



Penolakan Return Barang oleh Pelaku *Usaha E-commerce* (Analisis Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999) Tentang Perlindungan Konsumen

Nizmi Munawarah¹, Muhammad Iqbal², Nurul Fithria³

¹²³Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Email: 210106121@student.ar-raniry.ac.id¹, iqbal@ar-raniry.ac.id², nurul.fithria@ar-raniry.ac.id³

Abstract: Penelitian ini mengidentifikasi adanya kasus-kasus wanprestasi, dimana barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan atau mengalami kerusakan barang (cacat). Selanjutnya, proses pengaduan konsumen seringkali menjadi sulit, dan tidak mendapatkan respons yang memadai dari pihak pelaku usaha maupun platform itu sendiri. Berdasarkan observasi awal terhadap pengalaman konsumen di Banda Aceh, ditemukan bahwa penolakan pengembalian barang sering terjadi meskipun konsumen telah memenuhi prosedur yang diterapkan, seperti menyertakan video unboxing. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan implementasi di lapangan, yang akhirnya membuat kerugian pada konsumen. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, dengan pendekatan analisis terhadap berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan, termasuk Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Lewat Sistem Elektronik, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.. Data utama dan tambahan, termasuk hasil dari percakapan dengan konsumen yang pernah mengalami penolakan return, lalu dikumpulkan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai kedudukan hukum penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce dan efektivitas perlindungan hukum untuk konsumen. Temuan dari penlitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kedudukan hukum penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce dan sejauh mana Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen dalam menghadapi praktik tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan solusi konkret untuk permasalahan penolakan return barang pada platfotm Shopee, serta mengoptimalkan perlindungan hak hak konsumen di era digital berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999. penggarap menjadi tanggung jawab penggarap secara moral dan material.

Abstract: This study identifies instances of *breach of contract* (wanprestasi), where goods received by consumers do not match the order or arrive in a damaged condition. Furthermore, the consumer complaint process often becomes difficult and does not receive an adequate response from business actors or the platform itself. Based on initial observations of consumer experiences in Banda Aceh, it was found that return rejections often occur even though consumers have fulfilled the required procedures, such as providing an unboxing video. This reflects a gap between existing regulations and their implementation in practice, which ultimately causes harm to consumers. This study applies a normative juridical method, using an analytical approach to various relevant laws and regulations, including Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Electronic Commerce, and the Indonesian Civil Code. Primary and secondary data, including interviews with consumers who have experienced return rejections, were collected to gain a comprehensive understanding of the legal position of return rejection by e-commerce business actors and the effectiveness of legal protection for consumers. The purpose of this study is to analyze the legal standing of return rejection by e-commerce businesses and to assess the extent to which Law Number 8 of 1999 can provide effective legal protection for consumers in dealing with such practices. This research is expected to contribute to formulating concrete solutions to the issue of return rejection on the Shopee platform and to optimizing the protection of consumer rights in the digital era based on Law Number 8 of 1999.

Article History

Received: July 25, 2025

Revised: July 30, 2025

Published: August 14, 2025

Kata kunci:

Penolakan Return Barang, E-commerce,Perlindungan Konsumen

Keywords:

Rejection of Return of Goods, E-commerce



<https://doi.org/10.5281/zenodo.16840552>

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



PENDAHULUAN

Perkembang zaman semakin canggih terutama pada era kemajuan teknologi digital yang telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam cara masyarakat melakukan aktivitas perdagangan, salah satu dampak nyata dari perubahan tersebut adalah munculnya perdagangan elektronik (*e-commerce*), yaitu transaksi jual beli yang dilakukan secara daring melalui jaringan internet atau indirect (secara tidak langsung). E-commerce adalah salah satu solusi praktis bagi kehidupan masyarakat modern karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja dengan mudah, cepat, dan fleksibel tanpa adanya bertatapan muka antara penjual dan pembeli.

Salah satu e-commerce yang ada di Indonesia adalah Shopee yang diurus oleh sea group dan di Indonesia di kelola oleh PT. Shopee Indonesia. Shopee merupakan aplikasi nomor satu menurut MAU (*Monthly Active Users*), yang menawarkan berbagai kemudahan bagi konsumen dan pelaku usaha untuk melakukan transaksi online. Di dalam platform shopee tersebut konsumen bisa memilih metode pembayaran apa yang diinginkan bisa dalam bentuk cash on delivery, via bank, atau shopeepay. Barang yang ditawarkan oleh shopee biasanya di gambarkan melalui sebuah katalog, yang mendeskripsikan barang yang diperjualbelikan, menjelaskan bahan yang digunakan, ukuran barang dan lainnya, pada transaksi jual beli online yang sedang marak tersebut di satu sisi sangat menguntungkan bagi pelaku usaha, karena barang/jasa yang dijual sangat bervariasi, hal tersebut membuat konsumen lebih tertarik, karena dapat memiliki berbagai macam produk yang sesuai dengan kriteria yang mereka inginkan.¹

Shopee pertama kali diperkenalkan pada tahun 2015 di Singapura, lalu diperkenalkan ke negara-negara lain termasuk Indonesia pada bulan Desember. Pada tahun 2017, shopee menjadi platform jual beli online dengan pengikut tebanyak dengan jumlah pengunduh aplikasi tersebut mencapai kurang lebih 80 jt kali. Namun shopee bukan hanya termasuk kategori pengunduh terbanyak tapi juga ditinjau dari penjualan berbagai macam produk dengan jumlah kurang lebih 180 jt produk tersedia di paltform shopee.²

Dengan seiring berjalan maraknya transaksi jual beli online, banyak muncul berbagai persoalan permasalahan yang di alami oleh konsumen, salah satu isu yang kerap muncul Adalah saat pelanggan mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan yang mereka pesan, barang cacat, atau terlambatnya pengiriman dan sebagainya.³ Peneliti menemukan beberapa kasus yang terjadi di kota Banda Aceh, salah satu kasusnya adalah seorang konsumen membeli 1 pcs baju dengan ukuran M, namun pelaku usaha mengirimnya dengan ukuran L, konsumen mengajukan pengembalian barang dengan syarat video unboxing, tapi pelaku usaha tidak merespond ajuan pengembalian barang dari seorang konsumen tersebut, konsumen merasa sangat tidak puas dengan respond seorang penjual.⁴

Dalam persoalan menimbulkan kerugian dan kekecewaan seorang konsument dalam berbelanja online, padahal secara hukum telah dijamin oleh peraturan perundang-undangan, terutama dalam Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, serta hak untuk memperoleh barang yang sesuai dengan janji atau kesepakatan, dan juga berhak mendapatkan ganti rugi atau imbalan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dipesan.

Selain Undang Undang Perlindungan Konsumen, dalam Hukum perdata juga memberikan perlindungan melalui konsep wanprestasi, yang diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata, ketika pelaku usaha gagal menjalankan tanggung jawabnya sebagaimana telah disepakati, maka wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan. Dalam islam, perlindungan terhadap konsumen tercermin konsep *khiyār al-‘ayb*, yakni hak konsumen untuk membatalkan pembelian jika barang yang diterima ternyata rusak atau tidak sesuai, dan kondisi tersebut tidak dijelaskan oleh penjual sebelumnya.

Prinsip ini bersumber dari hadis Rasulullah ﷺ berikut:

مَنْ ابْتَاعَ شَيْئًا فِيهِ عَيْبٌ لَمْ يُبَيِّنْ لَهُ، فَهُوَ بِالْخَيْرِ

¹ Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Return) Pada Transaksi e-commerce Shopee”, Skripsi, Uin Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2023,hlm.2.

² Miftahul Husna, dan Irsalina Rizki Nasution, “Analisis Upaya Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online”, Vol. 7, N0. 1, Agustus 2023, hlm. 36.

³ Margono Pasu Simamora, et al, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi e-commerce Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Kasus Pembelian Produk”, Fakultas Hukum Mpu Tantular, Vol.6, No. 2, 2022, hlm. 96.

⁴ Wawancara dengan ibuk R., salah satu konsumen di Banda Aceh, 3 Juli 2025.



Man ibtā'a syai'an fīhi 'aybun lam yubayyan lahu fahuwa bikhiyār.

Artinya: "Barang siapa membeli sesuatu yang terdapat cacat padanya dan tidak dijelaskan kepadanya, maka ia berhak memilih (membatalkan pembelian). (HR. Ibnu Majah, No. 2247)

Namun dalam praktiknya di dunia e-commerce, masih terdapat kesenjangan antara apa yang diatur dalam regulasi dengan kenyataan di lapangan. Banyak pelaku usaha belum sepenuhnya menyadari kewajiban hukumnya terhadap pembeli, maka ini menandakan bahwa pengaman hukum untuk konsumen harus diperkuat, serta sejauh mana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 sukses dalam memberikan perlindungan kepada konsumen di era digital ini, khususnya dalam konteks pengembalian barang yang ditolak oleh pelaku usaha.

METODE PENELITIAN

Dalam karya ilmiah ini, penulis menerapkan pendekatan penelitian normatif yuridis, yang merupakan suatu penelitian hukum yang bertujuan untuk menganalisis regulasi hukum yang tertulis, baik itu undang-undang maupun prinsip-prinsip hukum yang berkaitan, yang berfokus pada analisis terhadap peraturan hukum positif yang mengatur tentang perlindungan pembeli dalam perdagangan elektronik. Dalam penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan yang berfokus pada analisis terhadap norma hukum yang ada dalam peraturan perundang undangan yaitu Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan analisis normatif, dengan fokus pada evaluasi ketentuan hukum dan peraturan yang berlaku terhadap praktik penolakan return barang, serta kesesuaianya dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Sumber data dalam studi ini terdiri dari

1. Data primer

Data asli berupa ketentuan perundang-undangan seperti UU No. 8 Tahun 1999, KUHPerdata, PP No. 80 Tahun 2019, serta peraturan lainnya yang mengatur tentang transaksi jual beli online secara elektronik dan hak konsumen dalam pengembalian barang.

2. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa literatur pendukung seperti jurnal ilmiah, buku, artikel yang terkait dalam perlindungan konsumen, laporan dari media konsumen, serta dokumen hukum seperti undang perlindungan konsumen.

Metode pengumpulan informasi yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan kajian, penulis menggunakan pendekatan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi dokumen

Studi dokumen yang bertujuan untuk menganalisis dokumen hukum dan kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam platform e-commerce, khususnya dengan permasalahan penolakan pengembalian barang oleh pelaku usaha pada platform Shopee.

2. Wawancara

Wawancara langsung dengan pihak yang bersangkutan (konsumen), dengan beberapa konsumen di Banda Aceh yang mengalami langsung penolakan pengembalian barang oleh pelaku usaha e-commerce, serta dampaknya terhadap perlindungan konsumen.

Teknik pengolahan data dalam studi ini menerapkan pendekatan analisis kualitatif dengan cara yuridis normatif, yaitu dengan melakukan analisis dan mengevaluasi data berdasarkan teori hukum dan ketentuan hukum positif untuk mendapatkan kesimpulan yang akan menjawab permasalahannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Return Barang Dalam Transaksi E-commerce

Return dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), didefinisikan sebagai pengembalian. Sistem return digunakan dalam suatu usaha seperti jual beli terutama pada jual beli online, seorang konsumen mengembalikan barang nya kepada penjual yang disebabkan oleh ketidaksesuainya suatu barang, ketidaksesuain itu terjadi kemungkinan karena produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang telah dipesan, tidak sesuai secara spesifik,



ataupun adanya kerusakan pada barang.⁵ Dengan banyaknya Kasus yang terjadi menunjukkan bahwa barang yang defect atau tidak berfungsi dengan baik tidak pantas untuk diperjual belikan kembali yang membuat kerugian pada seorang konsumen karena hal tersebut.

Seorang konsumen merasa dirugikan jika barang yang telah dibeli tidak sesuai dengan pesanan, lalu konsumen mengajukan pengembalian barang/dana, namun pengembalian nya ditolak oleh seorang pelaku usaha, dengan cara tidak adanya respond yang baik dari seorang pelaku usaha. Adapun dalam hal nya seperti return dan penurunan harga, yakni ketika barang yang dibeli ternyata mengalami kerusakan atau tidak sesuai maka umumnya diselesaikan dengan:

1. Mengajukan permintaan kepada penjual agar harga barang tersebut dikurangi.
 2. Mengembalikan barang yang rusak (tidak sesuai dengan pesanan) hal ini disebut return pembelian, jika pihak pembeli mengembalikan atau mengajukan permohonan pengurangan harga pembeli harus mengirimkan nota debet kepada penjual lalu pihak penjual akan mengirimkan jawaban yang disebut nota kredit.
- 2. Proses Pengembalian Barang Dalam Transaksi Online (Shopee) dan fakta Penolakan Return Berdasarkan Pengalaman Konsumen.**

Perkembangan teknologi informasi yang telah membawa perubahan signifikan serta kemudahan pada masyarakat yaitu dengan hadirnya kegiatan transaksi secara online. Belanja yang dilakukan secara tidak langsung ini telah membuat konsumen semakin mudah untuk bertransaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Namun, dalam transaksi e-commerce pengembalian barang menjadi salah satu permasalahan utama yang sering muncul, pengembalian barang juga salah satu aspek penting yang berkaitan erat dengan perlindungan konsumen.

Dalam transaksi jual beli online melalui platform Shopee, pengembalian barang merupakan salah satu bentuk perlindungan konsumen apabila telah terjadi ketidaksesuaian barang. Namun, proses pengembalian ini memiliki syarat dan tahapan tertentu yang harus dipenuhi oleh konsumen, adapun tahapan prosedur return pada Shopee mensyaratkan bahwa pengajuan pengembalian hanya dapat dilakukan apabila status pesanan belum dikonfirmasi selesai, yaitu selama “pesanan diterima” belum ditekan oleh pembeli, selain itu alasan pengembalian harus jelas dan dapat dibuktikan secara valid melalui foto maupun video unboxing seperti dalam kasus barang rusak, ukuran salah, atau tidak sesuai dengan deskripsi produk.⁶ Dalam pengembalian barang pembeli dapat mengembalikan produk maksimal 5 hari setelah pengajuan disetujui, permasalahan akan ditindaklanjuti jika penjual mengajukan banding ke Shopee.

Suatu permasalahan yang sering terjadi pada transaksi jual beli online yaitu penjual mengirimkan barang tidak sesuai dengan deskripsi yang tercantum, cacat pada barang/rusak, dan barang yang dikirim tidak sesuai dengan pesanan konsumen.⁷

Namun nyatanya dalam penelitian ini, peneliti telah mendapatkan beberapa fakta di lapangan yang telah terjadi bahwa penolakan return barang ini sering terjadi dan telah banyak merugikan konsumen. Di sisi lain, secara Nasional Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia pada Tahun 2023 telah mencatat 124 pengaduan konsumen terkait dengan permasalahan di e-commerce atau belanja online, kasus refund menjadi salah satu permasalahan yang banyak telah dilaporkan mencapai 23,4%.⁸

⁵ Firdaus Zulpiabri “*Pengembalian Barang Dalam Jual Beli Grosir Perspektif Hak Khiyar*”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2021, hlm 41.

⁶ Rohayati “*Sistem Return Barang Program Garansi Bebas Pengembalian Di E-commerce Shopee Perspektif Khiyar Syarat*” Jurnal Ilmu Hukum, Vol.10. No1. 2025, hlm 5.

⁷ Enni Soerjati, Ahmad.,et.al “*Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery*” Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan, Vol.6, No. 1, Desember 2022, hlm.2

⁸ Abdul Rahman “*Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur Cash On Dilevery Pada Aplikasi Marketplace*” Jurnal Penelitian Hukum, Vol.31, No. 2, Agustus 2022, hlm.123



Salah satu kasus juga tercatat dalam situs media konsumen pada tanggal 26 mei 2025 seorang konsumen membeli sebuah lemari dengan merk tabitha, namun lemari tiba tidak sesuai dengan ekspetasi konsumen yaitu dengan keadaan rusak pada part lemari, lalu konsumen mengajukan pengembalian barang disertai dengan video unboxing, yang awalnya konsumen mendapatkan respond yang baik dari seller, seller mengarahkan untuk mohon ditunggu hingga tanggal 30 mei 2025, nyatanya sampai tanggal 4 juni juga masih dalam proses ditinjau, dalam permasalahan tersebut walaupun telah melakukan komunikasi dengan penjual juga tidak membual hasil bahwa pengembalian barang diterima.⁹ Dalam kasus ini mengindikasikan telah terjadinya wanprestasi dari pihak pelaku usaha, wanprestasi merupakan wujud sikap seseorang yang telah lalai serta tidak memenuhi atau melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah disepakati bersama.¹⁰

Fenomena penolakan pengembalian barang ini tidak hanya terjadi secara umum pada media konsumen, tetapi permasalahan tersebut juga telah banyak dialami oleh beberapa konsumen di Kota Banda Aceh, peneliti telah mewawancara beberapa konsumen yang ada di Banda Aceh:

1. Konsumen A, inisial (AA) menerima celana yang robek, dan meskipun AA telah menyertakan video unboxing sebagai bukti bahwa celana yang diterima robek, keluhannya tidak direspon dengan pelaku usaha.
2. Konsumen B, berinisial (L) yang membeli 1 pcs baju berukuran M, namun yang diterima seorang konsumen baju berukuran L, lalu konsumen melakukan video unboxing dan mengajukan pengembalian barang, juga mengalami hal yang sama seperti konsumen A.
3. Konsumen C, berinisial (D) menerima baju yang rusak (tidak ada kancing).

Dalam beberapa kasus yang telah diteliti oleh penulis bahwasannya pelaku usaha tidak memberikan tanggapan yang memadai terhadap permintaan pengembalian barang yang rusak, tidak sesuai pesanan tersebut. Ketiadaan respons dari pelaku usaha menandakan lemahnya posisi konsumen dalam transaksi online, maka hal ini menunjukkan pentingnya penegakan regulasi serta perlunya literasi digital dan hukum bagi masyarakat supaya tidak terjadi lagi kerugian konsumen dimasa depan.

3. Kedudukan Hukum Penolakan Return Barang Oleh Pelaku Usaha E-commerce (Shopee)

Penolakan return barang oleh pelaku usaha adalah suatu permasalahan yang sering terjadi pada transaksi jual beli online, yang menimbulkan suatu permasalahan hukum yang ada kaitannya dengan hak-hak pelanggan, yang ditinggalkan melalui regulasi tertentu, bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada para pelaku bisnis agar tidak bertindak semena-mena yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dalam undang-undang perlindungan konsumen, prinsip tanggung jawab sangat penting, untuk mempertimbangkan siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.¹¹

Kedudukan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce sebenarnya telah terjamin namun, ketidaktegasan dalam pelaksanaan hak dan kewajiban seorang pelaku usaha yang menyebabkan regulasi tersebut sering diabaikan.

3.1 Hak Konsumen Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan hak-haknya, seperti hak mendapatkan Barang atau layanan yang sesuai dengan kesepakatan atau sebagaimana mestinya, maksud dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen serta meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka. Perlindungan konsumen mencakup dua aspek, yaitu berkaitan dengan Barang yang

⁹Rannezky Akbar.(2025). *Produk Tidak Sesuai Pesanan Tidak Profesional Dalam Pengembalian Barang* <https://medikonsumen.com/2025/06/05/surat-pembaca/shopee-tidak-profesional-dalam-hal-pengembalian-barang-dan-dana>. diakses 29 juni 2025.

¹⁰ Rifky Pratama Arief,2023. "Hukum Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Di Marketplace" Vol. 6. NO.2. Desember 2023, hlm. 5.

¹¹ Trisno R Hadis "Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee" Jurnal Media Hukum, Vol. 13. No.1. Maret 2025, hlm 22.



diterima oleh pembeli yang tidak sesuai dengan kesepakatan antara pembeli dan penyedia, serta perlindungan terhadap ketentuan yang diterapkan oleh penyedia yang dapat merugikan konsumen.

Dalam konteks ini, konsumen merasa dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan atau barang yang memiliki cacat. Sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama di Pasal 4 Huruf c, menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas, dan terbuka mengenai kondisi serta jaminan dari produk atau layanan yang disediakan.

3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Perlindungan konsumen dalam transaksi perdagangan melalui sistem elektronik semakin menjadi perhatian serius pemerintah, dengan meningkatnya transaksi jual beli online dan tingginya potensi kerugian pada konsumen atas ketidaksesuaian barang. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) merupakan perdagangan dengan menggunakan media atau Piranti elektronik, namun istilah lain yang sering digunakan adalah PPMSE (Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik), seperti tertera pada PP No 80 Tahun 2019 yaitu pedagang atau pelaku usaha yang menggunakan layanan melalui platform digital yang dibuat oleh penyedia sarana dan sistem elektronik PPMSE, berdasarkan Pasal 26 Huruf a dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 mengenai Perdagangan Secara Elektronik, para pelaku bisnis diwajibkan untuk melindungi hak-hak konsumen berdasarkan peraturan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen. Selain itu, dalam pasal 69 ayat 2 Huruf a Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, apabila ada ketidaksesuaian atau kerusakan pada produk, konsumen berhak untuk membatalkan atau menukar barang yang telah dibeli.¹²

Dalam perundang undang ini peraturan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) sangat memperkuat perlindungan terhadap konsumen, namun kejadian nyata yang terjadi di lapangan tidak mengikuti seperti aturan aturan yang ada. Pelaku usaha masih menyepakatan terkait hal pengembalian barang yang tidak sesuai oleh konsumen.

3.3 Wanprestasi Berdasarkan Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya prestasi atau kewajiban telah ditetapkan terhadap pihak tertentu dalam suatu perikatan, wanprestasi yaitu suatu kelalaian, cidera janji, atau tidak menepati kewajibannya dalam perjanjian. Wanprestasi memiliki keterkaitan yang sangat dekat dengan somasi atau peringatan yang diatur dalam Pasal 1238 KUHPerdata dan Pasal 1243 KUHPerdata¹³. Pasal 1243 Kitab Undang Undang Hukum Perdata merupakan dasar hukum yang mengatur tentang tenggung jawab seorang atas wanprestasi, yaitu kegagalan untuk memenuhi suatu perjanjian yang telah disepakati. Dalam konteks jual beli online pasal ini sangat relevan ketika konsumen menderita kerugian akibat seorang pelaku bisnis yang tidak memenuhi kewajiban, mis alnya tidak mengirimkan barang yang sesuai dengan yang dijual, mengirim barang yang cacat atau karena hal lainnya yang bisa merugikan seorang konsumen, seperti beberapa kasus yang telah saya paparkan pada halaman sebelumnya dengan berbagai macam alasan mengapa konsumen mengajukan pengembalian barang dan kenapa barang tersebut tidak diterima pengajuan pengembaliannya oleh seorang pelaku usaha.

¹² Risky Pratama Arief,2023. "Hukum Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Di Marketplace" Vol. 6. NO.2. Desember 2023, hlm. 4957

¹³ Hana Syahar Banu " Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online Di Media Sosial Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang 2022, hlm 11.



Selain itu bentuk bentuk wanprestasi dalam transaksi e-commerce adalah suatu perjanjian yang diciptakan oleh pihak pihak yang mengadakannya pasti memiliki sebuah hubungan hukum satu dengan lainnya, dalam Kitab Undang Undang KUHPerdata yang telah diatur, wanprestasi mengacu pada tidak adanya kewajiban dan hak dalam suatu kontrak, elemen dari kontrak tersebut wajib untuk dilaksanakan. Kedudukan pelaku usaha yang menolak pengembalian barang tanpa alasan yang sah telah melanggar kewajibannya dalam perjanjian jual beli, dengan demikian pelaku usaha dapat dimintai pertanggung jawaban secara hukum yang telah diatur.

3.4 Konsep Khiyar Al-Ayb Dalam Hukum Islam

Hak pada *Khiyar* adalah dua pihak untuk melanjutkan atau mengakhiri suatu kontrak atau transaksi pembelian atas nama pembeli dan pelaku usaha, hal ini yang terpenting adalah asas keadilan. *Khiyar* merupakan salah satu tindakan pencegahan untuk melindungi ketidakcocokan pada barang seperti kurangnya kualitas barang dan kurangnya kualitas yang diinginkan. Di dalam Islam dalam jual beli online mensyariatkan adanya hak *khiyar* yaitu hak untuk menentukan pilihan antara melanjutkan akad atau mengakhirinya.¹⁴

Ada beberapa jenis *Khiyar* diantaranya:

1. *Khiyar Majlis* adalah tempat yang dijadikan berlangsungnya jual beli online.
2. *Khiyar syarat* merupakan hak yang diberikan kepada satu pihak dalam perjanjian atau kedua belah pihak untuk melanjutkan atau membatalkan transaksi jual beli selama masih dalam batas waktu yang telah ditentukan.
3. *Khiyar "Aib* yaitu perjanjian dalam jual beli online dengan persyaratan benda yang dijual harus sempurna tidak cacat.
4. *Khiyar Ru'yah* merupakan hak pilih bagi pembeli.

Oleh karena itu, dari beberapa jenis *khiyar* yang telah dijelaskan, *khiyar al-ayb* merupakan konsep yang paling relevan dalam konteks jualan barang secara online atau e-commerce. Ini disebabkan karena dalam transaksi digital, konsumen tidak dapat memeriksa barang secara langsung, maka apabila barang yang diteima oleh seorang konsumen cacat atau tidak sesuai deskripsi, konsumen berhak mengembalikannya, dan hak tersebut adalah penerapan *khiyar al-ayb* dalam praktik modern. Dengan demikian, sistem pengembalian barang yang ada di platform Shopee merupakan adopsi dari nilai nilai perlindungan hukum Islam yang telah diatur sejak era fiqh klasik.

4. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Penolakan Return Barang Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999

Perlindungan hukum terhadap konsumen terutama dalam transaksi jual beli online, yaitu pada kasus penolakan return barang oleh seorang pelaku usaha, yang telah diatur pada Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah untuk memberikan arahan dalam menjalankan kegiatan ekonomi dan salah satu sikap yang harus dilakukan oleh pelaku usaha dalam menghadapi resiko kerugian yang dialami konsumen.

Terdapat 3 prinsip tanggung jawab dalam perlindungan konsumen:

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan atau kelalaian.
2. Prinsip tanggung jawab berdasarkan wanprestasi (*Breach Of Warranty*)
3. Prinsip tanggung jawab mutlak.¹⁵

Salah satu bentuk perlindungan hukum terdapat pada Pasal 19 Undang Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi

¹⁴Teti, A Syatir Sofyan “*Implementasi Khiyar Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)*” Jurnal Hukum. Vol.15. No.2 . Juli-Desember 2021, hlm 181.

¹⁵ Zulfani Amelia Putri “*Efektivitas Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sebagai Suatu Sistem Kepastian Hukum Di Kota Semarang*” Skripsi Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2024. Hlm 31



kepada seorang konsumen apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau mengalami kerusakan cacat pada barang, bentuk kompensasi ini dapat berupa pengembalian dana, penggantian dengan barang yang baru atau sesuai kesepakatan antara pelaku bisnis dan seorang pembeli. Namun, dalam kenyataan yang terjadi pada e-commerce platform Shopee, ketentuan ini seingkali tidak terjalankan, karena proses pengembalian barang sering berbelit dan waktu penyelesaiannya tidak pasti.

Kemudian dalam Pasal 45-47 Undang Undang perlindungan Konsumen membahas tentang memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pelaku usaha melalui jalur pengadilan atau di luar pengadilan, Dimana konsumen dapat menggugat secara perorangan, kelompok ataupun melalui lembaga perlindungan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan institusi yang memiliki otoritas untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha. Landasan hukum dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terdapat pada Pasal 49 ayat 1 UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pertama kali diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan Keputusan presiden Nomor 27 Tahun 2012 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur pada Pasal 52 UUPK jo. Tentang pelaksanaan tugas dan wewenang yaitu:

1. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
2. Menerima pengaduan tertulis maupun tidak dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
3. Memutuskan dan menetapkan ada tidaknya kerugian di pihak konsumen.¹⁶

Namun, dari beberapa wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu terbatas, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak berhak untuk melaksanakan keputusan yang telah dibuat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya berfungsi untuk memutuskan apakah terdapat kerugian bagi konsumen, serta berwenang untuk menetapkan jumlah ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha dan mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen, namun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tidak ada diberikan kewenangan untuk melaksanakan sendiri putusan yang dihasilkan, keterbatasan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam mengeksekusi putusan menunjukkan bahwa sistem penyelesaian sengketa konsumen di Indonesia masih belum sepenuhnya berpihak pada konsumen, terutama dalam transaksi digital.

SIMPULAN

Dari hasil kajian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwasannya penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce, khususnya pada platform Shopee merupakan suatu persoalan yang sangat sering terjadi di lapangan yang telah banyak membuat konsumen terugikan. Secara normatif konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, perlindungan, keselamatan, serta hak untuk menerima produk yang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Dari banyaknya kasus yang terjadi seorang konsumen telah mengikuti sesuai syarat dan prosedur dalam pengajuan pengembalian barang seperti adanya video unboxing, beserta foto, walaupun hal tersebut telah dilakukan namun tetap saja pengajuan pengembalian barang tidak ada respons bahkan ditolak secara pihak oleh seorang pelaku usaha. Hal ini masih menjadi bukti bahwa masih terdapat kesenjangan besar antara aturan yang ada dengan realisasi yang berlangsung dilapangan.

Penolakan Return Barang juga dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi terjadi ketika seorang pelaku bisnis gagal memenuhi tenggat waktu kewajiban tertentu, dalam Undang Undang Hukum Perdata pada Pasal 1243 KUHPerdata telah dijelaskan bahwa wanprestasi adanya hak bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi. Selain itu dari sudut pandang Islam pada konsep *Khiyar al-*

¹⁶Uljih Muslihudin. Qodariyah Barkah "Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase Di Luar Pengadilan Yang Memuat Perjanjian" hlm 103.



ayb juga mempunyai hak seorang konsumen untuk membatalkan pembelian jika produk yang diterima terdapat kerusakan dan tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual.

Dari semua kesimpulan yang telah disimpulkan jelas bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce belum berjalan secara maksimal, Undang Undang telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen namun lemahnya pengawasan, kurangnya literasi hukum digital di kalangan masyarakat, serta kurang tegasnya penegakan hukum terhadap para pelaku usaha yang mengabaikan hak-hak konsumen belum sepenuhnya terjamin keamanannya. Maka dari itu perlu adanya upaya dari semua pihak, baik pemerintah, pelaku usaha, maupun konsumen sendiri agar sistem transaksi e-commerce di Indonesia dapat berjalan secara adil, transparan, dan akuntabel, yaitu dengan memperkuat regulasi teknis, pengawasan pada platform digital, serta edukasi hukum kepada masyarakat tentang prosedur pengembalian barang dan hak-hak seorang konsumen di era digital.

Sebagai peneliti, saya menegaskan bahwa penelitian ini tidak hanya dimaksudkan untuk memberikan gambaran yuridis terhadap fenomena penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce, tetapi juga sebagai bentuk kontribusi nyata dalam mendorong kesadaran hukum dan perlindungan hak-hak konsumen di era digital. Oleh sebab itu penulis merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya untuk memperluas kajian dengan pendekatan empiris yang lebih mendalam.

Akhirnya, penulis ingin menyampaikan penghargaan yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan informasi selama proses penelitian ini, khususnya para responden di kota Banda Aceh yang telah bersedia membagikan pengalaman mereka sebagai korban penolakan return barang oleh pelaku usaha e-commerce.

REFERENSI

- Abdul Rahman. *Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Fitur Cash On Delivery Pada Aplikasi Marketplace*. Jurnal Penelitian Hukum, Vol. 31, No. 2, Agustus 2022, hlm. 123.
- Arief, Rifky Pratama. *Hukum Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Transaksi Di Marketplace*. Jurnal Hukum, Vol. 6, No. 2, Desember 2023, hlm. 5, 49, 57.
- Banu, Hana Syahar. *Tinjauan Yuridis Wanprestasi Atas Perjanjian Jual Beli Online Di Media Sosial Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2022.
- Hadi, Trisno R. *Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee*. Jurnal Media Hukum, Vol. 13, No. 1, Maret 2025, hlm. 22.
- Hidayat, Bayu. *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Return) Pada Transaksi E-commerce Shopee*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023, hlm. 2.
- Husna, Miftahul dan Irsalina Rizki Nasution. *Analisis Upaya Perlindungan Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online*. Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 7, No. 1, Agustus 2023, hlm. 36.
- Muslihudin, Ulih dan Qodariyah Barkah. *Analisis Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Arbitrase Di Luar Pengadilan Yang Memuat Perjanjian*, hlm. 103.
- Putri, Zulfani Amelia. *Efektivitas Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Sebagai Suatu Sistem Kepastian Hukum Di Kota Semarang*. Skripsi. Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2024, hlm. 31.
- Simamora, Margono Pasu, et al. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Nomor 8 Tahun 1999 Dalam Kasus Pembelian Produk*. Fakultas Hukum Universitas Mpu Tantular, Vol. 6, No. 2, 2022, hlm. 96.
- Soerjati, Enni dan Ahmad, et al. *Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash On Delivery*. Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan, Vol. 6, No. 1, Desember 2022, hlm. 2.
- Syatir Sofyan, Teti A. *Implementasi Khayr Dalam Jual Beli Online (Studi Kasus Ketidaksesuaian Objek Pada Marketplace Shopee)*. Jurnal Hukum, Vol. 15, No. 2, Juli-Desember 2021, hlm. 181.



- Akbar, Rannezky. "Produk Tidak Sesuai Pesanan, Tidak Profesional Dalam Pengembalian Barang." *Media Konsumen*, 5 Juni 2025. Diakses 29 Juni 2025.
<https://mediakonsumen.com/2025/06/05/surat-pembaca/shopee-tidak-profesional-dalam-hal-pengembalian-barang-dan-dana>
- Firdaus Zulpiabri "Pengembalian Barang Dalam Jual Beli Grosir Perspektif Hak Khiyar", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2021, hlm 41.
- Rohayati "Sistem Return Barang Program Garansi Bebas Pengembalian Di E-commerce Shopee Perspektif Khiyar Syarat" Jurnal Ilmu Hukum. Vol.10. No1. 2025, hlm 5.
- Wawancara dengan ibuk R "Pengembalian Barang Di Tolak Oleh Pelaku Usaha" salah satu konsumen di Banda Aceh, 3 Juli 2025.

