



E- ISSN : 2988-3687  
Jurnal Jurist Argumentum (Pemikiran Intelektual Hukum)  
Prodi Ilmu Hukum  
Universitas Teuku Umar

Volume 2, Nomor 1, Tahun 2024  
email: ja@utu.ac.id  
<http://jurnal.utu.ac.id/argumentum>

---

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS REFUND TIDAK TEREALISASI PADA SHOPEE DI KABUPATEN ACEH BARAT

Sri Wahyuni<sup>1</sup>  
Muhammad Ikhwan Adabi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>[Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umat]

<sup>2</sup>[Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Teuku Umat]

---

### Abstrak

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, perdagangan elektronik atau e-commerce telah menjadi fenomena yang meluas dan berpengaruh signifikan dalam kehidupan sehari-hari namun trend belanja online sudah menjadi kebiasaan orang banyak dalam berbelanja, terdapat beberapa masalah yang sering dihadapi yaitu ketidaksesuaian barang yang dijual dengan barang yang dikirimkan, akibatnya konsumen yang merasa tertipu melakukan refund atau pengembalian uang, namun tidak semua penjual akan merealisasikan permintaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen atas refund tidak terealisasi di E- Commerce ditinjau berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang menggunakan metode kualitatif, data diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan refund selama ini yang dilakukan konsumen ada yang sesuai persyaratan seperti membuat video unboxing barang yang direfund akan tetapi refund tetap tidak disetujui. Hal ini membuat hak konsumen tidak terpenuhi. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen selama ini belum efektif karena banyaknya kejadian refund yang di tolak oleh pihak toko membuat konsumen kecewa dan tidak terpenuhi haknya sebagai konsumen sebagaimana hukum yang berlaku. Dampak Pihak toko pernah menolak refund konsumen karena tidak memenuhi syarat refund, hal ini membuat konsumen kecewa dan membuat konsumen tidak membeli lagi produk di toko. Hal ini berarti pihak toko mengalami penurunan rating dan penurunan konsumen. Untuk proaktif mengatasi potensi rating rendah dari pelanggan yang tidak mendapatkan refund, pihak toko menawarkan cashback kepada konsumen yang berbelanja, sebagai insentif positif bagi mereka yang tetap setia dan melakukan transaksi tanpa mengajukan refund. Bagi pelaku usaha, penting untuk menyajikan kebijakan refund, garansi, dan pengiriman secara transparan. Respon cepat dan profesional terhadap keluhan konsumen juga krusial untuk membangun reputasi bisnis dan hubungan baik dengan pelanggan.

## 1. PENDAHULUAN

Jual beli online, juga dikenal sebagai e-commerce atau perdagangan elektronik, mengacu pada proses jual beli produk atau layanan yang dilakukan secara online melalui platform digital seperti situs web, aplikasi, atau platform ecommerce. Dalam jual beli online, pembeli dan penjual tidak berinteraksi secara fisik, melainkan melalui komunikasi elektronik menggunakan internet.<sup>1</sup>

Jual beli online, pembeli dapat menjelajahi produk atau layanan yang ditawarkan oleh penjual melalui platform e-commerce. Mereka dapat melihat deskripsi produk, gambar, harga, dan ulasan dari pembeli sebelum membuat keputusan pembelian. Pembeli kemudian dapat menempatkan pesanan dan melakukan pembayaran melalui metode pembayaran yang tersedia, seperti transfer bank, kartu kredit, atau pembayaran digital.<sup>2</sup>

Pelaku usaha dapat mengunggah informasi produk, mengelola stok, memproses pesanan, dan mengatur pengiriman produk kepada pembeli. Penjual juga dapat berinteraksi dengan pembeli melalui pesan atau sistem komunikasi yang disediakan oleh platform e-commerce seperti Shopee, Lazada, Buka lapak dan lain-lain.

Jual beli online memiliki sejumlah keuntungan, baik bagi pembeli maupun penjual. Bagi pembeli, mereka dapat membeli produk atau layanan dengan mudah dan nyaman tanpa harus pergi ke toko fisik. Mereka juga dapat membandingkan harga dan kualitas produk dari berbagai penjual dengan cepat. Bagi penjual, di Shopee membuka akses ke pasar yang lebih luas, mengurangi biaya operasi toko fisik, dan memungkinkan mereka untuk mencapai pelanggan potensial di berbagai lokasi.

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi, perdagangan elektronik atau e-commerce salah satunya di Shopee telah menjadi fenomena yang meluas dan berpengaruh signifikan dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu platform e-commerce yang populer di Indonesia adalah Shopee. Shopee menyediakan layanan jual beli online yang memungkinkan pengguna untuk membeli berbagai produk dengan mudah melalui aplikasi atau situs web mereka. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa permasalahan yang sering dihadapi oleh konsumen, salah satunya adalah refund tidak terealisasi.<sup>3</sup>

Refund adalah proses pengembalian dana kepada konsumen ketika terjadi pembatalan pesanan, pengembalian barang, atau ketidakpuasan terhadap produk atau layanan yang diterima. Namun, terdapat situasi di mana pelaku usaha tidak melaksanakan refund yang telah dijanjikan kepada konsumen menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menimbulkan pertanyaan hukum terkait perlindungan konsumen dalam jual beli online.<sup>4</sup>

Dalam konteks Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) di Indonesia, refund atau pengembalian dana kepada konsumen memiliki kaitan erat dengan hak

---

<sup>1</sup> Ramadhan Wardhana, "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum* 5, No. 2 (August 25, 2021): 336–349.

<sup>2</sup> Masyitah, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online," *Petita: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah* 2, No. 1 (April 1, 2017).

<sup>3</sup> Komang Pande Angga Tridipta, I Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari Ujjanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online," *Jurnal Analogi Hukum* 2, no. 3 (November 20, 2020): 356–360.

<sup>4</sup> Ardhan Ardiyanto and Arikha Saputra, "Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee," *Jurnal Meta-Yuridis* 5, no. 2 (September 28, 2022): 93–104.

konsumen untuk mendapatkan kompensasi atau penggantian atas kerugian yang dialami akibat pembelian produk atau layanan yang cacat, tidak sesuai dengan deskripsi, atau tidak memenuhi harapan.<sup>5</sup>

Pada marketplace shopee konsumen dapat mengajukan permintaan pengembalian barang atau dana melalui aplikasi shopee jika pesanan masih dalam masa garansi shopee dan belum mengeklik pesanan diterima. Untuk melakukan pengajuan, maka konsumen dapat membuka aplikasi shopee dengan pilih fitur “saya” yang telah disediakan oleh shopee diteruskan dengan pilih tab dikirim lalu pilih pesanan dan terakhir pilih ajukan pengembalian beserta produk yang akan dikembalikan di rincian pesanan. Selanjutnya akan diarahkan kepada fitur pilih alasan mengapa pihak konsumen melakukan pengembalian barang atau dana. Adapun alasan yang dicantumkan dapat dipilih oleh konsumen sebagai berikut :

a.) Produk tidak sampai. b.) Produk tidak berfungsi dengan baik. c.) Produk tidak original. d.) Produk berbeda dengan deskripsi atau iklan yang dicantumkan. e.) Produk tidak lengkap atau kosong. (Contohnya : bagian produk ada yang hilang ataupun kurang). f.) Produk salah, yaitu salah dari segi ukuran, warna atau produk yang dikirimkan berbeda. g.) Produk cacat, yaitu produk terdapat kerusakan seper- ti penyok, goresan dan retak.<sup>6</sup>

Ada beberapa jenis pengembalian dana yang dilakukan oleh shopee yaitu Pengembalian dana untuk pesanan segera diproses sesuai metode pembayaran yang digunakan. Proses dan waktu pengembalian dana berbeda-beda untuk setiap metode pembayaran, adapun pengembalian dapat dilakukan melalui ShopeePay, SPayLater, Kartu Kredit, Aku Laku, Debit, dan Indomaret/Alfamart.

Seperti yang terjadi pada konsumen bernama Mitha dengan nama akun shopee shasmitha\_l, membeli produk pada tanggal 30 Juli 2021 di salah satu Ecommerce tepatnya di Shopee dengan nama toko berinisial “O” berupa 3 macam barang yaitu kacamata hitam bentuk segitiga Cat Eya Gay vintage kacamata fashion untuk pria/wanita, kacamata hitam bentuk segitiga cat black-black dan kalung titanium anti karat crystal, dengan harga RP 30.717, dan di terima pada tanggal 07 Agustus 2021. Pada saat Mitha menerima barang tersebut, terdapat adanya ketidak sesuaian dengan pesanaan awal karena adanya kekurangan barang yang dipesan dan barang yang diterima.<sup>7</sup>

Pada saat pembelian mitha membeli tiga barang tetapi pada saat barang yang di pesan datang terdapat satu barang yang kurang, yaitu kalung titanium anti karat crystal, lalu mitha mengajukan refund pengiriman barang kembali, terhadap toko berinisial “O” tetapi tidak ada tanggapan dari pihak toko.

Berdasarkan contoh kasus diatas bahwa pelaku usaha telah melanggar Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap refund tidak terealisasi pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat?

<sup>5</sup> Rahman Subha Suruji et al., “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Suatu Kajian Uupk, Etika Bisnis Islam Dan Hukum Islam),” *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 5, no. 2 (November 27, 2020): 98–109.

<sup>6</sup> Website [Shopee.co.id](https://shopee.co.id).

<sup>7</sup> Wawancara dengan mitha pada tanggal 20 Juni 2023.

2. Bagaimana dampak bagi pelaku usaha terhadap refund konsumen tidak terealisasi pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat ?

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian hukumyuridis empiris, Jenis penelitian hukum empiris atau kajian empiris adalah kajian yang memandang hukum sebagai kenyataan, mencakup kenyataan sosial, kenyataan kultur, dan lain-lain. Penelitian hukum empiris ini mengambil fakta-fakta yang ada dari masyarakat, badan hukum, atau badan pemerintahan.

Jenis data data primer dan data skunder, lokasi penelitian di Meulaboh Kabupaten Aceh Barat, teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi, seterusnya akan dianalisis dengan pendekatan kualitatif yaitu menganalisis data dengan menggambarkan, menerangkan, serta menjelaskan apa yang dinyatakan oleh responden dan informan secara tulisan maupun lisan dan juga turut serta perilaku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu bagian yang utuh.<sup>8</sup>

## 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terhadap Refund tidak terealisasi Pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia memberikan perlindungan hukum yang penting untuk melindungi hak-hak konsumen. Secara umum, undang-undang ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli barang dan/atau jasa, agar konsumen tidak menjadi pihak yang dirugikan dalam proses transaksi jual beli. Secara umum, UUPK No 8 Tahun 1999 menetapkan beberapa prinsip perlindungan konsumen, antara lain transparansi, keadilan, keberlanjutan, serta partisipasi konsumen. Prinsip transparansi menuntut agar informasi mengenai barang atau jasa yang ditawarkan harus jelas dan tidak menyesatkan. Keberlanjutan menekankan perlindungan terhadap konsumen secara berkelanjutan, sementara partisipasi konsumen memastikan keterlibatan mereka dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan hak-hak konsumen.<sup>9</sup>

Selain itu, UUPK ini juga memberikan ketentuan khusus terkait hak-hak konsumen. Beberapa hak konsumen yang diatur antara lain hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang aman bagi keselamatan, kesehatan, dan keamanan, hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas, hak untuk memilih barang atau jasa, dan hak untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati di awal.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Sash Mitha Zein selaku konsumen terkait pengalaman berbelanja di Shopee, diktehai bahwa konsumen memesan 3 barang, yaitu 2 kacamata dan 1 kalung, dengan sistem pembayaran "Cash on Delivery" (COD). Setelah melakukan pembayaran saat barang tiba ternyata hanya ada 1 barang yang konsumen terima, yakni kalung saja. Setelah itu konsumen menghubungi admin toko melalui chat untuk melaporkan masalah tersebut dan mengajukan permohonan refund untuk barang yang tidak konsumen terima. Akan tetapi permohonan refund yang konsumen ajukan tidak

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Abdurahman, *Metode Penelitian Suatu Pemikiran dan Penerapan*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 1990, hlm. 24.

<sup>9</sup> Simanullang, Heldia Natalia, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi ECommerce," *Melayunesia Law* 1, no. 1 (December 1, 2017): 111.

mendapatkan respons atau tindakan yang memadai dari pihak toko. Pesan yang konsumen kirimkan tidak mendapat balasan sama sekali, sehingga refund yang konsumen harapkan tidak terealisasi dan konsumen masih belum menerima barang yang seharusnya saya dapatkan sesuai pesanan awal<sup>10</sup>.

Sementara itu hasil wawancara kepada Sash Mitha Zein selaku konsumen terkait saran kepada pelaku usaha dan Shopee ia mengatakan: bahwa melalui pengalaman yang konsumen, konsumen ingin memberikan saran bahwa para pelaku usaha seharusnya lebih bertanggung jawab dan cermat dalam menyusun deskripsi produk di platform e-commerce tepatnya di shopee. Deskripsi yang jelas dan mendetail tentang produk sangat penting untuk memastikan pelanggan memiliki pemahaman yang akurat sebelum melakukan pembelian. Hal ini juga membantu menghindari kebingungan terkait dengan pesanan yang diterima. Selain itu, perlunya Shopee untuk memperhatikan keluhan dari pelanggan. Kasus seperti pengajuan refund yang telah banyak dialami oleh pelanggan lainnya. Tanggapan cepat dan penanganan yang baik terhadap keluhan pelanggan adalah kunci untuk membangun kepercayaan dan memastikan pengalaman belanja yang memuaskan. Semakin responsif dan peduli pihak Shopee terhadap keluhan, semakin baik pula citra dan reputasi platform tersebut di mata pelanggan.”<sup>11</sup>

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Azizah yang merupakan konsumen Shopee. Dalam hasil wawancaranya bahwa konsumen pernah mengalami pengalaman kurang menyenangkan ketika membeli baju gamis di Shopee. Konsumen telah membayar sesuai dengan harga yang tertera, namun ketika barang sampai, ternyata yang konsumen terima adalah rok span dan dan baju batik bukan baju gamis sesuai pesanan konsumen. Segera setelah itu, konsumen menghubungi toko tersebut melalui pesan, namun sayangnya, tidak ada tanggapan sama sekali dari pihak toko terkait keluhan yang saya sampaikan. Situasi ini membuat konsumen tidak puas dengan pelayanan toko tersebut. Menurut konsumen, UUPK perlindungan konsumen dalam transaksi online belum sepenuhnya efektif. Pengalaman konsumen yang beberapa kali menerima barang tidak sesuai dengan pesanan menunjukkan adanya ketidaksempurnaan dalam perlindungan tersebut.<sup>12</sup>

Menurut konsumen perlu adanya peningkatan atau evaluasi lebih lanjut terhadap mekanisme perlindungan konsumen, terutama dalam hal penanganan keluhan dan penyelesaian masalah. Sebagai tips, konsumen menyarankan untuk memeriksa rating toko dan membaca komentar pembeli sebelum melakukan transaksi online. Hal ini bisa membantu kita mendapatkan gambaran lebih baik mengenai reputasi dan kualitas pelayanan dari toko tersebut. Dengan melakukan perbandingan antara rating dan ulasan pembeli, kita dapat membuat keputusan yang lebih informan dan meminimalkan risiko mendapatkan pengalaman berbelanja yang tidak memuaskan.<sup>13</sup>

Peneliti juga mewawancarai Diyana yang merupakan salah satu konsumen E-Commerce Shopee. Dalam wawancaranya bahwa konsumen, barang yang konsumen terima tidak sesuai dengan pesanan konsumen dimana barang tersebut tidak sesuai warna yang dipesan konsumen. Konsumen mencoba mengajukan pengembalian dana atau refund. Namun pihak toko tidak merespon keluhan konsumen dan semua usaha konsumen tidak ada tanggapan dari pihak toko. Ini menimbulkan kekecewaan karena merasa tidak memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Menurut pandangan konsumen, UUPK perlindungan konsumen saat ini belum

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Sash Mitha Zein pada 15 September 2023.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Sash Mitha Zein pada 15 September 2023.

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Azizah pada 15 September 2023.

<sup>13</sup> Hasil wawancara Azizah pada 15 September 2023.

sepenuhnya efektif. Pengalaman konsumen yang masih belum mendapatkan respon atau penyelesaian yang memadai menggambarkan adanya kelemahan dalam sistem perlindungan konsumen. Saat ini, konsumen belum pernah melaporkan masalah ini ke badan perlindungan konsumen Aceh karena kurangnya informasi mengenai keberadaan badan perlindungan konsumen tersebut. Saya memahami adanya UUPK perlindungan konsumen, meskipun belum mengetahui isi pasal-pasalnya dengan pasti. Untuk meminimalkan risiko, saya percaya bahwa kita harus lebih teliti dalam membeli secara online. Melihat deskripsi produk, membaca komentar dari pembeli sebelumnya, dan melakukan riset lebih lanjut dapat membantu kita membuat keputusan yang lebih bijak. Dengan begitu, kita dapat mengurangi kemungkinan mengalami masalah yang saya alami dan mendapatkan pengalaman berbelanja yang lebih positif di masa mendatang.<sup>14</sup>

Peneliti juga mewawancarai Rudi yang merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee. Dalam wawancaranya diketahui bahwa pengalaman konsumen pernah membeli suatu produk di shopee yaitu pesan sepatu Ventela dengan ukuran 45, setelah konsumen membayar COD dengan harga yang tertera dan membuka barang tersebut ukuran yang diterima berbeda yaitu ukran 35. kemudian konsumen mengajukan refund, dengan alasan sepatu yang di kirim salah ukuran dan tidak muat sama sekali, akan tetapi tidak ada respon dari pihak toko. dan konsumen merasa kecewa serta merasa di rugikan oleh pihak toko tersebut, dari kasus tersebut konsumen mengaku sangat merasa di rugikan karena kesalahan dari pihak toko dalam kesalahan pengiriman ukuran barang. Saran yang di berikan oleh konsumen agar hal serupa tidak terulang kembali, sebelum pemesanan langkaah awal membaca deskripsi toko dan koment serta ulusan dari konsumen terlebih dahulu yang pernah membeli di toko tersebut sehingga dapat menjadi tolak ukur dan pertimbangan konsumen lainnya sebelum membeli produk di toko tersebut<sup>15</sup>.

Hasil wawancara dengan Ikhlas merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee yang memiliki pengalaman kurang menyenangkan pada saat pengajuan refund. Konsumen atas nama Ikhlas pernah membeli suatu produk di shopee yaitu pesan celana warna hitam dengan ukuran 28, akan tetapi barang yang sampai ke tangan konsumen adalah celana warna biru dongker. Konsumen megajukan refund pengembalian dana kepada pihak toko, dengan alasan warna tidak datang seperti perjanjian awal, upaya pengajuan yang di lakukan konsumen pada fitur chat yang di sediakan platfom namu tidak kunjun respon dari admin toko akan keluhan konsumen. Menurut konsumen UUPK perlindungan konsumen belum melindungi hak konsumen, hal ini karena masih sudah sering dan di alami secara pribadi hal serupa, yaitu konsumen tidak mendapatkan haknya khususnya dalam hal refund produk di beli konsumen. Saran dari konsumen kepada pihak toko online tepatnya shopee, pentingnya jujur serta adanya rasa tanggung jawab pelaku usaha dalam membangun kepercayaan antara pelaku usaha daan konsumen, agar konsumen merasa nyaman dalam berbelanja online<sup>16</sup>

Hasil wawancara dengan ibu Ikha seorang ibu rumah tangga merupakan salah satu konsumen E-Commerce Shopee yang pernah mengajukan refund tidak terealisasi. Pada saat memesan Cushion Skintific dengan set 04 yang konsumen pesan sebelumnya akan tetapi yang sampai ketangan konsumen adalah Cushion set 06. Konsumen megajukan refund kepada pihak toko, karena merasa menerima barang yang tidak sesuai karena merasa set tersebut terlalu terang untuk kulitnya yang sawo matang, akan tetapi pihak toko tidak merealisasikan pengajuan refund konsumen atas nama ibu Ikha. Menurut

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara Azizah pada 15 September 2023

<sup>15</sup> Hasil wawancara Rudi pada 15 September 2023

<sup>16</sup> Hasil wawancara Ikhlas pada 20 Desember 2023.

konsumen selama ini penerapan dan pelaksanaan UUPK perlindungan konsumen belum cukup efektif dalam melindungi hak konsumen, hal ini karena masih seringnya terjadi, harapan konsumen pelaku usaha harusnya lebih mendengarkan keluhan konsumen agar konsumen lebih nyaman dalam berbelanja online mengikuti perkembangan era digital.<sup>17</sup>

Hasil wawancara dengan Yulia merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee. Dalam wawancaranya diketahui bahwa pengalaman konsumen pernah membeli suatu produk di shopee yaitu pesan sandal warna coklat dengan ukuran 40, akan tetapi saat barang sampai berbeda dengan pesanan konsumen yaitu sandal warna hitam dengan ukuran 40. Konsumen mengajukan refund kepada pelaku usaha, akan tetapi tidak ada balasan seperti yang diharapkan konsumen dari pihak platform shopee, konsumen telah mengikuti aturan pihak shopee dengan membuat video dari awal sampai akhir pembukaan paket dengan durasi tidak ada jeda, dan konsumen menggunakan metode pembayaran shopeepay akan tetapi pihak toko tidak ada yang merespon. Menurut konsumen memiliki pemikiran bahwa UUPK perlindungan konsumen belum efektif dan masih tidak menjamin kesejahteraan konsumen karena pada saat barang di terima belum mengklik pesanan di terima pada fitur platform shopee, akan tetapi pada saat barang sampai saldo shopeepay terpotong otomatis dengan nominal 137.000. Hal tersebut membuat konsumen trauma jika berbelanja online dan harus lebih teliti dan sebisa mungkin memilih metode pembayaran COD.<sup>18</sup>

Hasil wawancara dengan Yuni merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee. Konsumen pernah membeli suatu produk di shopee yaitu pesan handuk dengan harga promo 4 lembar seratus ribu dengan bahan yang tebal dan lembut, akan tetapi yang sampai adalah handuk dengan jumlah 3 dan bahan yang tipis tidak menyerap air dan keringat dan ukuran handuk tersebut kecil. Konsumen mengajukan refund kepada pihak toko dan shopee, karena jumlah barang yang di terima dan deskripsi pada produk berbeda dengan yang tertera, pada saat complain tidak ada respon baik dan tanggapan baik dari admin toko, sehingga refund konsumen tidak terlaksana dan konsumen merasa kecewa karena barang yang di pesan kurang 1 dan bahan handuk yang di terima tidak sesuai dengan deskripsi pada toko online tersebut. Menurut konsumen pelaku usaha harus lebih teliti sebelum mengemas pesanan konsumen, serta perlunya kejujuran pelaku usaha dalam membuat deskripsi pada barang atau produk yang akan di pasarkan.<sup>19</sup>

Hasil wawancara dengan Aldi seorang mahasiswa dengan umur 22 merupakan salah satu konsumen E-Commerce Shopee. Dalam wawancaranya diketahui bahwa pengalaman konsumen pernah membeli suatu produk di shopee yaitu pesan sepatu warna coklat dengan ukuran 43, akan tetapi yang sampai adalah sepatu warna coklat dengan ukuran 40. Konsumen mengajukan refund kepada pihak toko, dengan alasan ukuran kekecilan dan warna tidak sesuai dengan yang di harapkan, akan tetapi sampai saat ini belum ada respon dari pihak toko. Harapan konsumen pentingnya komunikasi yang lancar antara konsumen dan pelaku usaha demi kenyamanan semua pihak, selain komunikasi hal lain yang perlu di perhatikan pelaku usaha adalah mengecek barang sesuai pesanan sebelum melakukan pengemasan barang yang akan di kirim.<sup>20</sup>

Hasil wawancara dengan Siti merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee. Dalam wawancaranya diketahui bahwa pengalaman konsumen memiliki pengalaman kurang menyenangkan dalam berbelanja online tepatnya di shopee. Konsumen pernah

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara Ikha pada 21 Desember 2023.

<sup>18</sup> Hasil wawancara Yulia pada 21 Desember

<sup>19</sup> Hasil wawancara Yuni pada 21 Desember

<sup>20</sup> Hasil wawancara Aldi pada 21 Desember 2023

membeli suatu produk di shopee yaitu pesan sandal jelly korea yang sedang viral dengan ukuran 40 keduanya, akan tetapi saat barang sampai berbeda dengan pesanan konsumen yaitu ukuran 38. Konsumen mengajukan refund kepada pihak toko, sebelumnya pihak admin merespon dan meminta maaf kepada konsumen karna ketidak tersedianya ukuran tersebut dengan alasan meningkatnya peminat sandal tersebut pada saat ini sedang naik daun atau yang lebih di kenal viral, setelah itu konsumen meminta pengembalian dana, akan tetapi pelaku usaha setelah itu tidak merespon perminttan refund. Hal tersebut membuat konsumen kecewa karena awalnya keluhannya di respon cepat, dan setelah itu tidak ada balasan selanjutnya. Menurut konsumen banyaknya minus dalam berbelanja online membuat kurangnya peminat berbelanja online dengan alasan masih kurangnya tanggung jawab pelaku usaha dalam jual beli online.<sup>21</sup>

Hasil Wawancara dengan konsumen menjelaskan bahwa semua konsumen memiliki pengalaman mengecewakan pada saat berbelanja di shopee, konsumen telah mengajukan refund dan mengikuti syarat refund kepada pihak toko, akan tetapi tidak ada respon dari pihak admin toko akan keluhan konsumen. Menurut konsumen pihak toko ataupun pihak shopee tidak ada yang merespon. Menurut konsumen memiliki pemikiran bahwa UUPK belum efektif dalam melindungi hak konsumen, hal ini karena masih seringnya terjadi hal serupa yaitu konsumen tidak mendapatkan haknya khususnya dalam hal refund produk di beli konsumen. Konsumen merasa bahwa berbelanja di toko offline lebih baik dan terpercaya karena barang yang diinginkan sesuai dengan apa yang diharapkan dibandingkan berbelanja di shopee. Hal ini tidak sesuai dengan UUPK yang menjelaskan bahwa UUPK melindungi konsumen dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Selain wawancara dengan konsumen, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pelaku usaha di Shopee terkait refund tidak terealisasi. Salah satu pelaku usaha yang telah peneliti wawancara adalah Humayroh yang menjual aksesoris kebutuhan remaja seperti hijab, bros jilbab, kaus kaki dan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humayroh terkait proses refund yang pernah di lakukan di tokonya bahwa Toko tersebut spesialis dalam menyediakan jilbab, aksesoris wanita dan kebutuhan remaja terkini. Pihak toko ingin transparan mengenai kebijakan refund yang diterapkan. Sebelumnya, pihak toko telah mengalami situasi di mana kami pernah menerima permintaan refund, namun, dalam beberapa kasus juga terpaksa menolaknya. Pertama-tama, terkadang pihak toko menghadapi lonjakan pesanan yang luar biasa, membuat pihak toko kewalahan dan tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus setiap permintaan refund secara cepat. Pihak toko memprioritaskan kualitas layanan kepada pelanggan, dan untuk memastikan pesanan yang sedang diproses tetap efisien, pihak toko harus menyesuaikan kebijakan refund. Selain itu, terdapat situasi di mana pelanggan telah menerima barang pesannya dengan sukses, namun, untuk alasan yang tidak jelas, mereka tidak menyelesaikan proses konfirmasi penerimaan pesanan. Setelah beberapa hari tanpa konfirmasi, mereka kemudian mengajukan permintaan refund. Dalam kasus seperti ini, pihak toko berusaha memberikan pelayanan yang baik dan menunggu konfirmasi penerimaan sebelum mengambil langkah lebih lanjut.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara Siti pada 21 Desember 2023

<sup>22</sup> Hasil wawancara Humayroh pada 22 Desember 2023

Selanjutnya Humayroh juga menyampaikan bahwa apabila pelanggan tidak merespons atau menyelesaikan proses refund dalam waktu yang wajar, pihak toko dihadapkan pada tantangan logistik dan administratif yang signifikan. Oleh karena itu, sebagai langkah preventif dan untuk menjaga efisiensi operasional pihak toko perlu menolak permintaan refund yang tidak direspons dengan cepat. Pihak toko memahami pentingnya kepercayaan pelanggan dan berusaha memberikan pengalaman berbelanja yang positif bagi setiap pelanggan kami.<sup>23</sup>

Hasil wawancara dengan Nurjannah yang menjual pakaian wanita seperti gamis, rok, tunik dan lainnya. Konsumen pernah mengajukan refund kepada pihak toko, refund tersebut ada yang di terima dan ada yang di tolak. Alasan penolakan tersebut karena banyaknya pesanan yang membuat pihak toko kewalahan dalam melayani konsumen. Pihak toko akan menerima atau merespon refund jika konsumen menyertakan video unboxing pesanan yang tidak sesuai dan mengirim balik barang tersebut, maka pihak toko akan menyetujui refund. Akan tetapi jika memenuhi persyaratan tersebut maka pihak toko tidak menyetujui refund dari konsumen. Untuk proaktif mengatasi potensi rating rendah dari pelanggan yang tidak mendapatkan refund, pihak toko telah mengimplementasikan strategi cashback yang dapat meningkatkan minat konsumen untuk terus berbelanja di toko. Dalam hal ini, pihak toko menawarkan cashback kepada konsumen yang berbelanja, sebagai insentif positif bagi mereka yang tetap setia dan melakukan transaksi tanpa mengajukan refund. Selanjutnya, untuk memudahkan proses refund dan mengurangi potensi kesalahan atau kebingungan, pihak toko telah memperbarui kebijakan refund pihak toko. Sekarang, pelanggan yang ingin mengajukan refund diharapkan untuk membuat video unboxing yang jelas dan menyeluruh dari barang yang mereka terima.<sup>24</sup>

Selanjutnya Nurjannah juga menyampaikan bahwa selain itu, sebagai alternatif untuk pengembalian uang, pihak toko menawarkan opsi pengembalian barang. Dalam hal ini, jika ada permintaan refund yang diterima, kami akan mengembalikan nilai barang tersebut sebagai pengganti, menghindari proses pengembalian uang. Pembayaran dapat dilakukan secara setengah-setengah untuk meminimalkan potensi kerugian bagi kedua belah pihak, dengan harapan bahwa biaya pengiriman dan jarak yang dapat menjadi kendala untuk mengajukan refund dapat diatasi dengan opsi ini. Kami berharap dapat meminimalkan potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap toko kami.<sup>25</sup>

Hasil wawancara dengan Halimah yang menjual hijab dan pakaian wanita. Penjualan sebulan di shopee itu sekitar 8-10 jutaan. Pernah ada konsumen yang mengajukan refund kepada pihak toko, alasan konsumen mengajukan refund karena ukuran yang kekecilan atau kebesaran. Waktu yang dibutuhkan merefund barang pembelian oleh konsumen selama 7 hari. Tidak semua refund dari konsumen di terima oleh pihak toko akan tetapi ada juga yang di tolak. Alasan penolakan tersebut karena banyaknya pesanan yang membuat pihak toko kewalahan dalam melayani konsumen. Sekarang, pelanggan yang ingin mengajukan refund diharapkan untuk membuat video unboxing yang jelas dan menyeluruh dari barang yang mereka terima.<sup>26</sup>

Hasil wawancara dengan Lia yang menjual hijab dan pakaian wanita. Penjualan dilakukan secara online dan offline, dimana lebih banyak yang membeli secara offline ke

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara Humayroh pada 22 Desember 2023

<sup>24</sup> Hasil wawancara Nurjannah pada 23 Desember 2023

<sup>25</sup> Hasil wawancara Nurjannah pada 23 Desember 2023

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Halimah pada 23 Desember 2023

toko. Penjualan sebulan di shopee itu sekitar 27 juta. Pernah ada konsumen yang mengajukan refund kepada pihak toko, alasan konsumen mengajukan refund karena ukuran, warna dan ada karena ada pasangan yang tidak suka setelah dibeli. Sebenarnya toko tidak menerima refund dengan alasan apapun kecuali ada perjanjian beli dan di kemudian hari ada yang tidak pas ukuran untuk baju maka boleh di refund dengan ada note dari pihak toko.<sup>27</sup>

Hasil wawancara dengan karyawan toko Arrisalah yang menjual pakaian bayi dan perlengkapan bayi dan anak-anak seperti baju bayi dan anak-anak, celana bayi dan anak-anak, sepatu bayi dan anak-anak, topi dan lainnya. Penjualan dilakukan secara online dan offline, dimana penjualan online dan offline sama-sama banyak. Pernah ada konsumen yang mengajukan refund kepada pihak toko, dalam sebulan perbandingan konsumen yang mengajukan refund adalah 2 banding 10 konsumen yang mengajukan refund. Alasan konsumen mengajukan refund adalah karena warna yang tidak sesuai dan ada juga karena ukuran yang tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen. Prosedur refund adalah harus membuat video unboxing saat membuka barang yang dibeli pertama kali diterima. Prosedur pengajuan refund minimal adalah 3 hari di proses oleh toko. Selama ini tidak semua refund konsumen terealisasi, ada juga yang ditolak. Alasan penolakan refund adalah karena tidak adanya video unboxing dari pihak konsumen ataupun barang tersebut rusak di tangan konsumen.<sup>28</sup>

Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menggambarkan prosedur pengaduan dan penanganan kasus refund di Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh serta memberikan pandangan terhadap pengalaman konsumen dalam berbelanja di platform e-commerce dan perlunya kebijakan yang lebih jelas dan konsisten untuk melindungi hak dan kepentingan konsumen.

### **3.2. Dampak Bagi Pelaku Usaha Terhadap Refund Tidak Terealisasi Pada Shopee di Kabupaten Aceh Barat.**

Setiap toko online harus memperhatikan kepuasan konsumen dan kebutuhan konsumen, hal ini dilakukan untuk keberlangsungan toko atau penjualan pelaku usaha. Semakin banyak konsumen yang puas maka semakin banyak pembelian atau penjualan barang yang akan terjadi. Hal ini karena kepuasan konsumen akan berdampak pada jumlah pembelian dan penambahan atau penguangan konsumen kedepannya. Konsumen yang tidak puas akan menyebabkan pengurangan pembelian dan berdampak pada jumlah konsumen kedepannya.

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Azizah yang merupakan konsumen Shopee. Dalam hasil wawancaranya bahwa konsumen merasa kecewa dengan pihak toko dan shopee karena refundnya tidak di respon. Hal ini membuat konsumen rugi dan tidak lagi membeli di toko tersebut bahkan mengajak rekan atau saudara mereka untuk tidak membeli lagi ke toko tersebut dengan alasan pihak toko tidak merespon dan melayani konsumen dengan baik. Hal ini membuat banyak konsumen yang kecewa dan tidak lagi membeli di toko tersebut karena takut hal serupa terulang.<sup>29</sup>

Peneliti juga mewawancarai Diyana yang merupakan salah satu konsumen E-Commerce Shopee menyampaikan bahwa kecewa akan pelayanan pihak toko tersebut dan ketidaktransparan tokoh dalam mengirim barang konsumen. Dari pengalaman tersebut

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Lia pada 23 Desember 2023.

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Karyawan Arrisalah pada 23 Desember 2023.

<sup>29</sup> Hasil wawancara Mita pada 15 September 2023.

konsumen berharap perlunya fresrespon pihak adm toko tersebut.<sup>30</sup>

Peneliti juga mewawancarai Zizah yang merupakan salah satu konsumen E-Commerce Shopee. Dalam hasil wawancaranya bahwa konsumen merasa kecewa dengan pihak toko dan shopee karena refundnya tidak di respon. Hal ini membuat konsumen rugi dan tidak lagi membeli di toko tersebut bahkan mengajak siapa saja yang mereka kenal untuk tidak membeli lagi ke toko tersebut dengan alasan pihak toko tidak merespon dan melayani konsumen dengan baik.<sup>31</sup>

Peneliti juga mewawancarai Yudi yang merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee menyampaikan bahwa karena tidak ada repon dari pihak toko da shopee terhadap refund yang diajukan dengan adanya pengalaman tidak menyenangkan yang membuat kurangnya minat belanja online karena adanya pengalaman kurang menyenangkan pada saat berbelanja terdapat ketidaksesuaian dengan barang yang tertera.<sup>32</sup>

Hasil wawancara dengan Ikhlash merupakan salah satu konsumen ECommerce Shopee. Konsumen merasa kecewaan karena merasa tidak memiliki saluran komunikasi yang efektif untuk menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini membuat konsumen mengajak rekan atau saudaranya untuk tidak berbelanja lagi di toko tersebut untuk menghindari hal yang sama terulang kembali.<sup>33</sup>

Kesimpulan dari hasil wawancara dengan konsumen adalah semua konsumen memiliki pengalaman mengecewakan berbelanja di shopee, konsumen megajukan refund kepada pihak toko, akan tetapi tidak ada respon dari pihak toko akan keluhan konsumen. Hal ini membuat konsumen rugi dan tidak lagi membel di toko tersebut bahkan mengajak rekan atau saudara mereka untuk tidak membeli lagi ke toko tersebut dengan alasan pihak toko tidak merespon dan melayani konsumen dengan baik. Hal ini membuat banyak kosnumen yang kecewa dan tidak lagi membeli di toko tersebut.

Selain wawancara dengan konsumen, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pelaku usaha di Shopee terkait refund tidak terealisasi. Salah satu pelaku usaha yang telah peneliti wawancara adalah Humayroh yang menjual aksesoris dan kebutuhan remaja seperti hijab, bros jilbab, kaus kaki dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Humayroh terkait proses refund yang pernah dan akibat pihak toko pernah melakukan penolakan refund banyak konsumen yang kecewa, hal ini membuat rating toko rendah dan penjualan menurun karena pastinya konsumen tersebut tiak membeli lagi ke toko. Untuk proaktif mengatasi potensi rating rendah dari pelanggan yang tidak mendapatkan refund, pihak toko telah mengimplementasikan strategi cashback yang dapat meningkatkan minat konsumen untuk terus berbelanja di toko. Dalam hal ini, pihak toko menawarkan cashback kepada konsumen yang berbelanja, sebagai insentif positif bagi mereka yang tetap setia dan melakukan transaksi tanpa mengajukan refund.<sup>34</sup>

Hasil wawancara dengan Nurjannah yang menjual pakaian wanita seperti gamis, rok, tunik dan lainnya. Pihak toko pernah menolak refund konsumen dengan alasan konsumen mengajukan 2 hari setelah barang sampai, hal tersebut membuat pihak toko menolak pengajuan oleh konsumen walaupun konsumen sudah membuat vidio unboxing. Hal tersebut membuat konsumen merasa dirugikan, untuk memanimalisir penurunan minat belanja konsumen di toko tersebut biasanya pelaku usaha memberikan potongan ongkir ataupun memberikan gratis ongkir pada wilayah khusus.<sup>35</sup>

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara Diyana pada 15 September 2023.

<sup>31</sup> Hasil wawancara Zizah pada 15 September 2023

<sup>32</sup> Hasil wawancara Yudi pada 15 September 2023

<sup>33</sup> Hasil wawancara Ikhlash pada 20 Desember 2023

<sup>34</sup> Hasil wawancara Ikha pada 21 Desember 2023

<sup>35</sup> Hasil wawancara Nurjannah pada 23 Desember.

Hasil wawancara dengan Halimah yang menjual hijab dan pakaian wanita. Pihak toko pernah menolak refund konsumen karena tidak memenuhi syarat refund, hal ini membuat konsumen kecewa dan membuat konsumen tidak membeli lagi produk di toko. Hal ini berarti pihak toko mengalami penurunan rating dan penurunan konsumen. Pihak toko menawarkan potongan harga pada even besar seperti 12.12 shopee.<sup>36</sup>

Hasil wawancara dengan Lia yang menjual hijab dan pakaian wanita. pihak toko pernah melakukan penolakan refund banyak konsumen yang kecewa, trik dari admin dengan mengadakan pembelian free buy 1 gat 1 pada pembelian pada saat live.<sup>37</sup>

Hasil wawancara dengan karyawan toko Arrisalah yang menjual pakaian bayi dan perlengkapan bayi dan anak-anak seperti baju bayi dan anak-anak, celana bayi dan anak-anak, sepatu bayi dan anak-anak, topi dan lainnya. Pihak toko memberikan giff untuk beberapa konsumen dengan syarat memberi review di ulasan komentar, hal tersebut menurut pelaku usaha bisa memperbaiki citra toko akibat penurunan rating.<sup>38</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelaku usaha dapat diambil kesimpulan bahwa tidak semua toko di shopee memberlakukan refund kepada konsumen. Pihak toko beberapa kali pernah menolak refund konsumen dengan banyak alasan salah satunya karena tidak memenuhi syarat refund, hal ini membuat konsumen kecewa, karena konsumen merasa sudah memenuhi syarat refund yang telah di buat oleh platform, hal ini membuat konsumen tidak membeli lagi produk di toko, karena memiliki pengalaman yang kurang menyenangkan. Hal ini berarti pihak toko mengalami penurunan rating dan penurunan minat belanja konsumen di toko onlinenya. Untuk proaktif mengatasi potensi rating rendah dari pelanggan yang tidak mendapatkan refund, pihak toko menawarkan cashback kepada konsumen yang berbelanja, sebagai insentif positif bagi mereka yang tetap setia dan melakukan transaksi tanpa mengajukan refund.

Menurut Setiono, Perlindungan Hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Perlindungan hukum merujuk pada serangkaian tindakan, prosedur, dan kebijakan yang ditetapkan untuk melindungi hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dalam suatu masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menjamin adanya keadilan, keamanan, dan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat. Perlindungan hukum mencakup berbagai aspek kehidupan, termasuk hak asasi manusia, hak konsumen, hak kekayaan intelektual, hak properti, hak kesehatan, dan hak lingkungan.<sup>39</sup>

Perlindungan hukum menjadi penting karena menjamin keadilan sosial, kebebasan, dan kesetaraan bagi semua warga negara. Melalui perlindungan hukum, individu dan kelompok memiliki mekanisme untuk melindungi hak-haknya, mengajukan gugatan jika haknya dilanggar, dan mendapatkan keadilan yang seimbang. Perlindungan hukum juga berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang aman, stabil, dan teratur di mana masyarakat dapat hidup dan berinteraksi dengan damai.<sup>40</sup>

Perlindungan konsumen adalah rangkaian tindakan, kebijakan, dan regulasi yang bertujuan untuk melindungi hak-hak dan kepentingan konsumen dalam proses transaksi jual-beli barang atau jasa. Perlindungan konsumen dirancang untuk memastikan bahwa

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Imah pada 23 Desember 2023

<sup>37</sup> Hasil wawancara dengan Lia pada 23 Desember 2023

<sup>38</sup> Hasil wawancara dengan Karyawan Arrisalah pada 23 Desember 2023

<sup>39</sup> Setiono. Rule of law (supremasi hukum). Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana *Jurnal Hukum Universitas Sebelas Maret*, Surakarta, 2004.hlm 3.

<sup>40</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Edisi Kedua, Cet. 1, (Jakarta: Balai Pustaka), hlm. 595.

konsumen mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak dirugikan dalam hubungannya dengan produsen, penjual, atau penyedia jasa.<sup>41</sup>

Definisi perlindungan konsumen mencakup berbagai aspek yang melibatkan hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, mekanisme penyelesaian sengketa, serta upaya untuk mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk menciptakan keadilan, kesetaraan, dan keamanan dalam transaksi konsumsi.

Perlindungan konsumen meliputi beberapa aspek, antara lain<sup>42</sup>:

1. Hak atas informasi yang jelas dan akurat: Konsumen berhak mendapatkan informasi yang lengkap, jelas, dan akurat mengenai barang atau jasa yang akan dibeli, termasuk informasi mengenai harga, kualitas, manfaat, risiko, dan persyaratan lainnya.
2. Hak atas barang dan jasa yang aman: Konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa yang aman digunakan tanpa membahayakan kesehatan dan keselamatan mereka.
3. Hak atas keadilan dalam transaksi: Konsumen memiliki hak untuk diperlakukan secara adil, jujur, dan tidak diskriminatif dalam proses jualbeli, termasuk harga yang wajar, perlakuan yang sama, dan tidak adanya penipuan atau praktik bisnis yang menyesatkan.
4. Hak untuk mendapatkan ganti rugi: Jika konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan atau cacat pada barang atau jasa yang diterima, mereka berhak untuk mendapatkan ganti rugi atau pengembalian uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berikut adalah beberapa pokok-pokok isi dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999:<sup>43</sup>

1. Hak dan Kewajiban Konsumen: Undang-Undang ini menetapkan hak-hak konsumen, seperti hak atas informasi yang jelas dan akurat, hak atas barang dan/atau jasa yang aman, hak atas keadilan dalam transaksi, dan hak untuk mendapatkan ganti rugi. Di sisi lain, undang-undang ini juga mengatur kewajiban konsumen, seperti kewajiban membayar harga yang telah disepakati dan menggunakan barang dan/atau jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Perlindungan Terhadap Praktik Bisnis Tidak Sehat: Undang-Undang ini melarang praktik bisnis yang merugikan konsumen, seperti praktik penipuan, penjualan barang atau jasa palsu, penjualan dengan harga yang tidak wajar, serta praktik pemasaran yang menyesatkan.
3. Jaminan dan Tanggung Jawab: Undang-Undang ini memberikan ketentuan mengenai jaminan atas barang dan jasa yang diberikan kepada konsumen. Jika barang atau jasa yang dibeli mengalami kerusakan atau cacat, konsumen berhak untuk meminta penggantian atau perbaikan.
4. Penyelesaian Sengketa Konsumen: Undang-Undang ini juga mengatur proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Terdapat mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan, seperti mediasi atau arbitrase, yang bertujuan untuk mencapai penyelesaian yang adil dan cepat.

---

<sup>41</sup> Ghifara Ayudia Ramadhanty, "Peralihan Hak Milik Atas Barang Melalui Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery," *Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 2 (August 31, 2021): 361.

<sup>42</sup> Fially Claude Makasuci and Elisatris Gultom, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, no. 07 (July 21, 2021): 1155–1172.

<sup>43</sup> Irwan Maulana, Fachrul Marasabessy, and Prio Ambardi, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dengan Sistem Dropship Ditinjau Dari Perspektif Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Asy-Syukriyyah* 22, no. 2 (December 9, 2021): 239–253.

5. Pengawasan dan Sanksi: Undang-Undang ini memberikan kewenangan kepada instansi pemerintah terkait, seperti Badan Penyuluhan dan Perlindungan Konsumen (BP2K), untuk melakukan pengawasan terhadap praktik bisnis dan penyelesaian sengketa konsumen. Jika pelaku usaha melanggar ketentuan undang-undang ini, dapat dikenakan sanksi administratif atau pidana sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Konteks penelitian ini dikaitkan dengan teori yang digunakan yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai klausula baku pada Pasal 1 angka (10). Pengertian klausula baku berdasarkan ketentuan pasal tersebut merupakan sebuah peraturan atau ketetapan serta persyaratan yang dipersiapkan sebelumnya dan telah ditetapkan secara sepihak oleh penjual atau pelaku usaha yang dalam hal ini adalah toko online, dan dituangkan kedalam bentuk dokumen ataupun perjanjian secara mengikat dan wajib dipenuhi. Pada transaksi jual beli online sangat jarang diberlakukan sebuah dokumen atau perjanjian tertulis, para penjual atau pelaku usaha yang berbasis secara online hanya menentukan klausula baku melalui pernyataan pada biodata yang tertulis pada platform toko online tersebut. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu kompensasi atau ganti rugi dari pihak penjual atau pelaku usaha, serta konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penggantian barang atau produk yang telah dipesan namun tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati. Hak konsumen tersebut dijamin dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Perlindungan yang diberikan kepada konsumen telah ditegaskan dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada ketentuan tersebut konsumen dilindungi karena pelaku usaha atau penjual memiliki kewajiban untuk memberikan ganti rugi atau kompensasi serta penggantian produk.

Perlindungan terhadap konsumen merupakan salah satu instrumen perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal terjadi kerugian atau pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Undang-Undang perlindungan Konsumen menjamin adanya kepastian hukum dalam hal memberikan perlindungan kepada konsumen, khususnya dalam hal transaksi jual beli online. Perlindungan konsumen dalam hal transaksi jual beli secara online terdiri dari perlindungan terhadap jaminan kesesuaian barang yang diperjanjikan atau yang telah disepakati dengan barang yang diterima merupakan barang yang sama seperti pada kesepakatan antara penjual dengan pembeli. Perlindungan juga dapat berupa perlindungan terhadap pemberlakuan syarat yang kurang adil kepada konsumen, salah satunya penerapan klausula baku. Perlindungan hukum diperlukan dalam hal transaksi perniagaan secara online, karena layanan atau platform berbelanja online sering mengabaikan hak-hak konsumen, selain itu toko online yang berdiri sendiri atau tidak memanfaatkan layanan jasa jual beli online juga sangat mengabaikan hak-hak konsumen dan sangat riskan terhadap penipuan dengan modus operandi jual beli online. Hak-hak dasar konsumen yang perlu diperhatikan oleh platform jual beli online serta toko online yang berdiri sendiri, antara lain: hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih hak mendapatkan keamanan, hak untuk didengar

#### **4. SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen atas refund tidak terealisasi selama ini belum sepenuhnya berjalan baik. Karena secara hukum konsumen memiliki hak untuk mendapatkan suatu kompensasi atau ganti rugi, serta konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penggantian barang atau produk yang telah dipesan namun tidak sesuai dengan pesanan yang telah disepakati. Hak konsumen tersebut dijamin dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi pelaksanaan hukum tersebut hampr tidak terlaksana karena banyak knsumen yang tidak melakukan laporan kepada pihak YAPKA atau pihak hukum tentang permasalahan tersebut.
- b. Dampak Pihak toko pernah menolak refund konsumen adalah konsumen kecewa dan membuat konsumen tidak membeli lagi produk di toko, pihak toko mengalami penurunan reting dan penurunan minat belanja konsumen di toko tersebut.

## 5. REFERENSI

- Ardiyanto, Ardhan, and Arikha Saputra. 2022. "Analisis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee," *Jurnal Meta-Yuridis*, 5.2: 93–104
- Balai Pustaka, P N. 2001. "Kamus Besar Bahasa Indonesia," Edisi Kedua, Cet. 1, Jakarta:
- Makasuci, Fially Claude, and Elisatris Gultom. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 2.07: 1155–72
- Maulana, Irwan, and Prio Ambardi. 2021. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dengan Sistem Dropship Ditinjau Dari Perspektif Uu Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 22.2: 239–53
- NURMASYITHAHZIAUDDIN, NURMASYITHAHZIAUDDIN. 2017. "TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE," *Petita: Jurnal Kajian Ilmu Hukum Dan Syariah*, 2.1: 106–23
- Ramadhanty, Ghifara Ayudia. 2021. "Peralihan Hak Milik Atas Barang Melalui Jual Beli Online Dengan Sistem Cash On Delivery," *Jurnal Ilmu Hukum*, 10.2: 361–80
- Setiono, Jurnal Hukum. 2004. "Rule of Law (Supremasi Hukum)," *Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta*
- Simanullang, Helda Natalia. 2017. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Melayunesia Law*, 1.1: 122
- Soejono, Abdurrahman, and H Abdurrahman. 1999. "Metode Penelitian Suatu Pemikiran Dan Penerapan," *Jakarta: Rineka Cipta*
- Suruji, Rahman Subha, Disa Nusia Nisrina, and Muh Rifai. 2020. "Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Suatu Kajian UUPK, Etika Bisnis Islam Dan Hukum Islam)," *Jurnal Adz-Dzahab: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.2: 98–109
- Tridipta, Komang Pande Angga, I Nyoman Sujana, and Ni Made Puspasutari Ujianti. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggar Privasi Konsumen Dalam Jual Beli Online," *Jurnal Analogi Hukum*, 2.3: 356–60
- Wardhana, Ramadhan. 2020. "Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Masker Di Marketplace Facebook," *Justicia Sains: Jurnal Ilmu Hukum*, 5.2: 336–49
- Website [Shopee.co.id](https://www.shopee.co.id).