



## ANALISIS MEKANISME GANTI RUGI PENGEMBALIAN DANA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DITINJAU DARI HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN (*Analysis of the Compensation Mechanism in the form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law*)

Adis Nur Hayati, Antonio Rajoli Ginting  
Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan Hak Asasi Manusia,  
Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, Jakarta  
Corresponding author. Email: [adisnurhayati@gmail.com](mailto:adisnurhayati@gmail.com)

Tulisan diterima: 30-07-2021; Direvisi: 20-10-2021; Disetujui Diterbitkan: 01-11-2021

DOI: <http://dx.doi.org/10.30641/kebijakan.2021.V15.509-526>

### ABSTRAK

Pengaturan mekanisme pemberian ganti kerugian pengembalian dana dalam transaksi *e-commerce* belum diatur secara teknis. Sementara itu, banyak pelaku usaha *marketplace* yang menetapkan kebijakan pengembalian dana yang tidak diberikan langsung ke rekening konsumen, tetapi dalam bentuk saldo digital *marketplace*. Oleh karena itu, tulisan ini bermaksud mengkaji mekanisme ganti rugi pengembalian dana dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen. Tipe penelitian dalam kajian ini adalah yuridis normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat dua mekanisme ganti rugi pengembalian dana yang mungkin terjadi, yaitu pengembalian dana tanpa kewajiban pengembalian barang dan pengembalian dana dengan syarat pengembalian barang. Berdasarkan hukum perlindungan konsumen Indonesia, mekanisme tersebut pada dasarnya sah berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengembalian dana dalam bentuk saldo digital sah untuk dilakukan, tetapi isu yang perlu diperhatikan adalah 1) kemudahan dan batasan jangka waktu pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital *marketplace* serta 2) kemudahan dan jangka waktu penarikan saldo digital *marketplace* ke dalam rekening bank konsumen. Saran yang disampaikan adalah agar meninjau ulang Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta mengakomodasi pengaturan ganti rugi pengembalian dana dalam bentuk saldo digital dalam transaksi *e-commerce*.

**Kata Kunci:** perlindungan konsumen; ganti rugi; pengembalian dana; saldo digital

### ABSTRACT

*The regulation of the mechanism for providing compensation for refunds in e-commerce transactions has not been technically regulated. Meanwhile, many marketplace business actors have set a refund policy that isn't given directly to the consumer's account, but in the form of digital marketplace balance. Therefore, this paper intends to examine the compensation mechanism for refunds in e-commerce transactions in terms of consumer protection law. The type of this research is normative juridical. The result of the study indicates that there are two possible refund mechanisms, namely refunds without the obligation to return goods and refunds with conditions for returning goods. Based on Indonesian consumer protection law, the mechanism is valid as long as it does not conflict with the laws and regulations. Furthermore, the result of the study also show that refunds in the form of digital balances are legal, but the issues are 1) the ease and time limit of returning consumer funds to the digital marketplace balance and 2) the ease and period of withdrawing the digital marketplace*

balance into the consumer's bank account. Therefore, the suggestion is to review Article 19 of the Consumer Protection Act and accommodate arrangements for refunds in digital balances in e-commerce transactions.

**Keywords:** consumer protection; compensation; refund; digital balance

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Gubernur Bank Indonesia, Perry Warjiyo bahkan memprediksikan bahwa pertumbuhan transaksi digital seperti *e-commerce* akan melonjak hingga mencapai angka 39% (tiga puluh sembilan) persen di tahun 2021 ini.<sup>1</sup> Penyelenggaraan kegiatan *e-commerce* sebagaimana diketahui memang memiliki kemanfaatan atau keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan perdagangan konvensional. Wood, sebagaimana dikutip oleh Rais, mengelompokkan keuntungan *e-commerce* tersebut menjadi keuntungan makroekonomi dan keuntungan mikroekonomi. Ditinjau dari ekonomi makro, *e-commerce* dinilai mampu meningkatkan efisiensi distribusi barang dan jasa, mengembangkan skala ekonomi proses produksi, meningkatkan pertumbuhan pajak, mendorong inovasi dan menambah keahlian dalam pemasaran produk. Di sisi lain, dari segi ekonomi mikro, *e-commerce* dianggap membawa kemanfaatan bagi individu atau kelompok dalam bentuk dorongan kompetensi pemasaran atau kewirausahaan, menciptakan peluang untuk mendapatkan penghasilan, dan lainnya.<sup>2</sup>

Meskipun keberadaan *e-commerce* secara umum dinilai membawa banyak kemanfaatan, dalam praktiknya, penyelenggaraan transaksi *e-commerce* di Indonesia masih tidak terlepas dari banyaknya isu dan tantangan. Mekanisme transaksi *e-commerce* yang dilakukan tidak secara langsung atau tanpa tatap muka memungkinkan barang dan/atau jasa yang ditransaksikan tidak sesuai dengan apa yang diinginkan atau diperjanjikan para pihak.<sup>3</sup> Hal ini tidak lain dibuktikan dengan masih tingginya jumlah pengaduan yang diajukan masyarakat terkait transaksi *e-commerce*. terkait hal tersebut, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menyampaikan bahwa jumlah pengaduan konsumen yang berkaitan dengan *e-commerce* di tahun 2021 telah menempati urutan pertama yang meningkat dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.<sup>4</sup>

Setia Putra dalam penelitiannya menyinggung bahwa salah satu permasalahan dalam penyelenggaraan sistem *e-commerce* adalah mengenai mekanisme pembayaran via internet. Ia berpendapat bahwa prinsip keamanan infrastruktur transaksi yang dilakukan secara *online* seperti mengenai jaminan atas kebenaran identitas penjual/pembeli, jaminan mengenai keamanan jalur pembayaran (*payment gateway*), jaminan keamanan dan keandalan *website*

1 Indra Arief Pribadi, "Gubernur BI Prediksi Pertumbuhan E-Commerce Melonjak Hingga 39 Persen," *AntaraneWS*, last modified 2021, <https://www.antaraneWS.com/berita/2211866/gubernur-bi-prediksi-pertumbuhan-e-commerce-melonjak-hingga-39-persen>, diakses pada 17 Juli 2021.  
2 Rais Agil Bahtiar, "Potensi, Peran Pemerintah, Dan Tantangan Dalam Pengembangan E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik* volume.11, no. 1, Juni (2020): 14.

3 Tony Yuri Rahmanto, "Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 33.  
4 Gita Amanda, "BPKN: Pengaduan Konsumen Terkait E-Commerce Peringkat Satu," *Republika*, last modified 2021, <https://www.republika.co.id/berita/qprakz423/bpkn-pengaduan-konsumen-terkait-ecommerce-peringkat-satu>, diakses pada 17 Juli 2021.

*e-commerce* belum menjadi perhatian baik penjual maupun pembeli.<sup>5</sup> Penelitian lain berkenaan dengan isu transaksi *e-commerce* juga dikemukakan oleh Teguh Tresna Puja Asmara dan Tri Handayani dimana keduanya menyoroti isu pembayaran dalam transaksi *e-commerce* dengan lebih spesifik. Melalui penelitiannya, mereka menyampaikan bahwa terdapat ketidakpastian hukum terkait penggunaan kode unik dalam sistem pembayaran *e-commerce*. Ketidakpastian ini terjadi oleh karena penggunaan kode unik dalam sistem pembayaran *e-commerce* menyebabkan pembayaran suatu nilai transaksi menjadi berbeda dengan nilai nominal yang diperjanjikan dalam transaksi bersangkutan sebelumnya.<sup>6</sup>

Berkenaan dengan adanya isu-isu mengenai mekanisme pembayaran secara elektronik dalam transaksi *e-commerce* tersebut, hal ini turut menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana mekanisme pengembalian dana konsumen dalam hal terjadinya pembatalan transaksi. Ditinjau dari perspektif hukum perlindungan konsumen, penetapan pengembalian dana sendiri dikategorikan sebagai salah satu bentuk pemberian ganti kerugian dimana pada sektor *e-commerce*, pengaturan teknis terkait mekanisme pemberian ganti kerugian tersebut belum diatur secara spesifik.

Di sisi lain, dalam praktiknya pelaku usaha khususnya yang berbentuk *marketplace* kerap kali menetapkan klausula baku yang mengatur bahwa pengembalian dana atau *refund* tidak diberikan secara langsung kepada konsumen, tetapi dalam bentuk saldo digital dari *marketplace* bersangkutan. Persoalan

timbul manakala sebagian konsumen menilai kebijakan tentang waktu yang diberikan dalam pencairan dana saldo digital tersebut terlalu lama sehingga merugikan konsumen bersangkutan.<sup>7</sup>

Berkaitandenganadanyapraktiktersebut, Ketua Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), David M.L. Tobing sendiri berpandangan bahwa kebijakan “memarkirkan” dana konsumen yang mengalami pembatalan transaksi dalam bentuk saldo digital tidaklah tepat dan merugikan kedudukan konsumen.<sup>8</sup> Di sisi lain, pihak pelaku usaha seperti Blibli menyatakan bahwa dalam kebijakan layanannya, pengembalian dana ke saldo digital (Saldo BliPAY) dilakukan untuk mempercepat proses pengembalian karena konsumen dapat langsung menerima dana pengembalian tanpa perlu melewati proses konfirmasi manual.<sup>9</sup> Dalam hal ini, sehubungan dengan adanya isu-isu tersebut, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis lebih jauh mengenai mekanisme pengembalian dana dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen Indonesia.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, pokokpermasalahanyangakandibahas dalam penelitian ini ialah terkait bagaimana mekanisme ganti rugi pengembalian dana pada transaksi *e-commerce* ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia?

5 S. Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce,” *Jurnal Ilmu Hukum Riau* 4, no. 2 (2014): 294–296.

6 Teguh Tresna Puja Asmara dan Tri Handayani, “Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran E-Commerce,” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 4 (2019): 512.

7 Titah Laksamana Resi Octovianisa Putri, Berto Mulia Wibawa, “Identifikasi Permasalahan Komplain Pada ECommerce Menggunakan Metode Fishbone,” *Jurnal Sains Dan Seni ITS* vol.6, no. 1 (2017): 39.

8 Yustinus Andri, “Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce,” *Ekonomi Bisnis*, last modified 2019, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190805/12/1132639/menyoal-pengembalian-dana-konsumen-atas-transaksi-ecommerce>, diakses pada 14 Juni 2021.

9 Blibli, “Pengembalian Produk Dan Dana,” last modified 2021, <https://www.blibli.com/faq/topic/pengembalian-produk/pengembalian-dana/pengembalian-dana-bliPAY/>, diakses pada 14 Juni 2021.

## Tujuan

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah guna mengkaji mekanisme ganti rugi pengembalian dana pada transaksi *e-commerce* ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.

## Metode Penelitian

### 1. Pendekatan

Bentuk penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yuridis normatif yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mengacu pada norma hukum yang termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sementara, pendekatan kualitatif yang dimaksud ialah bahwa penjabaran akan dilakukan dengan penggambaran keadaan atau pengaturan pasal mengenai mekanisme pengembalian dana konsumen dalam transaksi *e-commerce* ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### 2. Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah meliputi data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pengumpulan atas data-data dilakukan dengan menggunakan teknik studi kepustakaan (*library research*). Teknik ini dilakukan penulis dengan melakukan pengumpulan, analisis, serta interpretasi atas data atau informasi dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, karya ilmiah, berita dan hal-hal lain yang terkait dengan isu penelitian ini.

### 3. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik deskriptif analitis. Deskriptif analitis merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu kondisi atau keadaan yang tujuannya agar dapat memberikan data terkait objek

penelitian untuk dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini, hal tersebut dilakukan dengan menguraikan konstruksi hukum pemberian ganti rugi, khususnya terkait mekanisme pengembalian dana konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Indonesia.

## PEMBAHASAN

Sebelum membahas lebih jauh mengenai analisis mekanisme ganti rugi pengembalian dana konsumen pada praktik penyelenggaraan *e-commerce* ditinjau dari hukum perlindungan konsumen Indonesia, maka terlebih dahulu perlu dipahami mengenai makna dari hukum perlindungan konsumen Indonesia itu sendiri. Merujuk pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa yang dimaksud perlindungan konsumen ialah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Lebih lanjut, A.Z Nasution berpandangan bahwa yang dimaksud hukum perlindungan konsumen adalah “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam suatu hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya dalam penghidupan bermasyarakat”.<sup>10</sup> Beranjak dari definisi dan pemaknaan tersebut, terlihat bahwa cakupan hukum perlindungan konsumen di Indonesia sangatlah luas yaitu tidak hanya meliputi peraturan perundang-undangan dan/atau putusan-putusan, tetapi juga keseluruhan asas, kaidah dan norma yang berkenaan dengan perlindungan konsumen itu sendiri. Mengingat luasnya pemaknaan hukum perlindungan konsumen tersebut, pembahasan mekanisme ganti rugi

<sup>10</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2016), 23.

pengembalian dana konsumen pada praktik penyelenggaraan *e-commerce* dibatasi ruang lingkungannya yakni hanya ditinjau dari perspektif Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun penjabaran lebih lanjutnya ialah sebagai berikut.

### Konstruksi Hukum Ganti Kerugian dalam KUH Perdata

Menurut Niewenhui, kerugian dapat diartikan sebagai berkurangnya harta kekayaan suatu pihak yang disebabkan oleh perbuatan melanggar norma yang dilakukan oleh pihak lain.<sup>11</sup> Ditinjau dari hukum perdata, ganti rugi sendiri dapat timbul akibat adanya wanprestasi atas perjanjian atau timbul akibat adanya suatu tindakan perbuatan melawan hukum.<sup>12</sup> Salim HS berpendapat bahwa ganti rugi akibat wanprestasi merupakan bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada pihak debitur yang tidak memenuhi isi perjanjian yang telah disepakati oleh debitur dan kreditur (para pihak). Sementara yang dimaksud dengan ganti rugi akibat perbuatan melawan hukum ialah suatu bentuk ganti rugi yang dibebankan kepada pihak yang melakukan kesalahan kepada pihak yang dirugikan dan timbul bukan karena adanya perjanjian.<sup>13</sup>

Merujuk pada ketentuan Pasal 1239 jo. Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) diatur bahwa ganti kerugian terdiri dari tiga komponen yaitu biaya, rugi, dan bunga. Biaya ialah meliputi biaya-biaya, pengeluaran atau ongkos-ongkos yang secara nyata/tegas telah dikeluarkan oleh pihak yang dirugikan. Lebih lanjut, yang dimaksud rugi adalah kerugian yang timbul akibat kerusakan/ kehilangan

barang dan/ atau harta kepunyaan salah satu pihak yang diakibatkan oleh kelalaian pihak lainnya. Sementara, yang dimaksud bunga ialah keuntungan yang seharusnya diperoleh/ diharapkan oleh salah satu pihak apabila pihak yang lain tidak lalai dalam melaksanakannya.<sup>14</sup>

Berkaitan dengan konsep kerugian ini, Agus Yudha berpendapat bahwa kerugian sejatinya dibentuk dari adanya perbandingan antara situasi sesungguhnya (keadaan harta kekayaan akibat pelanggaran norma dalam kenyataan) dengan situasi hipotesis (gambaran situasi seandainya tidak terjadi pelanggaran norma). Oleh karena itu, kerugian menjadi terdiri dari dua unsur yakni 1) kerugian yang secara nyata diderita (*damnum emergens*) yang meliputi unsur biaya dan rugi dan 2) keuntungan yang tidak diperoleh (*lucrum cessans*) yakni berupa bunga.<sup>15</sup>

Sebagaimana telah disinggung sebelumnya, selain akibat dari adanya wanprestasi, kerugian juga dapat ditimbulkan oleh adanya perbuatan melawan hukum. Lebih lanjut, konsep perbuatan melawan hukum sendiri pada dasarnya dapat dimaknai dalam arti sempit dan luas. Dalam arti sempit, perbuatan melawan hukum dapat dipahami sebagai tiap-tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena Undang-Undang. Sementara, dalam arti luas, sebagaimana dikemukakan dan dipelopori oleh Molengraaff, seseorang dianggap melakukan perbuatan melawan hukum bilamana ia bertindak secara lain daripada yang diharuskan dalam pergaulan masyarakat mengenai seorang atau benda

11 Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian* (Jakarta: Prenada Media, 2019), 264.

12 M.A. Moegni Djodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum* (Jakarta: Pradnya Paramita, 1979), 11.

13 Suharnoko, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Pranada Media, 2004), 14.

14 Bimo Prasetyo dan Rizky Dwinanto, "Di Mana Pengaturan Kerugian Konsekuensial Dalam Hukum Indonesia?," *Hukumonline*, last modified 2011, <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia->, diakses pada 16 Juni 2021.

15 Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian*, 264.

lain.<sup>16</sup>

Secara yuridis, ketentuan mengenai perbuatan melawan hukum diatur dalam Pasal 1365 dan Pasal 1366 KUH Perdata. Merujuk pada Pasal 1365 KUH Perdata dinyatakan bahwa yang dimaksud Perbuatan Melawan Hukum adalah *"tiap perbuatan melawan hukum, yang mendatangkan kerugian pada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut"*. Adapun dalam Pasal 1366 KUH Perdata diatur bahwa *"setiap orang bertanggung jawab, tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaiannya atau kurangnya kehati-hatian"*.<sup>17</sup>

Lebih lanjut, berkaitan dengan ganti rugi yang timbul akibat wanprestasi dan perbuatan melawan hukum ini, Prof. Rosa Agustina dalam bukunya yang berjudul "Perbuatan Melawan Hukum" berpendapat bahwa kerugian yang timbul akibat perbuatan melawan hukum hanya sebagai *"scade"* atau "rugi" saja. Sementara, kerugian yang timbul akibat wanprestasi oleh Pasal 1246 KUH Perdata dinamakan *"Konsten, scaden en interessen"* (biaya, kerugian dan bunga). Meskipun demikian, beliau lebih lanjut menjelaskan bahwa pada kerugian dalam perbuatan melawan hukum menurut KUH Perdata, pemohon dapat meminta kepada si pelaku untuk mengganti kerugian yang nyata telah dideritanya (materil) maupun keuntungan yang akan diperoleh di kemudian hari (immateril).<sup>18</sup>

Konstruksi Hukum Ganti Kerugian dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Selain diatur dalam KUH Perdata, pengaturan konsep jaminan ganti rugi bagi konsumen juga diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Undang-Undang Perlindungan Konsumen). Dalam hal ini, pengaturan ganti kerugian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sejatinya merupakan suatu bentuk *lex specialist* dari KUH Perdata sebagai *generalis*-nya. Adapun yang perlu diperhatikan ialah dalam rezim Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan jaminan ganti rugi sebagaimana dimaksud hanya diperuntukan untuk orang alami (*natuurlijk* person) dan harus merupakan konsumen akhir. Ketentuan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa *"Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan"*. Lebih lanjut, mengutip pendapat Az Nasution, konsumen sejatinya dapat dibagi kedalam 3 (tiga) jenis yakni:<sup>19</sup>

- a) "konsumen dalam arti umum yakni meliputi pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
- b) konsumen antara yakni pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/ jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha; dan
- c) konsumen akhir yakni pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa konsumen untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali."

16 Djojodirjo, *Perbuatan Melawan Hukum*, hlm.21-24.

17 Soesilo dan Pramudji R, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Surabaya: Rhedbook Publisher, 2008), 306.

18 Dwinanto, "Di Mana Pengaturan Kerugian Konsekuensial Dalam Hukum Indonesia?"

19 Az Nasution, "Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No.8/1999- L.N. 1999 No. 42," *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, no. 2 (2002): 116.

Dalam hal ini, penegasan bahwa konsumen yang dimaksud adalah konsumen akhir sendiri yang diterangkan dalam bagian penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut.

Lebih lanjut, merujuk pada Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa salah satu hak konsumen adalah "*hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya*". Sejalan dengan pengaturan tersebut, dalam ketentuan Pasal 7 huruf (f) dan (g) UU Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah "*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan*" serta "*memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian*". Pengaturan mengenai ganti rugi tersebut kemudian diatur lebih lanjut dalam ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 s/d Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa:<sup>20</sup>

- (1) "*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
- (2) "*Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai*

*dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

- (3) "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.*
- (4) "*Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*
- (5) "*Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.*"

Merujuk pada ketentuan Pasal 19 ayat (2) tersebut terlihat bahwa dalam ganti rugi dalam hukum perlindungan konsumen di Indonesia dapat berupa empat bentuk yakni 1) pengembalian uang, 2) penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, 3) perawatan kesehatan, dan/atau 4) pemberian santunan; sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>21</sup>

Lebih lanjut, terkait rumusan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*". Menurut penulis, rumusan pasal ini pada dasarnya berpotensi untuk menimbulkan multi interpretasi bagi para pemangku kepentingan terkait. Adapun beberapa potensi multi interpretasi tersebut antara lain:

**Pertama**, Ketentuan Pasal 19 ayat (3) menyatakan bahwa "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*". Pengaturan tersebut kemudian menimbulkan

20 Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, 1999 LN. No.42, TLN.3821.

21 Fabian Fadhy, "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat," *ARENA HUKUM* 6, no.2 (2013): 250.

pertanyaan apabila terdapat pelaku usaha yang mengatur bahwa pemberian ganti rugi dilakukan dalam tenggang waktu lebih dari tujuh hari setelah tanggal transaksi, apakah pelaku usaha tersebut dapat dinyatakan telah melanggar ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen? Padahal, apabila menginterpretasikan tenggang waktu pemberian ganti rugi sejalan dengan tenggang waktu kebolehan konsumen untuk mengajukan klaim ganti rugi, maka penetapan batas waktu yang lebih panjang sejatinya lebih menguntungkan bagi pihak konsumen. Di sisi lain, apabila tenggang waktu tujuh hari tersebut diinterpretasikan sebagai batas waktu maksimal harus diterimanya pemberian ganti kerugian oleh konsumen, maka perpanjangan tenggang waktu tentunya akan merugikan konsumen karena ganti rugi yang seharusnya dapat diterima konsumen dalam kurun waktu tujuh hari menjadi dapat diperpanjang dalam kurun waktu yang lebih lama.

Di samping berpotensi menimbulkan multi interpretasi, pengaturan dalam Pasal 19 ayat (3) ini juga dapat menimbulkan kebingungan apabila disandingkan dengan pengaturan dalam Pasal 27 huruf (e) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan Pasal 27 huruf (e) menerangkan bahwa "*Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, (e) apabila lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan*". Rumusan pasal ini seakan menunjukkan bahwa pengajuan klaim ganti rugi dapat dilakukan oleh konsumen dalam jangka waktu empat tahun terhitung sejak dibelinya barang. Hal ini ketentuannya seakan bertentangan dengan pengaturan dalam Pasal 19 ayat (3) yang mengatur bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi.

Namun demikian, dalam konteks ini, pada dasarnya perlu dicermati bahwa rumusan Pasal 27 tersebut menyebutkan bahwa pelaku usaha yang dimaksud adalah "Pelaku usaha yang memproduksi barang". Dengan demikian, pelaku usaha yang bukan merupakan produsen barang seperti penjual atau distributor dapat ditafsirkan tidak termasuk dalam ketentuan pasal tersebut.

**Kedua**, adanya potensi multi interpretasi terhadap terminologi "transaksi" dalam Pasal 19 ayat (3). Ketentuan Pasal 19 ayat (3) menyatakan bahwa "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*". Dalam hal ini, Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidaklah memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai apa yang dimaksud dengan "transaksi" pada pasal tersebut. Apakah kata "transaksi" tersebut diartikan sebagai 1) tanggal dimana pelaku usaha dan konsumen mengikatkan diri dalam suatu perjanjian; atau 2) tanggal telah diterimanya pembayaran oleh pelaku usaha dan diterimanya barang dan/atau jasa oleh konsumen (transaksi telah selesai).

Apabila "transaksi" dipahami sebagai tanggal perjanjian, pengaturan tersebut menurut penulis sejatinya kurang melindungi kedudukan konsumen. Dalam hal ini, dapat dikonstruksikan suatu kondisi apabila konsumen membeli barang dan baru menerima atau mengalami kerugian atas penggunaan barang tersebut pada hari ke delapan setelah tanggal perjanjian merujuk pada Pasal 19 ayat (3) tersebut, apakah hak konsumen untuk mengajukan ganti rugi kepada pelaku usaha menjadi hilang oleh karena batasan tenggang waktu pemberian ganti rugi adalah tujuh hari setelah tanggal transaksi perjanjian? Lebih lanjut, apabila dikonstruksikan suatu kondisi dimana barang yang dibeli baru diterima oleh konsumen lima hari sejak tanggal transaksi perjanjian (contoh: adanya hambatan dalam pengiriman

barang), apakah artinya hak konsumen untuk mengajukan ganti rugi terpangkas menjadi hanya dua hari?

Senada dengan kondisi diatas, apabila terminologi “tanggal transaksi” diartikan sebagai tanggal telah diterimanya pembayaran oleh pelaku usaha dan diterimanya barang dan/atau jasa oleh konsumen (transaksi telah selesai). Dalam hal ini, apabila suatu produk baru mengalami kerusakan di hari ke-8 setelah diterima oleh konsumen, maka apakah hak untuk menuntut ganti rugi konsumen tersebut juga dianggap telah hilang karena lebih dari tujuh hari sejak tanggal penerimaan produk? Hal demikian rasanya tetap belum dapat membawa keadilan bagi konsumen.

Sejalan dengan pendapat penulis tersebut, Ahmad Miru dan Sutarman Yodo juga mengkritik bahwa rumusan Pasal 19 ayat (3) yang menentukan bahwa jangka waktu pemberian ganti rugi hanya dilakukan dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi. Hal ini karena pengaturan tersebut dapat mengakibatkan konsumen yang mengkonsumsi barang di hari ke 8 sejak melakukan transaksi tidak bisa mendapatkan penggantian kerugian dari pelaku usaha meskipun secara nyata konsumen yang bersangkutan telah mengalami kerugian. Dalam hal ini, beliau kemudian berpendapat bahwa pemberian ganti kerugian bagi konsumen seharusnya adalah tujuh hari sejak adanya kerugian dan bukan tujuh hari setelah transaksi sebagaimana rumusan yang ada saat ini.<sup>22</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut, menurut penulis, terminologi “transaksi” dalam Pasal 19 ayat (3) tersebut seyogyanya dipahami sebagai tanggal diajukannya permohonan ganti rugi oleh konsumen. Hal ini tidak lain dilakukan atas pertimbangan

untuk turut lebih memberi kepastian hukum bagi pihak pelaku usaha. Terlebih, Undang-Undang Perlindungan Konsumen sejatinya menganut adanya asas keseimbangan yang menerangkan bahwa perlindungan terhadap konsumen harus tetap memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha, baik dalam arti materiil maupun spiritual.<sup>23</sup>

Lebih lanjut, berkaitan dengan pembahasan konstruksi hukum ganti rugi dalam perlindungan konsumen, perlu diperhatikan adanya ketentuan Pasal 19 ayat 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur bahwa tanggung jawab ganti rugi pelaku usaha tidak berlaku apabila pelaku usaha mampu membuktikan bahwa kesalahan yang ada merupakan kesalahan konsumen. Ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kemudian menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan tersebut merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha. Dalam hal ini, pihak pelaku usaha hanya dapat dibebaskan dari tanggung gugat atas kerugian yang diderita konsumen apabila pelaku usaha berhasil membuktikan hal-hal sebagaimana diatur dalam Pasal 27 Undang-Undang tersebut.<sup>24</sup>

Sebagai catatan, pengaturan mengenai beban pembuktian terbalik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada awalnya dinilai sebagai kemajuan yang baik. Hal ini karena berdasarkan prinsip tersebut, baik pihak pelaku usaha dan konsumen diberikan beban yang proporsional, yakni dimana konsumen membuktikan kerugian yang dialaminya akibat mengonsumsi produk dari pelaku usaha. Sementara, pelaku usaha dibebani pembuktian ada tidaknya kesalahan pelaku usaha yang menyebabkan

22 Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), 127.

23 Penjelasan Pasal 2, Indonesia, *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*.

24 Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 169.

kerugian konsumen.<sup>25</sup> Akan tetapi, dalam perkembangannya, pengaturan beban pembuktian terbalik dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dinilai Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) sering dimanfaatkan oleh produsen atau pelaku usaha sehingga tidak menguntungkan kedudukan konsumen.<sup>26</sup> Oleh karena itu, banyak pihak yang mendorong agar Undang-Undang Perlindungan Konsumen menganut prinsip *strict liability* atau tanggung jawab mutlak. Secara umum, *strict liability* dipahami sebagai prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Meskipun hal ini, terdapat pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk bebas dari tanggung jawab seperti oleh karena adanya *force majeure*. Dalam hal ini, ada atau tidaknya kesalahan atau kelalaian dianggap tidak relevan dengan tanggung gugat berdasarkan *strict liability*. Mengingat terhadap kerugian atas barang yang dibeli, konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan atas adanya kewajiban produsen untuk menjamin kualitas produk.<sup>27</sup>

### **Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Transaksi E-Commerce Ditinjau dari Hukum Perlindungan Konsumen**

Secara sederhana, *e-commerce* dapat dimaknai sebagai suatu transaksi perdagangan yang dilakukan menggunakan sistem elektronik dan jaringan internet. Kozinets *et al*, sebagaimana dikutip oleh Mahir Pradana, mendefinisikan *e-commerce*

sebagai “proses pembelian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk, jasa atau informasi melalui jaringan komputer melalui Internet”.<sup>28</sup> Sementara itu, Onno W. Purbo dan Aang Wahyudi, memaknai *e-commerce* sebagai:<sup>29</sup>

“a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprises, consumers, and communities through electronic transaction and the electronic exchange of goods, service, and information”.

Di Indonesia, merujuk pada Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No.SE-06/PJ/2015 tentang Pemotongan dan/ atau Pemungutan Pajak Penghasilan Atas Transaksi E-Commerce, transaksi *e-commerce* dapat dikategorikan ke dalam empat bentuk transaksi yakni *online marketplace*, *classified ads*, *daily deals*, dan *online retails*.<sup>30</sup> *Marketplace* sendiri merupakan suatu wadah komunitas bisnis secara elektronik yang menyediakan pasar bagi pelaku usaha dalam *business to business* dan/atau kegiatan *electronic business*. Dalam hal ini, *marketplace* merupakan suatu tempat atau sarana bagi penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi bisnis dengan menggunakan media *online* dan teknologi elektronik.<sup>31</sup>

Dalam transaksi di *marketplace*, mekanisme atau sarana pemberian ganti rugi pada umumnya ditetapkan dalam suatu perjanjian baku. Mengutip pendapat Hondius, yang dimaksud perjanjian baku sendiri ialah “konsep perjanjian tertulis yang disusun

25 Ibid.

26 Nanda Narendra Putra, “BPKN: Revisi UU Perlindungan Konsumen Harus Adopsi Prinsip Strict Liability,” *Hukumonline*, last modified 2017, <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5a43929ed3323/bpkn--revisi-uu-perlindungan-konsumen-harus-adopsi-prinsip-istrict-liability-i/>, diakses pada 14 Juni 2021.

27 Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Makassar: Sah Media, 2017), 133-134.

28 Mahir Pradana, “Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia,” *Modus* 27, no. 2 (2016): 165.

29 Imam Lukito, “Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce,” *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* Vol.11, no. 3 (2017): 353.

30 Adis Nur Hayati, “Analisis Tantangan Dan Penegakan Hukum Persaingan Usaha Pada Sektor E-Commerce Di Indonesia,” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (2021): 112.

31 Handayani, “Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran E-Commerce,” 505.

tanpa membicarakan isinya dan lazimnya dituangkan ke dalam sejumlah perjanjian tidak terbatas yang sifatnya tertentu”.<sup>32</sup> Dalam transaksi di *marketplace*, perjanjian ini biasanya dibuat dalam bentuk *terms and conditions*, kebijakan layanan, syarat ketentuan, dan lainnya.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap sejumlah *e-commerce* besar di Indonesia, diketahui bahwa mekanisme atau sarana pemberian ganti rugi yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen umumnya dilakukan dalam bentuk pengembalian dana atau penukaran barang. Pemberian ganti rugi tersebut pada beberapa *marketplace* juga telah ditetapkan secara spesifik hanya boleh dilakukan dalam keadaan tertentu yakni seperti:

**Tabel 1. Kebijakan Refund E-Commerce**

Shopee	Tokopedia
“Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau pengembalian dana dalam situasi berikut: a. Barang belum diterima oleh Pembeli; b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima; c. Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli; d. Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang; atau	“Pengembalian dana dari Tokopedia kepada Pembeli hanya dapat dilakukan dalam keadaan-keadaan tertentu berikut ini: a. Kelebihan pembayaran dari Pembeli atas harga Barang; b. Masalah pengiriman Barang telah teridentifikasi secara jelas dari Penjual yang mengakibatkan pesanan Barang tidak sampai; c. Penjual tidak bisa menyanggupi order karena kehabisan stok, perubahan ongkos kirim, maupun penyebab lainnya;

e. Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan Penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada Shopee mengenai kesepakatan tersebut.”	d. Penjual sudah menyanggupi pengiriman order Barang, tetapi setelah batas waktu yang ditentukan ternyata Penjual tidak mengirimkan Barang hingga batas waktu yang telah ditentukan; e. Penyelesaian permasalahan melalui Pusat Resolusi berupa keputusan untuk pengembalian dana kepada Pembeli atau hasil keputusan dari pihak Tokopedia.”
--	---

Sumber:

- 1) *Term and Condition*, <https://www.tokopedia.com/terms#akun>, terakhir diubah 31 Mei 2021;
- 2) Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang, <https://shopee.co.id/docs/3613>, terakhir diubah 12 Maret 2019.

Merujuk pada kebijakan huruf (b) sampai dengan (d) Shopee terlihat bahwa pengembalian dana ditekankan pada kondisi-kondisi dimana barang telah diterima konsumen, tetapi dalam kondisi cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Dalam kondisi yang demikian, pengembalian dana pada umumnya baru akan diproses ketika konsumen telah mengembalikan barang yang diterimanya kepada pelaku usaha. Di sisi lain, merujuk pada kebijakan poin huruf (b) sampai dengan (d) Tokopedia terlihat bahwa kebijakan pengembalian dana lebih ditekankan pada keadaan-keadaan dimana tidak diterimanya barang oleh konsumen. Dalam kondisi tersebut, pengembalian dana dapat diproses tanpa harus adanya pengembalian barang dari pihak konsumen. Keberadaan klausula baku penetapan pengembalian dana, baik dengan syarat pengembalian barang maupun tidak, pada dasarnya tidaklah bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur tentang pengaturan pencantuman klausula baku. Di sisi lain, ketentuan tersebut

<sup>32</sup> Wuriannya Maria Noventy, “Perjanjian Baku Dalam Dunia Bisnis Dikaitkan Dengan Hak Asasi Manusia,” *Melintas* 33 (2017): 72.

juga tidak bertentangan dengan peraturan perundangan lainnya, norma ketertiban, maupun norma kesusilaan. Dengan demikian, berdasarkan ketentuan Pasal 1320 jo. Pasal 1338 KUH Perdata, klausula baku tersebut pada dasarnya sah berlaku dan mengikat kedua belah pihak.

Lebih lanjut, berkaitan dengan ada atau tidaknya kewajiban pengembalian barang untuk dapat memperoleh pengembalian dana, hal penting untuk diperhatikan adalah kaitan antara tenggang waktu pengembalian barang dengan tenggang waktu pemberian ganti rugi dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada kondisi *marketplace* Shopee contohnya, dalam “Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang” yang menjadi bagian dari Syarat Layanan Shopee diatur bahwa “*Uang Pembeli hanya akan dikembalikan setelah Shopee menerima konfirmasi dari Penjual bahwa Penjual telah menerima Barang yang dikembalikan. Apabila Shopee tidak mendengar dari Penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, Shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada Pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Penjual*”. Adapun batasan jangka waktu yang ditentukan untuk tanggapan penjual Indonesia sendiri ialah dua puluh hari. Dalam hal ini, perhitungan waktu dua puluh hari ini tidaklah dijelaskan dengan tegas apakah terhitung sejak tanggal transaksi, tanggal pengajuan klaim ganti rugi atau tanggal pengiriman kembali barang oleh konsumen.<sup>33</sup>

Sebagaimana diketahui bahwa dalam Pasal 19 ayat (3) dinyatakan bahwa “*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*”. Dalam hal terminologi “transaksi” tersebut diartikan sebagai tanggal telah

selesainya transaksi (tanggal pelaku usaha menerima pembayaran dan konsumen menerima produk) maupun diartikan sebagai tanggal diajukannya permohonan ganti kerugian oleh konsumen, kebijakan Shopee yang mengatur adanya potensi pengembalian dana konsumen dalam jangka waktu dua puluh hari apabila penjual tidak ada konfirmasi penerimaan barang penjual. Hal ini tentu tidak sesuai dengan pengaturan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, pengaturan mengenai tenggang waktu pengembalian barang ini seyogyanya juga menjadi suatu isu yang diperhatikan. Hal ini tak lain guna mencegah pelaku usaha menetapkan klausula baku *return* barang yang menghambat proses pengembalian dana konsumen.

Lebih lanjut, berkaitan dengan pemberian ganti rugi dalam bentuk dana, dalam perkembangannya, banyak *marketplace* yang menetapkan kebijakan atau syarat dan ketentuannya (*terms and conditions*) bahwa pengembalian dana atas pembatalan transaksi tidak secara langsung dikirimkan kembali ke rekening konsumen, tetapi ditampung terlebih dahulu dalam layanan saldo digital *marketplace* bersangkutan. Beberapa contoh *marketplace* yang menerapkan kebijakan tersebut antara lain:

- 1) Tokopedia, dalam poin 14 Sub Bagian “Transaksi Pembelian” pada *Term and Condition*-nya menyatakan bahwa apabila terjadi proses pengembalian dana, maka pengembalian akan dilakukan melalui Saldo Refund milik Pengguna yang akan bertambah sesuai dengan jumlah pengembalian dana (kecuali apabila Pengguna menggunakan metode pembayaran kartu kredit). Adapun yang dimaksud dengan Saldo Refund sendiri adalah “*fasilitas penampungan sementara atas dana milik Pembeli (bukan fasilitas penyimpanan dana), yang disediakan*

33 Shopee, “Kebijakan Pengembalian Dana Dan Barang,” last modified 2019, <https://shopee.co.id/docs/3613>, diakses pada 14 Juni 2021.

*Tokopedia untuk menampung pengembalian dana transaksi (refund) pembelian Barang, produk digital, dan/atau produk keuangan. Dana ini hanya dapat digunakan kembali untuk melakukan pembelian pada Situs Tokopedia dan/atau ditarik ke akun bank yang terdaftar*".<sup>34</sup>

- 2) Shopee, dalam poin 21 Syarat Layanannya menyatakan bahwa "*Kecuali untuk transaksi yang dibayar menggunakan kartu kredit atau metode pembayaran kredit lainnya, semua pengembalian dana yang timbul dari transaksi di Situs akan dibayarkan ke akun ShopeePay Pembeli*". Adapun yang dimaksud dengan ShopeePay sendiri adalah "*layanan yang diberikan oleh AirPay yang memungkinkan Pembeli untuk menyimpan uang melalui rekening bank tertaut mereka ("Rekening Tertaut"), melakukan pembelian di Situs, dan menerima pengembalian dana untuk yang dilakukan di Situs melalui transfer bank, pembayaran tunai atau ShopeePay. Untuk Pembeli, jumlah uang ini, dikurangi penarikan apapun, akan terefleksikan sebagai saldo ShopeePay anda*".<sup>35</sup>
- 3) Blibli, dalam poin 7 mengenai Ketentuan Pengembalian Dana/ Refund pada *Term and Condition*-nya mengatur bahwa proses pengembalian dana/refund tergantung pada metode pembayaran yang digunakan oleh Pengguna pada saat melakukan transaksi di Situs Blibli. Lebih lanjut, Blibli sendiri membagi bentuk pengembalian dana ke dalam empat bentuk yakni Pengembalian Blipay, Pengembalian limit kartu kredit, Pengembalian limit kredit cicilan, dan Pegembalian Voucher. Adapun yang dimaksud dengan Saldo Blipay sendiri

adalah salah satu metode pembayaran belanja yang tersedia di Blibli dimana pembeli dapat menggunakan saldo tersebut untuk membayar pesanan serta mempercepat proses *refund* atau pengembalian dana.<sup>36</sup>

Berkaitan dengan pengembalian uang dalam bentuk saldo digital ini, Ketua Komunitas Konsumen Indonesia (KKI), David M.L. Tobing berpandangan bahwa seharusnya platform memperlakukan konsumen yang melakukan transaksi transfer bank serupa dengan transaksi yang menggunakan kartu kredit atau metode pembayaran lain. Dengan demikian, pengembalian dana seharusnya langsung dikembalikan dalam bentuk semula tanpa melalui saldo digital.<sup>37</sup> Dalam kesempatan lain, David juga kembali menegaskan bahwa karena adanya kebutuhan konsumen atas barang yang dibutuhkan, maka pengembalian dana harus dilakukan dengan cepat dan harus dikembalikan kepada rekening asal konsumen bukan ke dalam uang elektronik (saldo digital) pengelola *platform*.<sup>38</sup> Di sisi lain, dari sisi pihak pelaku usaha, seperti Blibli, menyatakan bahwa pengembalian dana ke Saldo Blipay (saldo digital) dilakukan untuk mempercepat proses pengembalian karena konsumen dapat langsung menerima dana pengembalian tanpa perlu melewati proses konfirmasi manual.<sup>39</sup>

Ditinjau dari perspektif peraturan perundangan-undangan yang ada, keberadaan layanan penyimpanan dalam saldo dalam bentuk Shopeepay, Blipay, dan lainnya ini dapatlah dikategorikan

34 Tokopedia, "Term and Condition," last modified 2021, <https://www.tokopedia.com/terms#withdrawal>, diakses pada 14 Juni 2021.

35 Shopee, "Syarat Layanan," last modified 2021, <https://shopee.co.id/docs/3001>, diakses pada 14 Juni 2021.

36 Blibli, "Apa Itu Blipay," last modified 2021, <https://www.blibli.com/faq/blipay/apa-itu-blipay/>, diakses pada 14 Juni 2021.

37 Andri, "Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce."

38 Mochamad Januar Rizki, "Seluk Beluk Refund Dalam Aspek Hukum Jual Beli," *Hukumonline*, last modified 2020, <https://new.hukumonline.com/berita/baca/lt5ec3766410fbb/seluk-beluk-refund-dalam-aspek-hukum-jual-beli?page=all>, diakses pada 17 Juli 2021.

39 Blibli, "Pengembalian Produk Dan Dana."

sebagai salah satu bentuk dompet elektronik atau *E-Wallet*. Adapun merujuk pada ketentuan Pasal 1 ayat (7) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, dijeskan bahwa yang dimaksud *E-Wallet* adalah “*layanan untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran*”. Dompet elektronik pada dasarnya memiliki kegunaan selayaknya dompet yang berfungsi untuk menyimpan uang di dalamnya, dalam hal ini dompet elektronik menyimpan yang dalam bentuk alat pembayaran non tunai yakni dalam bentuk uang elektronik.<sup>40</sup> Merujuk pada Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Uang Elektronik atau *E-money* sendiri adalah “*instrumen pembayaran yang memenuhi unsur sebagai berikut:*

- a. *diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit;*
- b. *nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip; dan*
- c. *nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.”*

Adanya dasar hukum atau legalitas tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan transaksi pembayaran menggunakan media saldo digital sejatinya diakui dan sah untuk dilakukan. Dengan demikian maka pemberian ganti kerugian berupa pengembalian dana

dalam bentuk saldo digital ini sejatinya boleh untuk dilakukan.

Adapun permasalahannya ialah keberadaan saldo digital pada *marketplace* pada umumnya hanya dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi di situs *marketplace* bersangkutan. Pengaturan yang demikian secara tidak langsung memaksa konsumen untuk menggunakan uangnya di *marketplace* tersebut meskipun konsumen mungkin tidak berkenan. Dalam hal ini, *marketplace* pada umumnya memang telah memberikan mekanisme penarikan dana dari saldo digital *marketplace* ke rekening bank dari masing-masing konsumen. Akan tetapi, isu baru yang kemudian muncul ialah mengenai kemudahan dan batasan jangka waktu pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital *marketplace* serta kemudahan dan jangka waktu konversi atau penarikan saldo digital *marketplace* ke dalam rekening bank konsumen bersangkutan.

Salah satu kasus mengenai kesulitan pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital pernah terjadi pada konsumen *marketplace* Shopee yang bernama Eko Wiyandi. Pada tanggal 19 Oktober 2020, Eko menyampaikan surat pembaca berjudul “Pengembalian Dana *Shopee PayTak* Kunjung Dicairkan” melalui website *pikiranrakyat.com*, dalam surat tersebut Eko menjelaskan bahwa pada tanggal 16 September 2020 dirinya melakukan pembatalan pembelian 1 (satu) unit *macbook* seharga Rp.9.135.000. Pihak Shopee kemudian menyampaikan untuk menunggu (pengembalian) dalam kurun waktu 1 x 24 jam, tetapi dana tak kunjung diterima. Eko kemudian mengajukan *complaint* via telepon dan mendapatkan jawaban via e-mail yang pada intinya menyatakan bahwa pengembalian dana baru akan dilakukan pada awal bulan berikutnya akibat aliran dana yang masuk pada *Shopeepay* Eko mendekati batas maksimal sebesar Rp.20.000.000 per bulan. Dalam

40 Elsa Debora Manurung, Lastuti Abu Bakar, and Tri Handayani, “Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompet Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik,” *Jurnal Jurisprudence* 10, no. 1 (2020): 46.

hal ini Eko merasa dirugikan karena aliran *Shopeepay* yang dimilikinya masih mendekati dan belum mencapai batas Rp.20.000.000 sehingga pengembalian dana yang dimilikinya seharusnya dikembalikan dalam waktu 1 x 24 jam sebagaimana ditetapkan dalam kebijakan Shopee. Adapun dalam perkembangannya hingga surat pembaca tersebut disampaikan, pengembalian dana atas pembatalan transaksi tersebut belum masuk ke dalam saldo *Shopeepay* Eko.<sup>41</sup>

Selain kasus kesulitan pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital, dalam praktik juga terdapat kasus dimana konsumen kesulitan dalam melakukan penarikan saldo digital *marketplace* ke dalam rekening bank yang dimilikinya. Salah satu kasus tersebut dialami oleh Chandra Budiyananto. Pada tanggal 18 Juni 2020 Chandra menyampaikan surat pembaca berjudul "Withdraw (Tarik Saldo) Bli.bli.com Super Mengecewakan" melalui website *mediakonsumen.com*. Dalam surat tersebut, Chandra menjelaskan bahwa pada tanggal 2 Juni 2020 dirinya menerima pengembalian dana dalam bentuk Saldo Blipay atas pembatalan transaksi yang dilakukannya. Pada tanggal 3 Juni 2020, Chandra kemudian mencoba melakukan penarikan Saldo Blipay tersebut ke rekening pribadinya. Setelah jangka waktu tiga hari, Chandra mendapat notifikasi dari Blibli bahwa proses berhasil, tetapi nyatanya dana tersebut belum masuk ke rekeningnya. Chandra kemudian mengajukan *complain* kepada pihak Blibli dan mendapat tanggapan untuk menunggu tiga hari meskipun notifikasi telah berhasil. Akan tetapi, nyatanya pada tanggal 9 Juni 2020, notifikasinya berubah menjadi gagal. Terhitung sejak tanggal 3 Juni 2020 s/d 16 Juni 2020, Chandra telah

melakukan penarikan saldo hingga empat kali, tetapi transaksi tersebut selalu gagal sehingga dana Chandra masih tertahan dalam bentuk Saldo Blipay.<sup>42</sup>

Sebagaimana dipaparkan dalam pembahasan sebelumnya bahwa merujuk pada Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, diatur bahwa "*Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi*". Berkaitan dengan pelaksanaan ganti rugi berupa pengembalian dana dalam bentuk saldo digital, pengaturan Pasal 19 ayat (3) ini pun kembali menimbulkan pertanyaan yakni apakah pemberian ganti rugi telah dianggap diterima pada saat dana konsumen telah dikembalikan ke dalam saldo digital atau baru dianggap diterima saat dana tersebut dikembalikan ke rekening bank konsumen. Meskipun demikian, terlepas dari isu perumusan pasalnya yang multi tafsir, kasus Eko maupun Chandra yang tak kunjung mendapatkan ganti rugi pengembalian dana jelas telah bertentangan dengan ketentuan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kondisi yang demikian jelas merugikan Eko maupun Chandra selaku konsumen mengingat keduanya tidak dapat dengan segera menerima kembali uangnya untuk membeli kebutuhan barang yang diperlukan.

Lebih lanjut, merujuk pada Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sendiri, sejatinya telah diatur bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (3) dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau

41 Eko Wiyandi, "Pengembalian Dana Shopee Pay Tak Kunjung Dicairkan," *Pikiran Rakyat*, last modified 2020, <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2567/Pengembalian-Dana-Shopee-Pay-Tak-Kunjung-Dicairkan>, diakses pada 17 Juli 2021.

42 Chandra Budiyananto, "Withdraw (Tarik Saldo) Blibli.Com Super Mengecewakan," *Media Konsumen*, last modified 2020, <https://mediakonsumen.com/2020/06/18/surat-pembaca/withdraw-tarik-saldo-blibli-com-super-mengecewakan>, diakses pada 17 Juli 2021.

mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Adapun dalam Pasal 60 kemudian diterangkan bahwa BPSK berwenang menjatuhkan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (3) tersebut.

Sebagai tambahan, berkenaan dengan adanya isu-isu terkait mekanisme dan tenggang waktu dalam pemberian ganti rugi bagi konsumen pada sektor *e-commerce* sebagaimana tersebut diatas. Dalam hal ini penyesuaian pengaturan perlindungan konsumen pada sektor *e-commerce* nampaknya menjadi suatu kebutuhan yang harus segera dilakukan. Berkaitan dengan hal ini, Indonesia dapat mencontoh negara Korea Selatan. Negara Korea Selatan telah memiliki *Act on The Consumer Protection In Electronic Commerce, Etc.* sebagai regulasi yang secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen pada sektor *e-commerce* di negaranya. Dalam regulasi tersebut, pengaturan mengenai kondisi-kondisi pembatalan transaksi, jaminan pengembalian dana, pembebanan biaya pengiriman barang, dan pengaturan teknis-teknis lain dalam sektor *e-commerce* telah diatur secara rinci sehingga dapat lebih memberi kepastian hukum bagi masyarakatnya selaku konsumen. Pengaturan yang demikian tentunya dapat menjadi rujukan yang baik bagi negara Indonesia untuk membenahi atau memperkuat konstruksi hukum perlindungan konsumen Indonesia, khususnya pada sektor *e-commerce*.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dalam transaksi *e-commerce* pada *marketplace*, terdapat dua mekanisme ganti rugi pengembalian dana yang mungkin terjadi yaitu 1) pengembalian dana dilakukan tanpa adanya kewajiban pengembalian barang

dan 2) pengembalian dana yang baru dapat dilakukan apabila barang telah dikembalikan (*retur*) ke pelaku usaha. Ditinjau dari hukum perlindungan konsumen Indonesia, mekanisme tersebut pada dasarnya sah berlaku sepanjang didasarkan pada perjanjian dan tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang ada. Adapun isu yang harus diperhatikan sehubungan dengan bentuk mekanisme pengembalian dana tersebut ialah terkait kaitan antara tenggang waktu pengembalian barang dari konsumen ke pelaku usaha dengan tenggang waktu pemberian ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Mekanisme pemberian ganti rugi pengembalian dana dalam bentuk saldo digital pada dasarnya sah untuk dilakukan, tetapi hal yang kini menjadi isu ialah mengenai 1) kemudahan dan batasan jangka waktu pengembalian dana konsumen ke dalam saldo digital *marketplace* dan 2) kemudahan dan jangka waktu konversi atau penarikan saldo digital *marketplace* ke dalam rekening bank konsumen. Dalam pelaksanaannya, penerapan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga gagap untuk diterapkan dalam mekanisme pengembalian dana dalam bentuk saldo digital ini. Oleh karena itu, pengaturan lebih lanjut atas mekanisme pengembalian dana tersebut harus segera dipersiapkan.

### Saran

Pemerintah diharapkan untuk dapat meninjau ulang ketentuan Pasal 19 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar tidak menimbulkan multitafsir bagi para pihakberkepentingan. Lebih lanjut, pemerintah juga diharapkan dapat mengakomodir pengaturan terkait pengembalian dana dalam bentuk saldo digital dalam transaksi *e-commerce* serta pengaturan terkait batasan tenggang waktu pengembalian barang (*retur*) kepada pihak pelaku usaha dalam hal

terjadinya pengembalian barang. Hal ini tidak lain dibutuhkan guna memberikan kepastian hukum baik bagi pelaku usaha maupun masyarakat selaku konsumen.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Badan Penelitian dan Pengembangan Hukum dan HAM yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menerbitkan karya tulis ilmiah ini. Di samping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak baik tim editorial, reviewer dan kolega yang telah membantu penulis baik dalam proses penyusunan hingga penerbitan karya tulis ilmiah ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Amanda, Gita. "BPKN: Pengaduan Konsumen Terkait E-Commerce Peringkat Satu." *Republika*. Last modified 2021. <https://www.republika.co.id/berita/qprakz423/bpkn-pengaduan-konsumen-terkait-ecommerce-peringkat-satu>, diakses pada 17 Juli 2021.

Andri, Yustinus. "Menyoal Pengembalian Dana Konsumen Atas Transaksi Ecommerce." *Ekonomi Bisnis*. Last modified 2019. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20190805/12/1132639/menyoal-pengembalian-dana-konsumen-atas-transaksi-ecommerce>, diakses pada 14 Juni 2021.

Bahtiar, RaisAgil. "Potensi, Peran Pemerintah, Dan Tantangan Dalam Pengembangan E-Commerce Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik* volume.11, no. 1, Juni (2020): 14.

Blibli. "Apa Itu Blipay." Last modified 2021. <https://www.blibli.com/faq/blipay/apa-itu-blipay/>, diakses pada 14 Juni 2021.

———. "Pengembalian Produk Dan Dana." Last modified 2021. <https://www.blibli.com/faq/topic/pengembalian-produk-pengembalian-dana/pengembalian-dana-blipay/>, diakses pada 14 Juni 2021.

Budiyunanto, Chandra. "Withdraw (Tarik Saldo) Blibli.Com Super Mengecewakan." *Media Konsumen*. Last modified 2020. <https://mediakonsumen.com/2020/06/18/surat-pembaca/withdraw-tarik-saldo-blibli-com-super-mengecewakan>, diakses pada 17 Juli 2021.

Djojodirjo, M.A. Moegni. *Perbuatan Melawan Hukum*. Jakarta: Pradnya Paramita, 1979.

Dwinanto, Bimo Prasetyo dan Rizky. "Di Mana Pengaturan Kerugian Konsekuensial Dalam Hukum Indonesia?" *Hukumonline*. Last modified 2011. <https://m.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt4da27259c45b9/di-mana-pengaturan-kerugian-konsekuensial-dalam-hukum-indonesia->, diakses pada 16 Juni 2021.

Fadhly, Fabian. "Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Akibat Produk Cacat." *ARENA HUKUM* 6, no.2 (2013).

Hamid, Haris. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media, 2017.

Handayani, Teguh Tresna Puja Asmara dan Tri. "Ketidakpastian Hukum Penggunaan Kode Unik Dalam Sistem Pembayaran E-Commerce." *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 4 (2019).

Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Perjanjian*. Jakarta: Prenada Media, 2019.

Indonesia. *Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen*, 1999.

Lukito, Imam. "Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-Commerce." *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum* Vol.11, no. 3 (2017): hlm.353.

Manurung, Elsa Debora, Lastuti Abu Bakar, and Tri Handayani. "Kepastian Hukum Dalam Penyelenggaraan Layanan Dompot Elektronik Dalam Sistem Pembayaran Dikaitkan Dengan Prinsip Lancar, Aman, Efisien, Dan Andal Berdasarkan PBI Nomor 20/6/PBI/2018

- Tentang Uang Elektronik.” *Jurnal Jurisprudence* 10, no. 1 (2020): 33–51.
- Nasution, Az. “Perlindungan Konsumen: Tinjauan Singkat UU No.8/1999- L.N. 1999 No. 42.” *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, no. 2 (2002): 116.
- Novenanty, Wurianalya Maria. “Perjanjian Baku Dalam Dunia Bisnis Dikaitkan Dengan Hak Asasi Manusia.” *Melintas* 33 (2017).
- Nur Hayati, Adis. “Analisis Tantangan Dan Penegakan Hukum Persaingan Usaha Pada Sektor E-Commerce Di Indonesia.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 21, no. 1 (2021): 109.
- Pradana, Mahir. “Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia.” *Modus* 27, no. 2 (2016): 163.
- Pribadi, Indra Arief. “Gubernur BI Prediksi Pertumbuhan E-Commerce Melonjak Hingga 39 Persen.” *AntaraneWS*. Last modified 2021. <https://www.antaraneWS.com/berita/2211866/gubernur-bi-prediksi-pertumbuhan-e-commerce-melonjak-hingga-39-persen>, diakses pada 17 Juli 2021.
- Putra, Nanda Narendra. “BPKN: Revisi UU Perlindungan Konsumen Harus Adopsi Prinsip Strict Liability.” *Hukumonline*. Last modified 2017. <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5a43929ed3323/bpkn-revisi-uu-perlindungan-konsumen-harus-adopsi-prinsip-istrict-liability-i/>, diakses pada 14 Juni 2021.
- Putra, S. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce.” *Jurnal Ilmu Hukum Riau* 4, no. 2 (2014): 9164.
- R, Soesilo dan Pramudji. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Surabaya: Rhedbook Publisher, 2008.
- Rahmanto, Tony Yuri. “Penegakan Hukum Terhadap Tindak Pidana Penipuan Berbasis Transaksi Elektronik.” *Jurnal Penelitian Hukum De Jure* 19, no. 1 (2019): 31.
- Resi Octovianisa Putri, Berto Mulia Wibawa, Titah Laksamana. “Identifikasi Permasalahan Komplain Pada ECommerce Menggunakan Metode Fishbone.” *Jurnal Sains Dan Seni ITS* vol.6, no. 1 (2017): 39.
- Rizki, Mochamad Januar. “Seluk Beluk Refund Dalam Aspek Hukum Jual Beli.” *Hukumonline*. Last modified 2020. <https://new.hukumonline.com/berita/baca/lt5ec3766410fbb/seluk-beluk-refund-dalam-aspek-hukum-jual-beli?page=all>, diakses pada 17 Juli 2021.
- Shopee. “Kebijakan Pengembalian Dana Dan Barang.” Last modified 2019. <https://shopee.co.id/docs/3613>, diakses pada 14 Juni 2021.
- . “Syarat Layanan.” Last modified 2021. <https://shopee.co.id/docs/3001>, diakses pada 14 Juni 2021.
- Suharnoko. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Pranada Media, 2004.
- Tokopedia. “Term and Condition.” Last modified 2021. <https://www.tokopedia.com/terms#withdrawal>, diakses pada 14 Juni 2021.
- Wiyandi, Eko. “Pengembalian Dana Shopee Pay Tak Kunjung Dicairkan.” *Pikiran Rakyat*. Last modified 2020. <https://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2567/Pengembalian-Dana-Shopee-Pay-Tak-Kunjung-Dicairkan>, diakses pada 17 Juli 2021.
- Yodo, Ahmadi Miru dan Sutarman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana, 2016.