

Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai di Platform Toko Online

Analysis of Consumer Challenges in Obtaining Refund Claims for Non-Conforming Products on Online Store Platforms

Bagas Wisnu Syammulya¹, Aditya Rizky Ramadhan²

^{1,2}Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
e-mail: 2210611119@mahasiswa.upnvj.ac.id

Abstract

Many facets of society have altered as a result of information and communication technology advancements, including how consumers purchase online. However, issues like non-conformity of goods, which lead to a rise in refund claims, are frequently brought on by the indirect character of transactions. This study makes use of qualitative approaches, literature reviews, and empirical procedures. The findings indicate that while UUPK provides a suitable legal framework concerning rights and obligations in online transactions, other challenges remain to be addressed before UUPK can be implemented. To guarantee the best possible consumer protection, business actors, consumers, and effective legislation must work together.

Abstract

Banyak aspek masyarakat yang berubah akibat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk cara konsumen melakukan pembelian secara online. Namun, permasalahan seperti ketidaksesuaian barang, yang menyebabkan peningkatan klaim pengembalian dana, sering kali disebabkan oleh sifat transaksi yang tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, tinjauan literatur, dan prosedur empiris. Temuan menunjukkan bahwa meskipun UUPK memberikan kerangka hukum yang sesuai mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi online, masih ada tantangan lain yang harus diatasi sebelum UUPK dapat diimplementasikan. Untuk menjamin perlindungan konsumen sebaik-baiknya, pelaku usaha, konsumen, dan peraturan perundang-undangan yang efektif harus bekerja sama.

Article History

Received 10 Nov, 2024
Revised 15 Nov, 2024
Accepted 29 Nov 2024
Available online 02 Dec. 2024

Keywords :

Consumer protection, Refunds, Online shopping platforms

Keywords :

Perlindungan konsumen,
Pengembalian dana, Toko online



<https://doi.org/10.5281/zenodo.14287655>

This is an open-access article under the **CC-BY-SA License**.



PENDAHULUAN

Konsep peradaban didasarkan pada pola komunikasi yang tersistem, dimana kondisi lingkungan merupakan bagian dari sistem tersebut. Sistem komunikasi yang lebih maju tidak hanya memediasi setiap proses tindakan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga memperkuat interaksi sosial, mempercepat aliran informasi, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih efektif. Hal ini menciptakan keterkaitan yang lebih erat antara individu, komunitas, dan lingkungan, sehingga mampu mendorong perkembangan peradaban.¹ Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, khususnya pertumbuhan dan penetrasi komunikasi baik di perkotaan maupun pedesaan, memberikan dampak besar terhadap struktur sosial dan politik Indonesia. Infrastruktur komunikasi yang cukup terbuka berkembang pada masa ini, memungkinkan masyarakat untuk mengekspresikan pandangan politik, sosial, dan budaya mereka secara virtual tanpa hambatan.²

Melalui internet, teknologi informasi telah mengubah aspek dunia nyata menjadi dunia maya (*cyberspace*). Berbagai kemajuan teknologi yang pesat juga memberikan dampak yang besar terhadap aktivitas perdagangan. Dahulu perdagangan dilakukan secara langsung, namun saat ini perdagangan banyak dilakukan secara elektronik atau melalui media elektronik yang dikenal dengan perdagangan

¹ Detya Wiryany, Selina Natasha, and Rio Kurniawan, Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia, *Jurnal Nomosleca* 8, no. 2 (2022): p.242–52.

² X Liu et al., 5G-Based Green Broadband Communication System Design with Simultaneous Wireless Information and Power Transfer, *Physical Communication* 28, no. 1 (2018): p.130–137.

elektronik.³ Munculnya platform toko online merupakan salah satu perubahan besar dalam kebiasaan konsumsi masyarakat yang disebabkan oleh pertumbuhan teknologi digital. Dalam beberapa tahun terakhir, pasar toko online telah berkembang pesat, dan praktik bisnis telah berubah. Dalam platform toko online, yang telah mengubah paradigma bisnis, produsen, distributor, dan konsumen semuanya berkomunikasi secara online.⁴

Data Kementerian Perdagangan menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia telah menggunakan platform belanja online sejak tahun 2020, dan pada tahun 2023, akan terdapat 58,63 juta pembeli online di negara tersebut. Diperkirakan Indonesia akan memiliki 99,1 juta pembeli online pada tahun 2029 dan terus bertumbuh.⁵ Kemudahan akses, kemudahan perbandingan harga, pilihan yang lebih banyak, biaya lebih rendah, kemudahan pembayaran, dan kemudahan pengiriman hanyalah beberapa keuntungan berbisnis melalui platform toko online.⁶ Meskipun platform toko online secara luas dipandang memberikan manfaat besar bagi Indonesia, masih banyak permasalahan dan kesulitan yang dihadapi. Karena transaksi pada platform belanja online dilakukan secara tidak langsung atau langsung, barang dan suatu jasa yang dipertukarkan sering kali berisiko tidak memenuhi ekspektasi ataupun harapan para kelompok tertentu.⁷

Ketidakesesuaian tersebut antara lain barang yang rusak dalam perjalanan, produk yang kualitasnya tidak sesuai deskripsi, dan barang palsu yang dibeli pelanggan. Dalam situasi ini, konsumen berhak untuk mengajukan klaim pengembalian dana (*refund*) sebagai bentuk perlindungan hak-hak mereka. Namun, proses pengajuan refund sering kali menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi kebijakan platform maupun dari sikap produsen (penjual) yang terlibat. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kewajiban dan wewenang produsen dalam menangani produk yang tidak sesuai serta upaya konsumen dalam memperoleh hak pengembalian dana.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) memperkirakan akan terjadi 124 keluhan pelanggan terkait permasalahan toko online pada tahun 2023. Dari semua kejadian yang dilaporkan, 23,4% mencakup pengembalian uang dari pengecer online.⁸ Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kewajiban dan wewenang produsen dalam menangani produk yang tidak sesuai serta upaya konsumen dalam memperoleh hak pengembalian dana. UUPK berfungsi sebagai pijakan hukum yang menetapkan aturan dan pedoman dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.⁹ Sepanjang tak bertentangan atau berada di bawah batasan hukum tertentu, semua undang-undang dan peraturan perlindungan konsumen yang relevan saat ini akan terus berjalan sesuai dengan persyaratan undang-undang ini.¹⁰

UUPK menyatakan perlindungan konsumen mencakup inisiatif untuk menjamin kepastian peraturan perundang-undangan di daerah.¹¹ Hak pelanggan untuk membeli barang atau jasa yang memenuhi suatu kriteria dan hak untuk meminta pengembalian dana apabila produk tersebut tidak sesuai harapan merupakan bagian dari perlindungan ini. Hal ini menggambarkan betapa pentingnya

³ Muh. Arhanul Ilham, Haslindah, and Muh. Arafah, Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Pengguna Online Shop Di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone), *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, no. 9 (2024): p.213–41.

⁴ Turki Salem Ba Hadi and Cahyo Darujati, Analisis Dan Implementasi Toko Online From.Munch: Studi Kasus Pengembangan Platform E-Commerce, *DIKE : Jurnal Ilmu Multidisiplin* 1, no. 2 (2023): p.49–52.

⁵ Kementerian Perdagangan, *Perdagangan Digital (E-Commerce) Indonesia Periode 2023* (Jakarta, 2024).

⁶ A P Siregar, Bezaniel Fernando Pandiangan, and A Z Sitepu, Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada, *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 3 (2023): p.9114–27.

⁷ Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law, *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021): p.509–26.

⁸ Dwi Rachmawati, Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal Refund Dan Pembobolan, *Harian Jogja*, 2024, <https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>.

⁹ Rizkita Dinar Anggraini and Sinarianda Kurnia Hartantien, Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online, *JUDICIARY (Jurnal Hukum Dan Keadilan)* 13, no. 1 (2024): p.104–12.

¹⁰ Asrul Aswar and Resdianto Willem, Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen, *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 1 (2023): p.11–23.

¹¹ Fadhilah Harmain, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Lex Privatum* 7, no. 7 (2019): p.1–23.

undang-undang ini dalam menciptakan lingkungan perdagangan yang adil, terbuka, dan bertanggung jawab bagi seluruh pemangku kepentingan.¹²

Karena produsen bertanggung jawab atas produk yang tidak sesuai, aturan ini mengharuskan mereka memberikan informasi yang akurat dan dapat dipahami. Meskipun demikian, masih banyak situasi di mana hak-hak konsumen belum sepenuhnya terwujud. Dengan demikian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji kesulitan yang dihadapi pelanggan ketika mencoba mendapatkan pengembalian dana untuk barang yang tidak sesuai di pasar online, dengan penekanan pada:

1. Bagaimana bentuk kewajiban dan wewenang produsen toko online terhadap produk yang tidak sesuai ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana analisis usaha konsumen dalam mendapatkan hak pengembalian dana terhadap produk yang tidak sesuai berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

Maksud dari studi ini yakni untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang bagaimana melindungi konsumen di era digital serta menjadi panduan bagi pengusaha dan legislator yang berupaya meningkatkan perlindungan konsumen di platform toko online.

METODE PENELITIAN

Penggunaan metode kualitatif karena dalam memahami secara menyeluruh fenomena klaim refund yang muncul pada platform belanja online dan selama interaksi pelanggan. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada pengumpulan data yang bersifat deskriptif, bukan angka atau statistik.¹³ Pendekatan empiris yang digunakan dalam penelitian ini berfokus pada pengumpulan informasi dari pengalaman pelanggan yang sebenarnya, baik melalui pengamatan langsung maupun dengan berbicara dengan pihak-pihak terkait, seperti pelanggan yang kesulitan mendapatkan uangnya kembali atau perwakilan produsen atau platform toko online. Pendekatan studi literatur digunakan untuk menguji berbagai ide, pedoman, dan temuan penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan subjek penelitian ini.¹⁴ Peneliti dapat mempelajari tanggung jawab dan kewenangan produsen dan merchant online dalam mengurus klaim refund, serta landasan hukumnya termasuk UUPK dengan melakukan analisis literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk Kewajiban dan Wewenang Produsen Toko Online Terhadap Produk yang Tidak Sesuai Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UUPK secara khusus memuat ketentuan yang mengatur berbagai aspek perlindungan konsumen, serta memberikan jaminan hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha dalam menjalankan hak dan kewajibannya. Melalui undang-undang ini, diharapkan tercipta keseimbangan antara kepentingan kedua belah pihak, sehingga dapat membangun ekosistem perdagangan yang adil, transparan, dan bertanggung jawab. Selain itu, UUPK juga mengatur ketentuan peralihan, ketentuan penutup, serta pembentukan lembaga perlindungan konsumen, baik di tingkat federal maupun non-pemerintah, termasuk lembaga penyelesaian sengketa konsumen. Seluruh aspek tersebut tercakup dalam sekitar lima belas bab yang menjadi kerangka utama UUPK, sehingga menjamin perlindungan menyeluruh dan terpadu dalam sistem hukum Indonesia.¹⁵

Setiap orang terlibat dalam pembelian atau penjualan online mungkin memiliki hak dan tanggung jawabnya masing-masing. Merupakan tugas pedagang dan penjual internet untuk memberikan informasi yang benar kepada calon pelanggan dan menawarkan barang mereka dengan jujur. Mereka berhak dilindungi dari perilaku pembeli yang tidak patut selama proses transaksi

¹² Firyaa Shabrina Izazi et al., *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, no. 2 (2024):p. 8–14.

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2, 2020.

¹⁴ I Hermawan, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)* (Kuningan: Hidayatul Quran, 2019).

¹⁵ Yustina Dhian Novita and Budi Santoso, *Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital*, *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): p.46–58.

elektronik selain menerima pembayaran atas barang yang dijual.¹⁶ UUPK menguraikan tanggung jawab dan wewenang produsen atau penjual (dalam hal ini pengecer internet) terhadap barang yang tidak sesuai untuk menjamin pelanggan memperoleh barang yang sesuai dengan syarat atau deskripsi yang diberikan.

a. Kewajiban Penjual Toko Online

Apabila pelanggan membeli barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, pedagang wajib memenuhi beberapa kewajiban pokok berdasarkan persyaratan UUPK. Berdasarkan Pasal 7 UUPK, pelaku usaha juga dilarang membuat atau memasarkan barang atau jasa yang tidak mematuhi ketentuan pelabelan produk, informasi, periklanan, dan promosi penjualan.¹⁷ Hal ini dapat diartikan produsen atau penjual bertanggung jawab melakukan perbaikan dengan mengembalikan atau mengganti barang apabila pembeli memperoleh barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Artinya jika pembeli memperoleh barang yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, maka produsen atau penjual bertanggung jawab untuk melakukan perbaikan dengan mengembalikan atau mengganti barang tersebut. Peran ini penting untuk melindungi konsumen terhadap produk yang tidak memenuhi harapan mereka.¹⁸

Selain itu, Pelaku usaha juga dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tanpa label atau informasi yang memuat informasi penting seperti nama produk, ukuran, komposisi, berat atau isi bersih, tanggal pembuatan, petunjuk penggunaan, efek samping, dan usahanya serta nama dan alamat aktor. Sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf I UUPK, materi tersebut harus disajikan secara jelas dan benar. Selain itu, peraturan perundang-undangan di Indonesia melarang pelaku usaha memproduksi atau menjual barang dan/atau jasa tanpa pengetahuan atau bimbingan yang memadai sesuai dengan Pasal 8 ayat (1) huruf j UUPK. Selain itu, menurut undang-undang yang sama, pelaku usaha tidak diperbolehkan menjual barang yang tercemar, rusak, atau cacat tanpa mengungkapkan status barang tersebut secara lengkap dan akurat.¹⁹ Jika pelanggan memperoleh produk yang tidak memenuhi kriteria kualitas yang dijanjikan, produsen atau penjual diwajibkan untuk mengembalikan dana atau menawarkan produk pengganti sesuai dengan permintaan konsumen.

Pelanggan yang menderita kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dipasok harus mendapat ganti rugi dari pelaku usaha. Ketentuan mengenai pengajuan pengaduan konsumen diatur dalam Pasal 19 UUPK. Perawatan medis, penggantian biaya sesuai dengan undang-undang yang berlaku, atau pengembalian barang atau jasa serupa merupakan contoh kompensasi.²⁰ Produsen atau penjual dalam hal ini, toko online diwajibkan untuk segera menangani keluhan dan menawarkan solusi sesuai dengan undang-undang yang relevan. Penjual harus menghormati hak pelanggan atas pengembalian uang atau penggantian jika barang tidak memenuhi harapan mereka.

b. Wewenang Penjual Toko Online

Tindakan administratif pemerintah dapat dijadikan bukti bagi nasabah yang dirugikan apabila terbukti pelaku usaha telah merugikannya agar konsumen dapat menggunakan bukti tersebut dan memfasilitasi kemampuan mereka untuk mengajukan tindakan hukum.²¹ Selain itu, toko online atau produsen berwenang untuk menetapkan prosedur pengembalian barang yang tidak sesuai. Namun, prosedur ini haruslah jelas dan transparan, serta mudah diakses oleh konsumen. Produsen atau penjual harus mengizinkan pelanggan untuk mengembalikan barang dan mengajukan klaim pengembalian dana jika barang rusak atau tidak memenuhi ketentuan perjanjian.

¹⁶ Muhammad Johansyah Maulana, Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian, *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): p.265–75.

¹⁷ Roby Dadhan Marganti Ritonga, Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 1 (2020): p.71–88.

¹⁸ Muthia Sakti, *Legal Protection Sellers in the Use of Joint Accounts as One of the Payments in E-Commerce*, *Journal of Morality and Legal Culture*, no.1 (2020), P. 1-6.

¹⁹ Saripa Hannum Nasution, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Frozen Food Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online, *Jurnal Legal Reasoning* 3, no. 1 (2020): p.65–79.

²⁰ Nikmal Muna, Eka Kurniasari, and Lena Farsia, Tanggung Jawab Perdata Platform E-Commerce Shopee Dalam Melindungi Konsumen Terhadap Kesalahan Pengiriman Barang Dari Toko Luar Negeri, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 8, no. 2 (2024): p.426–36.

²¹ Himawan Bayu Aji, Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): p.12–24.

Meskipun begitu, dalam beberapa keadaan, produsen atau penjual bisa membatasi tanggung jawabnya terhadap produk yang tidak sesuai. Contoh kasusnya ialah jika produk rusak akibat penggunaan yang salah oleh konsumen atau jika konsumen tidak mengikuti prosedur pengembalian yang ditetapkan. Pengecualian ini hanya berlaku dalam batasan yang ditetapkan secara hukum, dan tidak berdampak pada kemampuan konsumen untuk mengembalikan atau menukar barang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Analisis Usaha Konsumen dalam Mendapatkan Hak Pengembalian Dana Terhadap Produk yang Tidak Sesuai Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Untuk melindungi kepentingan semua pihak, khususnya pelanggan, platform belanja online memerlukan perlindungan hukum. Melindungi kepentingan pelanggan harus menjadi prioritas utama karena merekalah yang biasanya menderita kerugian. Salah satu hak penting nasabah yang harus dihormati adalah kepastian hukum. Kepastian hukum sangat penting dalam transaksi toko online karena pelanggan seringkali berada pada posisi yang lemah dalam hal informasi dan kontrol atas transaksi. Mereka mengandalkan sistem pemantauan platform toko online dan integritas pelaku usaha. Kejelasan hak konsumen atas penggantian biaya, penggantian produk, dan akses terhadap prosedur penyelesaian sengketa jika terjadi pelanggaran merupakan salah satu aspek kepastian hukum.²²

UUPK mengatur tentang hak-hak konsumen, antara lain hak untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dan hak untuk menerima barang yang sesuai dengan perjanjian atau uraian. Konsumen mungkin merasa kesulitan untuk mewujudkan hak-hak ini, terutama ketika melakukan pembelian secara online. Pengembalian dana juga berkaitan dengan hak-hak konsumen lainnya, seperti hak atas kenyamanan, keselamatan, dan keamanan sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 UUPK. Selain kebebasan untuk memilih dan memperoleh produk dan jasa sesuai dengan syarat, nilai tukar, dan jaminan yang ditawarkan, juga terdapat hak atas penggantian jika barang yang diperoleh dinilai tidak sesuai.²³

Dilansir dari Detik.com, kasus permasalahan *refund* di toko online pernah menimpa konsumen Rudijanto yang mengalami kesulitan dalam mendapatkan pengembalian dana setelah mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan ketentuan. Meskipun sudah mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh platform toko online (Shopee), yaitu dengan mengembalikan barang melalui jasa pengiriman JNE dan mengirimkan resi pengembalian pada tanggal yang ditentukan, konsumen tersebut harus menunggu hingga Februari 2020 untuk mendapatkan kejelasan mengenai status pengembalian dana.²⁴ Kasus serupa juga dialami oleh Olivia mengalami kesulitan dalam proses pengembalian dana setelah transaksi pembelian dibatalkan karena produk yang dipesan sudah habis. Meskipun Tokopedia mengonfirmasi bahwa dana akan dikembalikan, pengembalian dilakukan ke saldo Tokopedia terlebih dahulu, bukan langsung ke rekening bank Olivia. Untuk menarik uang dari saldo tersebut, Olivia harus mengisi formulir secara online, yang dirasa merepotkan.²⁵ Dari kasus pengembalian dana ini menghadapi berbagai kendala.

Kasus Rudijanto dan Olivia menunjukkan adanya tantangan dalam penerapan hak konsumen meskipun UUPK memberikan perlindungan yang kuat. Secara hukum, platform toko online bertindak sebagai fasilitator antara konsumen dan penjual, tetapi mereka tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan proses pengembalian dana berjalan sesuai aturan. Dalam kasus Rudijanto, keterlambatan pengembalian dana hingga Februari 2020 melanggar Pasal 19 UUPK, yang mengharuskan pelaku usaha segera memberikan kompensasi. Ketidakpastian dalam proses ini menunjukkan lemahnya implementasi kebijakan perlindungan konsumen di sektor toko online.

Sementara itu, kasus menggarisbawahi perbedaan interpretasi mengenai *refund*. Di mana Tokopedia mengembalikan dana ke saldo platform, bukan langsung ke rekening bank, sehingga

²² Haryono Haryono, Troebos Soeprijanto, and Lathifatu Khoirun Nisa, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dalam Hal Wanprestasi*, *Jurnal Inovasi Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 1 (2023): p.208–13.

²³ Maulana, *Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian*.

²⁴ Rudijanto, *Barang Tak Sesuai, Refund Dari Shopee Tak Kunjung Diberikan*, *detikNews*, 2020, <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4911732/barang-tak-sesuai-refund-dari-shopee-tak-kunjung-diberikan>.

²⁵ Yustinus Andri, *Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce*, *Bisnis.com*, 2019, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190805/12/1132639/menyoal-pengembalian-dana-konsumen-atas-transaksi-ecommerce>.

menambah kerumitan bagi konsumen. Hal ini dapat dianggap bertentangan dengan prinsip keadilan dan efisiensi yang diatur dalam UUPK. Sebagai upaya yang dilakukan konsumen-konsumen tersebut dalam menghadapi permasalahan terkait produk yang tidak sesuai dan pengembalian dana dapat mengambil beberapa langkah sesuai prosedur yang ditetapkan oleh platform toko online seperti berikut ini:

3. Mengajukan keluhan atau komplain. Konsumen dapat mengajukan keluhan melalui fitur yang disediakan oleh platform toko online. Dalam kasus Rudijanto, ia mengikuti prosedur resmi dengan mengembalikan barang dan mengirimkan bukti resi pengembalian. Hal serupa dilakukan oleh Olivia, yang harus mengikuti prosedur pengisian formulir online untuk menarik dana dari saldo Tokopedia.
4. Melengkapi bukti pendukung. Sebagai bagian dari upaya konsumen untuk memperkuat klaim mereka, konsumen diwajibkan menyertakan bukti seperti resi pengiriman, tangkapan layar percakapan dengan penjual, dan konfirmasi pesanan. Bukti-bukti ini akan menjadi dasar dalam proses mediasi antara konsumen, platform, dan penjual.
5. Menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa. Jika konsumen tidak dapat menyelesaikan permasalahannya melalui platform, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK atau sistem hukum. Berdasarkan Pasal 45 UUPK, nasabah berhak menggugat lembaga penyelesaian sengketa atas kerugian yang ditimbulkannya.

SIMPULAN

UUPK menetapkan hak serta kewajiban konsumen dan pelaku usaha, termasuk aspek perlindungan konsumen dalam transaksi melalui platform toko online. Apabila terdapat perselisihan, penjual wajib memberikan informasi yang akurat, memastikan produk sesuai dengan deskripsi, dan memberikan solusi seperti pengembalian dana atau penggantian barang. Pelanggan dapat mengajukan pengaduan atau perselisihan kepada BPSK jika haknya dilanggar, dan pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, dan kompensasi. Meski regulasi sudah memadai, tantangan implementasi seperti keterlambatan pengembalian dana dan prosedur rumit menunjukkan perlunya perbaikan mekanisme perlindungan konsumen.

REFERENSI

- Sakti, Muthia. "Legal Protection Sellers in the Use of Joint Accounts as One of the Payments in E-Commerce". *Journal of Morality and Legal Culture* 1, no.1 (2020): 1-6. <https://doi.org/10.20961/jmail.17i1.41087>.
- Aji, Himawan Bayu. "Pengaturan Jual Beli Secara Online Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Hukum Progresif* 10, no. 1 (2022): 12–24. <https://doi.org/10.14710/jhp.10.1.12-24>.
- Andri, Yustinus. "Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce." *Bisnis.com*, 2019. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190805/12/1132639/menyoal-pengembalian-dana-konsumen-atas-transaksi-ecommerce>.
- Anggraini, Rizkita Dinar, and Sinarianda Kurnia Hartantien. "Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Melakukan Transaksi Online." *JUDICIARY (Jurnal Hukum Dan Keadilan)* 13, no. 1 (2024): 104–12.
- Aswar, Asrul, and Resdianto Willem. "Penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Yang Adil Bagi Konsumen." *Alauddin Law Development Journal* 5, no. 1 (2023): 11–23. <https://doi.org/10.24252/aldev.v5i1.35368>.
- Hadi, Turki Salem Ba, and Cahyo Darujati. "Analisis Dan Implementasi Toko Online From.Munch: Studi Kasus Pengembangan Platform E-Commerce." *DIKE : Jurnal Ilmu Multidisiplin* 1, no. 2 (2023): 49–52. <https://doi.org/10.69688/dike.v1i2.37>.
- Harmain, Fadhilah. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Baku Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999." *Lex Privatum* 7, no. 7 (2019): 1–23.
- Haryono, Haryono, Troeboes Soeprijanto, and Lathifatu Khoirun Nisa. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Dalam Hal Wanprestasi." *Jurnal Inovasi*

- Pembelajaran Di Sekolah* 4, no. 1 (2023): 208–13. <https://doi.org/10.51874/jips.v4i1.96>.
- Hayati, Adis Nur, and Antonio Rajoli Ginting. “Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law.” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* 15, no. 3 (2021): 509–26.
- Hermawan, I. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Kuningan: Hidayatul Quran, 2019.
- Ilham, Muh. Arhanul, Haslindah, and Muh. Arafah. “Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Pengguna Online Shop Di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone).” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, no. 9 (2024): 213–41.
- Izazi, Firyaa Shabrina, Priya Sajena, Ratnarisa Sashi Kirana, and Kristin Marsaulina. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.” *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara* 1, no. 2 (2024): 8–14.
- Kementerian Perdagangan. “Perdagangan Digital (E-Commerce) Indonesia Periode 2023.” Jakarta, 2024.
- Liu, X, X Zhang, M Jia, L Fan, W Lu, and X Zhai. “5G-Based Green Broadband Communication System Design with Simultaneous Wireless Information and Power Transfer.” *Physical Communication* 28, no. 1 (2018): 130–137.
- Maulana, Muhammad Johansyah. “Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Terkait Kerugian.” *Journal of Law, Administration, and Social Science* 4, no. 2 (2024): 265–75.
- Muna, Nikmal, Eka Kurniasari, and Lena Farsia. “Tanggung Jawab Perdata Platform E-Commerce Shopee Dalam Melindungi Konsumen Terhadap Kesalahan Pengiriman Barang Dari Toko Luar Negeri.” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan* 8, no. 2 (2024): 426–36.
- Nasution, Saripa Hannum. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Produk Frozen Food Tanpa Izin Edar Yang Dijual Secara Online.” *Jurnal Legal Reasoning* 3, no. 1 (2020): 65–79. <https://doi.org/10.35814/jlr.v3i1.2233>.
- Novita, Yustina Dhian, and Budi Santoso. “Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen Di Era Bisnis Digital.” *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 3, no. 1 (2021): 46–58. <https://doi.org/10.14710/jphi.v3i1.46-58>.
- Rachmawati, Dwi. “Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal Refund Dan Pembobolan.” *Harian Jogja*, 2024. <https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>.
- Ritonga, Roby Dadhan Marganti. “Itikad Baik Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Jurnal Gagasan Hukum* 2, no. 1 (2020): 71–88. <https://doi.org/10.31849/jgh.v2i01.8236>.
- Rudijanto. “Barang Tak Sesuai, Refund Dari Shopee Tak Kunjung Diberikan.” *detikNews*, 2020. <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4911732/barang-tak-sesuai-refund-dari-shopee-tak-kunjung-diberikan>.
- Siregar, A P, Bezaniel Fernando Pandiangan, and A Z Sitepu. “Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Tanggung Jawab Produk Cacat Di Lazada.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 3 (2023): 9114–27.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.” 2, 2020.
- Wiryany, Detya, Selina Natasha, and Rio Kurniawan. “Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia.” *Jurnal Nomosleca* 8, no. 2 (2022): 242–52. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v8i2.8821>.