18 UUPK, yang menegaskan larangan bagi pelaku usaha untuk memasukkan ketentuan sepihak yang berpotensi meniadakan hak-hak konsumen atau membatasi kewajiban hukum yang harus dipenuhi pelaku usaha. Ketentuan tersebut bertujuan untuk mencegah terjadinya ketidakseimbangan posisi tawar dalam transaksi, mengingat konsumen umumnya berada di posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Dengan demikian, pelarangan terhadap klausula yang bersifat tidak adil atau merugikan konsumen menjadi instrumen penting dalam upaya perlindungan hukum, termasuk dengan transaksi perdagangan elektronik *E-commerce*.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengidentifikasi beberapa klausula yang dapat dikategorikan melanggar hukum. Contohnya, klausula dapat memberikan hak kepada pelaku usaha untuk mengubah ketentuan secara sepihak tanpa persetujuan konsumen, atau menetapkan biaya tambahan yang sebelumnya tidak

¹⁸ Ahmad Fikri Assegaf, “Penjelasan Hukum Tentang Klausula Baku”, *Pusat Studi Hukum Dan Kebijakan Indonesia (PSHK)*, Jakarta, 2014, hlm,12.

disetujui oleh konsumen. Klausula-klausula semacam ini dinilai menempatkan konsumen pada posisi yang lemah serta merugikan hak-haknya sebagai pembeli. Oleh karena itu, pembatasan terhadap penggunaan klausula baku yang tidak adil merupakan langkah penting untuk menjaga keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen¹⁹.

Klausula baku yang diterapkan dalam transaksi *E-commerce* dapat mempengaruhi hak-hak konsumen, terutama jika klausula tersebut bersifat sepihak dan tidak memberikan keuntungan atau perlindungan yang cukup bagi konsumen. Konsumen dalam posisi yang lemah mungkin merasa terpaksa untuk menyetujui semua syarat dan ketentuan, karena jika tidak, transaksi tidak akan dapat dilanjutkan.

Penggunaan klausula baku yang merugikan juga dapat berimplikasi pada reputasi pelaku usaha. Meskipun mereka mungkin mendapatkan keuntungan jangka pendek dengan memberlakukan ketentuan yang lebih menguntungkan bagi mereka, hal ini bisa menurunkan kepercayaan konsumen dalam jangka panjang. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat menyebabkan mereka enggan untuk melakukan transaksi di masa depan atau memilih platform *E-commerce* yang lebih transparan dan adil dalam kebijakan mereka

¹⁹ *Ibid*, hlm. 206.

1.7.3 Tinjauan Kontrak Elektronik

Kontrak elektronik merupakan bentuk kesepakatan yang dibuat secara digital antara penjual dan pembeli melalui media elektronik, seperti aplikasi atau situs web dalam transaksi *E-commerce*. Kontrak ini mencakup pengaturan mengenai pembelian, pembayaran, pengiriman, pengembalian barang, hingga pembatalan transaksi. Meskipun dilakukan melalui sarana elektronik, kontrak ini tetap memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak konvensional, sepanjang memenuhi persyaratan sahnyanya perjanjian, yakni adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek yang jelas, serta sebab yang halal.

E-commerce, umumnya tercermin dalam bentuk *Terms and conditions* atau syarat dan ketentuan yang harus disetujui oleh konsumen sebelum melanjutkan transaksi. Kontrak elektronik ini memiliki beberapa karakteristik, seperti *Klikwrap Agreement*, di mana persetujuan diberikan dengan mengklik tombol “Saya Setuju” atau “*I Agree*”. Ada juga *Browsewrap Agreement*, yang lebih pasif, di mana persetujuan dianggap diberikan hanya dengan mengakses situs tanpa perlu klik persetujuan. Jenis lainnya, *Shrinkwrap Agreement*, biasanya digunakan dalam produk perangkat lunak atau produk tertentu, di mana konsumen dianggap menyetujui perjanjian saat membuka kemasan.

Kontrak elektronik sering kali menimbulkan ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, terutama karena klausula-klausula yang disusun sepihak oleh pelaku usaha²⁰. Hal ini bisa merugikan konsumen, terutama terkait ketentuan pengembalian barang atau pembatalan transaksi. Oleh karena itu, dalam kontrak elektronik, pelaku usaha harus memastikan jika klausula yang digunakan tidak merugikan hak konsumen dan harus disampaikan secara jelas serta transparan, sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen yang menjamin informasi yang benar dan adil.

Prinsip perlindungan konsumen memegang peranan penting dalam kontrak elektronik. Konsumen berhak memperoleh informasi yang jelas, lengkap, dan akurat mengenai produk atau jasa yang ditawarkan. Di sisi lain, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa setiap klausula dalam kontrak tidak mengabaikan atau melanggar hak konsumen, termasuk hak untuk mengembalikan barang cacat dan hak untuk membatalkan transaksi secara sah. Transparansi dalam penyampaian syarat dan ketentuan, baik melalui tampilan visual maupun penjelasan rinci, dapat membantu mengurangi potensi sengketa yang muncul.

²⁰ Yessy Kusumadewi, dan Grace Sharon, "Hukum Perlindungan Konsumen", *Lembaga Fatimah Azzahrah*, Yogyakarta, 2022, hlm, 9.

Berkembangnya *E-commerce*, kontrak elektronik menjadi instrumen yang semakin vital dalam mendukung transaksi modern. Untuk memastikan keadilan dan efektivitasnya, Kontrak tersebut sebaiknya disusun dengan memperhatikan keseimbangan kepentingan antara pihak pelaku usaha dan konsumen. Dengan cara ini, kontrak elektronik tidak hanya mendukung pertumbuhan ekonomi digital tetapi juga menciptakan ekosistem transaksi yang adil dan berkelanjutan²¹

1.7.4 Tinjauan Pengembalian Barang

Hak untuk mengembalikan barang memberi kesempatan kepada konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau mengalami cacat, baik yang berasal dari proses produksi maupun kerusakan selama pengiriman. Hak pengembalian ini biasanya diatur dalam ketentuan perjanjian yang menegaskan hak dan kewajiban kedua belah pihak dalam transaksi, termasuk pada transaksi *E-commerce*. Dalam dunia perdagangan elektronik, pengembalian barang menjadi isu penting karena sering kali berkaitan dengan kepercayaan konsumen terhadap kualitas barang serta keamanan transaksi.

Pada hakikatnya, Hak konsumen untuk mengembalikan barang pada dasarnya berakar pada prinsip perlindungan konsumen

²¹ Dery Hendryan, Leonardo Ganiarta, dan Gustina Aryani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (*E-commerce*)”. *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum Dan Humaniora*, 7(1). 2024. hlm. 91.

yang dijamin oleh regulasi, baik nasional maupun internasional. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara jelas menyatakan bahwa konsumen berhak menerima barang sesuai penawaran atau iklan, dan apabila terdapat ketidaksesuaian, konsumen berhak untuk melakukan pengembalian. Dalam konteks perdagangan elektronik *E-commerce*, hak pengembalian barang biasanya diperjelas melalui syarat dan ketentuan yang tercantum dalam kontrak elektronik.

Regulasi hak pengembalian barang semakin relevan karena konsumen sering kali tidak memeriksa barang secara fisik sebelum melakukan pembelian. Ketidakcocokan barang dengan deskripsi produk yang tercantum dalam platform digital, cacat kualitas, atau kesalahan dalam pengiriman menjadi beberapa masalah umum yang dihadapi konsumen. Untuk mengatasi hal ini, banyak platform *E-commerce* memberlakukan kebijakan pengembalian barang yang dijelaskan secara rinci dalam syarat dan ketentuan transaksi elektronik²². Kebijakan ini meliputi prosedur pengajuan pengembalian, tenggat waktu untuk klaim, dan kondisi barang yang memenuhi syarat untuk dikembalikan.

²² *Ibid*, hlm. 94.