

PENGEMBALIAN BARANG (RETUR) DALAM PRAKTEK

HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE

(Studi Kasus Pada Beberapa Marketplace di Indonesia)



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

Balqis Namira

02011381823267

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

KAMPUS PALEMBANG

2022

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM PALEMBANG
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : BALQIS NAMIRA
NIM : 02011381823267
PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM PERDATA

JUDUL SKRIPSI

**PENGEMBALIAN BARANG (RETUR) DALAM PRAKTEK HUKUM
PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE**

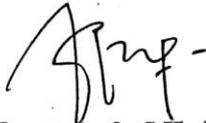
(Studi Kasus Pada Beberapa Marketplace di Indonesia)

Telah Diuji dan Lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 23 Maret 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, Maret 2022

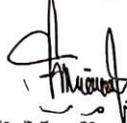
Mengesahkan,

Pembimbing Utama



Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

Pembimbing Pembantu



Hj. Mardiana, S.H., M.H
NIP. 198208112014042001



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Dr. Febrian, S. H., M. S.
NIP. 196201311989031001

**FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Balqis Namira
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381823267
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 01 Mei 2001
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya apabila saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 05 Maret 2022



Balqis Namira
NIM. 02011381823267

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

(Q.S. Ar-Ra'd : 11)

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu akan hidup selamanya” -Mahatma Gandhi

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Bapak dan Ibu yang Tercinta**
- ❖ Nenekku Tercinta**
- ❖ Kakakku Tersayang**
- ❖ Sahabat dan Teman-temanku**
- ❖ Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini berjudul “PENGEMBALIAN BARANG (RETUR) DALAM PRAKTEK HUKUM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE” guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan rasa terima kasih kepada Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum dan Ibu Hj. Mardiana, S.H., M.H. selaku pembimbing yang membantu dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi semua pembaca serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Hukum Perdata. Namun, penulis menyadari banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan wawasan serta ilmu yang dimiliki penulis. Sehingga, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada dan penulis berharap semoga semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini agar mendapatkan balasan kebaikan dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal Alamin.

Palembang, Maret 2022

Balqis Namira
NIM. 02011381823267

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan menyebut nama-Mu Ya Allah, segala puji dan syukur atas rahmat dan karunia yang telah Engkau limpahkan kepada hamba atas izin dan ridho-Mu skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dari lubuk hati kepada:

1. Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa. Atas semua nikmat yang telah diberikan yang hamba tidak pernah akan pernah bisa menghitungnya. Allah yang telah memberikan kesabaran serta kekuatan yang luar biasa dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriadi, S.H., M.C.L. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Drs. Murzal, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Mada Apriadi, S.H., M.C.L. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya ;
7. Ibu Sri Turatmiah, S.H., M. Hum. Selaku Pembimbing Utama yang penuh perhatian dan tidak henti-hentinya memberikan kritik dan saran, serta berperan penting dalam membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini;

8. Ibu Hj. Mardiana, S.H., M.H. selaku Pembimbing Pembantu yang selalu memberikan masukan dan saran dalam membantu saya menyelesaikan skripsi ini;
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
10. Kepada semua Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
11. Kepada Orang Tuaku yang Tercinta dan tersayang Bapak (Muhammad Yusriadi Kamah, S.AP) dan Ibu (Nurbaiti, S.E.) yang tidak henti-hentinya memberikan doa serta nasihat yang terbaik untuk anakmu ini. Kasih sayang dan pengorbanan yang telah bapak dan ibu berikan selama ini ;
12. Kepada Nenekku Tercinta dan tersayang Nenek Tumina yang selalu memberikan doa yang terbaik serta pengorbanan yang telah diberikan selama ini.;
13. Kepada Kakakku tersayang Muhammad Bayu Farhan, S.Sos yang selalu memberikan saran, semangat, bimbingan serta bantuan selama ini ;
14. Kepada Teman-teman terbaikku Kupu-kupu a.k.a Lingkaran Suci yang telah memberikan semangat dan dukungan dari awal semester kuliah hingga saat ini.;
15. Kepada My Support System yang selalu memberikan dukungan semangat dan doa yang terbaik untukku;
16. Kepada yang luar biasa hebatnya Kantor Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tim Penanggung Jawab Kuliah Kerja Lapangan (KKL);
17. Teman-Teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup.....	9
F. Kerangka Teori	10
1. Teori Perjanjian	10
2. Teori Perlindungan Hukum	11
3. Teori Tanggung Jawab.....	13
G. Metode Penelitian	14
1. Jenis Penelitian	14
2. Pendekatan Penelitian.....	14
3. Sumber Bahan Hukum	15
4. Pengumpulan Bahan Hukum	17
5. Teknik Analisis Bahan Hukum	17
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	19
1. Pengertian Perjanjian	19
2. Unsur-Unsur Perjanjian	21
3. Syarat Sah Perjanjian	22
4. Asas-Asas Perjanjian	24
5. Jenis-Jenis Perjanjian	27
B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli	29
1. Pengertian Jual Beli	29
2. Para Pihak Dalam Jual Beli	29
3. Hak dan Kewajiban Para Pihak	30
4. Wanprestasi	30
C. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	33
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	33
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	35
3. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	37
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	38
5. Penyelesaian Sengketa Perlindungan Konsumen	42
D. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	44
1. Pengertian Transaksi Elektronik.....	44
2. Para Pihak dalam Transaksi Elektronik	45
3. Jenis-jenis Transaksi Elektronik.....	47
E. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab	48
1. Pengertian Tanggungjawab.....	48
2. Jenis-Jenis Tanggungjawab	49
BAB III PEMBAHASAN	51
A. Perlindungan Terhadap Konsumen Jika Barang yang Dibeli Tidak Sesuai Dengan yang Disepakati dalam Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i>	51

B. Tanggung Jawab Pihak Pelaku Usaha Jika Konsumen Menderita Kerugian dengan Barang yang Diterima Tidak Sesuai Dengan Barang yang Dipesan.....	78
BAB IV PENUTUP	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	100

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul Pengembalian Barang (Retur) Dalam Praktek Hukum Perjanjian Jual Beli Secara Online (Studi Kasus Pada Beberapa *Marketplace* di Indonesia), dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk menganalisis perlindungan terhadap konsumen jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian jual beli secara *online* dan tanggungjawab pihak pelaku usaha jika konsumen menderita kerugian dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan baranag yang dipesan, dengan mengutamakan bahan hukum yang berdasarkan studi pustaka dan berbagai literatur juga contoh kasus yang mengkaji peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak pelaku usaha yang tidak melakukan kewajibannya sesuai dengan Pasal 7 UUPK yang merugikan hak-hak konsumen yang terdapat pada Pasal 4 UUPK, sehingga pelaku usaha haruslah bertanggungjawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen berdasarkan Pasal 19 UUPK dimana pelaku usaha berkewajiban mengganti rugi dapat berupa pengembalian uang (*refund*) ataupun pengembalian barang (*retur*) kepada konsumen.

Kata Kunci : *Jual beli Online, Marketplace, Perlindungan Konsumen*

Pembimbing Utama



Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

Pembimbing Pembantu



Hj. Mardiana, S.H., M.H
NIP. 198208112014042001

Ketua Bagian Hukum Perdata



DR. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum.
NIP. 1973072819980210011

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman modern ini dunia teknologi informasi seperti internet berkembang dengan sangat pesat yang mengakibatkan lahirnya dunia baru yang dapat disebut dengan dunia maya. Di dunia maya ini semua orang memiliki hak untuk mendapatkan serta memberikan informasi tanpa adanya penghalang ataupun batasan, sehingga saat ini jarak bukanlah suatu masalah untuk setiap orang dari berbagai negara untuk saling berkomunikasi.

Pada era globalisasi seperti saat ini, teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat dan pesat sehingga dalam beberapa tahun terakhir ini berdampak pada beberapa aspek kehidupan, termasuk didalamnya yaitu dunia bisnis. Perkembangan ini memunculkan banyak istilah-istilah baru yang tidak asing lagi bagi kita seperti *e-commerce*, *e-learning*, *banking* dan lain sebagainya.¹

Dari semua konsep yang terdapat dalam dunia maya tersebut *e-commerce* termasuk salah satu contoh berkembangnya dunia bisnis digital pada masa sekarang dimana banyaknya situs *marketplace* yang mulai bermunculan seperti *Shopee*, *Tokopedia*, dan *Lazada*. Ketiga aplikasi belanja *online* ini memiliki daya tarik masing-masing dalam hal memikat konsumen mereka. Dengan tingginya angka minat masyarakat dalam hal transaksi jual beli

¹ Andi Hutami Endang, "Analisis Bisnis E-commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar", *Jurnal Insypro*, Vol 2 No.1, 2017, Hlm. 1.

sehingga menuntut dunia perdagangan haruslah kreatif, inovatif serta dapat memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa secara cepat sesuai dengan keinginan masyarakat .

Perjanjian jual beli yang dilakukan oleh masyarakat inilah yang akan melahirkan suatu perikatan yang mengikat kedua belah pihak. Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPerdara “jual beli yaitu suatu persetujuan dengan mana pihak satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak lain untuk membayar harga yang dijanjikan.” Dan berdasarkan Pasal 1458 KUHPerdara “Jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah orang-orang itu mencapai kesepakatan tentang barang tersebut beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harganya belum dibayar.”

Sehingga dapat dikatakan berdasarkan ketentuan yang ada pada Pasal 1457 KUHPerdara bahwa penyerahan (*levering*) ini adalah penyerahan (*overdracht*) barang dari penjual ke arah kekuasaan dan pemegangan pihak pembeli². Suatu perjanjian akan dikatakan sah apabila memenuhi syarat sah perjanjian sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara yang berisi ketentuan sebagai berikut :

1. Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak untuk membuat suatu perikatan;
3. Suatu hal tertentu; dan

² R. Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung, 1974, Hlm.19

4. Suatu sebab (*causa*) yang halal.

Perjanjian jual beli lazim kita jumpai didalam kehidupan bermasyarakat apalagi pada saat ini dunia teknologi dan informasi berkembang dengan sangat pesat sehingga berdampak pada perubahan ketertarikan masyarakat dalam hal melakukan kegiatan jual beli, apalagi dimasa pandemi Covid-19 ini yang membuat masyarakat lebih tertarik dengan kegiatan jual beli secara *online* dibandingkan transaksi jual beli secara langsung.

Pada era digital saat ini terdapat kemudahan serta berbagai macam manfaat yang akan didapat dalam mengakses internet, sehingga dapat dikatakan bahwa masyarakat saat ini sebagai masyarakat *modern* yang kaya akan ilmu pengetahuan tentang teknologi, yang membuat banyaknya minat masyarakat dalam hal melakukan kegiatan jual beli secara *online* melalui *e-commerce*. *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai suatu proses transaksi jual beli yang dilakukan dengan menggunakan internet yang mana sebuah website dapat digunakan sebagai alat untuk melaksanakan suatu proses jual beli tersebut.³

Salah satu yang paling diminati dalam sistem *e-commerce* ini yaitu situs *marketplace*. *Marketplace* merupakan perantara diantara pelaku usaha dan konsumen yang menggunakan dunia internet, *marketplace* disini merupakan suatu pihak ketiga dalam hal transaksi perjanjian jual beli yang berisi sebagai layanan penyedia dua kebutuhan terkait penjualan dan pembelian.⁴ Salah tiga

³ Linda Durotul Ummah, "Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management", *Jurnal Nuansa Informatika*, Vol. 12 No. 2, 2018, Hlm. 14

⁴ Ryllo Saka Pambudi, *Strategi Pemasaran dalam Marketplace Facebook*, http://repository.untag-sby.ac.id/7389/1/1211800188_RYLLO%20SAKA%20PAMBUDI_UAS%20EBISNIS%28Strateg

jenis situs *marketplace* yang menyediakan tempat bagi para pelaku usaha yaitu aplikasi jual beli seperti *Shopee*, *Tokopedia*, dan *Lazada*. Dimana ketiga aplikasi *marketplace* ini menyediakan tempat untuk melakukan transaksi perjanjian jual beli secara *online*.

Seiring dengan tersedianya aplikasi *marketplace* seperti ini, pada proses penggunaannya juga terdapat banyak masalah yang timbul dari perjanjian jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen seperti adanya sesuatu yang tidak sesuai dengan apa yang sudah disepakati ataupun melanggar suatu Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian jual beli.

Didalam Bab III ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) sudah dijelaskan apa saja hak dan kewajiban pelaku usaha dan juga konsumen dalam proses melakukan perjanjian jual beli. Namun masih banyak pelaku usaha dalam hal transaksi jual beli secara *online* membuat suatu perjanjian baku yang cenderung merugikan konsumen dikarenakan kedudukan konsumen sebagai pihak yang lemah, hal tersebut tentu melanggar hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 4 UUPK.⁵

Permasalahan yang sangat sering terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen yaitu kebanyakan konsumen yang membeli barang di aplikasi *e-commerce* dimana barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan bisa dikarenakan kosongnya barang dipesan ataupun tidak adanya pilihan yang

[i%20Pemasaran%20dalam%20Marketplace%20Facebook%29-dikonversi.pdf](#) , Diakses Pada 30 Agustus 2021, Pukul 22.15

⁵ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *Online*”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08 NO. 02, 2014, Hlm. 93

dipilih oleh konsumen yang kemudian akan dikirimkan oleh penjual secara acak barang sejenis yang tidak sesuai dengan kemauan konsumen itu sendiri. Hal ini sangatlah merugikan konsumen dikarenakan konsumen merasa tidak membutuhkan barang lain selain apa yang dipesan sehingga ingin mengajukan pengembalian dana berupa uang tunai sesuai dengan cara pembayaran awal dalam pembelian barang tersebut agar dapat digunakan untuk membeli keperluan lainnya. Namun dalam proses melakukan *refund* atau pengembalian dana terkesan bertele-tele dan juga terkadang tidak adanya respon dari penjual terhadap keluhan konsumen tersebut.

Disini penulis menemukan beberapa permasalahan nyata yang terjadi pada transaksi perjanjian jual beli secara *online* ini yaitu adanya kasus dimana seorang konsumen yang membeli masker di salah satu toko *online* pada aplikasi *e-commerce* yaitu *Shopee* dimana barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan, ia memesan masker berwarna biru, hijau, hitam, dan coklat, namun penjual mengirim 41 pcs masker berwarna pink semua. Padahal sudah jelas ia menulis diketerangan bahwa ia memesan masker warna warni. Disini jelas konsumen merasa kecewa karena masker yang ia pesan tersebut merupakan pesanan dari teman-teman di kantornya bukan untuk digunakan secara pribadi. Dan juga konsumen sudah jelas menuliskan jika warna yang pesan kosong maka jangan diberikan yang lain oleh karena itu pembeli yang memiliki *username* *gunawanamgilberth* ini berniat mengembalikan barang dengan nomor pengajuan pengembalian barang dan dana : 200413120841438,

namun tidak mendapat respon yang cepat baik dari pihak *Shopee* ataupun penjualnya.⁶

Selanjutnya terdapat kasus terkait permasalahan konsumen yang menerima barang tidak sesuai pesanan namun tidak menginginkan pengembalian dana melainkan ia meminta untuk dikirimkan barang yang sama, hal ini dialami oleh konsumen aplikasi *lazada* dengan nomor order 356136367 yaitu ia membeli sebuah Sandisk Micro SD 64 GB Class 10 Warna merah abu-abu sesuai dengan gambar yang ada pada website *lazada*, namun barang yang diterima tidak sesuai yang konsumen terima berwarna putih abu-abu. Disini konsumen menghubungi *call center* untuk proses pengembalian barang dan meminta dikirimkan barang yang dipesan, tetapi pihak *lazada* menolak mengirimkan barang yang sama dengan alasan stok barang sudah habis padahal pada saat pengajuan tersebut konsumen melihat bahwa stok barang masih banyak. Hal ini membuat konsumen merasa dipermainkan. Hal ini bukanlah pengalaman pertama bagi konsumen tersebut karena sebelumnya ia juga mengalami hal yang sama.⁷

Permasalahan lain juga ditemukan penulis pada aplikasi *Tokopedia* yaitu pengalaman yang dialami oleh konsumen dengan nomor resi INV/20171031/XVII/X/112977356 yang membeli sebuah radio recorder dengan merek Asatron R1051USB (4band) dengan total harga Rp160.000

⁶ Epi Gunawan, *Barang Dikirim Tidak Sesuai Pesanan, Proses Pengembalian Barang dan Dana di Shopee Bertele-tele*, [Barang Dikirim Tidak Sesuai Pesanan, Proses Pengembalian Barang dan Dana di Shopee.co.id Bertele-tele - Media Konsumen](#), Diakses Pada 19 Agustus 2021

⁷Yossi Gintings, *Lazada Indonesia Kirim Barang Tidak Sesuai Gambar di Website*, [Lazada Indonesia Kirim Barang Tidak Sesuai Gambar di Website - Media Konsumen](#), Diakses Pada 19 Agustus 2021

beserta ongkos kirimnya, namun barang yang ia terima tidak sesuai dengan apa yang dipesan. Konsumen mengajukan keluhan namun pihak penjual hanya menawarkan pengembalian dana sebagian yang telah dibayarkan. Hal ini tentu sangat merugikan konsumen jika memang barang yang dibeli tidak ada maka ia menginginkan pengembalian barang dan pengembalian dana secara utuh.⁸

Pihak pelaku usaha yang melakukan transaksi jual beli menggunakan *e-commerce* telah menggunakan klausula baku. Berdasarkan pendapat Abdulkadir Muhammad dalam bukunya yang berjudul “Perjanjian Baku Perusahaan Perdagangan” klausula baku dapat diartikan sebagai suatu patokan atau pedoman untuk semua konsumen yang melakukan hubungan hukum dengan pengusaha. Penggunaan klausula baku juga digunakan dalam setiap jenis perjanjian khusus yang sama mengingat ketidakefisienan jika harus membuat perjanjian yang berbeda-beda untuk setiap transaksi. Klausula baku biasanya dibentuk oleh pihak yang memiliki tingkatan lebih kuat yang dalam prakteknya dikuasi oleh pelaku usaha, walaupun sebenarnya kebanyakan isi dari klausula tersebut cenderung merugikan untuk konsumen. Namun mereka harus menerima klausula tersebut untuk mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan.⁹

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas maka penulis merasa tertarik untuk menjadikan penulisan karya tulis ilmiah / skripsi dengan judul

⁸Rudy, *Barang Diterima Tidak Sesuai Pesanan Belanja di Tokopedia*, [Barang Diterima Tidak Sesuai Pesanan Belanja di Tokopedia - Media Konsumen](#), Diakses pada 19 Agustus 2021

⁹ Wawan Karnawan, “*Klausula Baku Dalam Perjanjian E-Commerce Ditinjau Dari Sudut Perlindungan Konsumen*”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2008, Hlm. 4-5

**“PENGEMBALIAN BARANG (RETUR) DALAM PRAKTEK HUKUM
PERJANJIAN JUAL BELI SECARA ONLINE (Studi Kasus Pada
Beberapa *Marketplace* di Indonesia)**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perlindungan terhadap konsumen jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian jual beli secara *online* ?
2. Bagaimana tanggung jawab pihak pelaku usaha jika konsumen menderita kerugian dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latang belakang dan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan konsumen jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang disepakati dalam perjanjian jual beli secara *online*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana tanggungjawab pihak pelaku usaha jika konsumen menderita kerugian dengan barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

D. Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian diatas diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis dan pembaca, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi ilmu pengetahuan hukum terutama hukum perdata, serta menjadi masukan dalam mengembangkan bahan-bahan perkuliahan yang telah ada. Hasil dari penelitian ini juga dapat menjadi tolak ukur bagaimana kebijakan yang dapat diberikan oleh ketiga aplikasi jual beli tersebut terhadap pengembalian barang yang diajukan oleh pembeli.

Dan juga diharapkan konsumen lebih bijak dan teliti dalam hal membaca syarat dan ketentuan yang telah disediakan oleh toko yang berada pada aplikasi penjualan tersebut agar tidak dirugikan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para konsumen dan pelaku usaha dalam hal transaksi jual beli secara *online* melalui aplikasi *online shop*.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini telah ditentukan dan ditetapkan untuk membatasi pembahasan-pembahasan pada penelitian ini agar pembahasan menjadi jelas, terstruktur dan tidak menyimpang dari judul dan rumusan masalah yang ditetapkan. Dalam penelitian ini penulis memfokuskan

ruang lingkup dan kajian penelitian dalam dua permasalahan yaitu upaya perlindungan konsumen jika barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang telah disepakati dalam perjanjian jual beli secara *online*, dan bagaimana tanggungjawab dari pihak pelaku usaha terhadap kerugian yang diderita oleh konsumen karena barang yang diterima tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian

Hukum yang nyata dan berperan penting dalam kehidupan masyarakat yaitu Hukum Perjanjian. Perjanjian sendiri terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdara yang menentukan bahwa: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain untuk melakukan suatu hal. Sehingga melalui peristiwa ini mucullah sebuah hukum antara dua orang tersebut sehingga dapat dinamakan suatu perikatan, karena sebuah perjanjian akan menimbulkan suatu perikatan bagi dua orang yang saling mengikatkan dirinya.¹⁰

Adapun syarat sah suatu perjanjian telah diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara yaitu :

- 1) Sepakat mereka yang mengikat dirinya;
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian;

¹⁰Subekti, “*Hukum Perjanjian*”, Intermasa, Jakarta, 2002, hlm. 1

- 3) Suatu hal tertentu;
- 4) Suatu sebab yang halal.

2. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.¹¹

Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹²

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹³

¹¹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, Hlm. 53.

¹² *Ibid*, hlm. 54

¹³ *Ibid*, hlm. 69

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :¹⁴

1) Perlindungan Hukum Internal

Perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang ditentukan sendiri oleh para pihak pada saat membuat suatu perjanjian, sehingga pada dasarnya perlindungan hukum internal ini dibuat sendiri oleh pihak-pihak yang membuat suatu perjanjian ketika menentukan klausula-klausula kontrak sehingga mencapai kata sepakat keduanya dan juga terkait risiko masalah yang dapat dicegah melalui klausula tersebut.¹⁵

2) Perlindungan Hukum Eksternal

Perlindungan hukum eksternal yaitu suatu perlindungan hukum yang yang dibuat oleh pemerintah melalui regulasi atau peraturan perundang-undangan. Perlindungan hukum eksternal juga sebagai peraturan hukum nasional sehingga dapat dijadikan suatu payung hukum (*law umbrella*) untuk membuat klausula dalam suatu perjanjian yang sudah disepakati oleh kedua pihak yaitu pelaku

¹⁴ Muchsin, *Perlindungan dan kepastian Hukum Bagi Investor di Indonesia*, Magister Ilmu Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, Hlm. 3.

¹⁵ Hastuti Sulistyorini, Siti Hamidah, Rachmi Sulistyarini., “Perlindungan Hukum Bagi Ahli Waris Yang Tidak Tercantum Sebagai Penerima Manfaat Dalam Asuransi Jiwa”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol. 5 No.1, 2020, Hlm.63

usaha dan konsumen sebagai bentuk perlindungan internal. Demi kepastian hukum dalam suatu perikatan bentuk suatu perlindungan hukum eksternal bersumber dari peraturan perundang-undangan bersifat umum dan putusan hakim.¹⁶

3. Teori Tanggung Jawab

Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab hukum dapat dinyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan dengan hukum.”¹⁷

Selanjutnya Hans Kelsen membagi tanggungjawab kedalam 4 (empat) bagian yaitu :¹⁸

1) Pertanggungjawaban individu

Seorang individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh dirinya sendiri;

2) Pertanggungjawaban kolektif

Seseorang bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;

3) Pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan

¹⁶ *Ibid*, Hlm.60

¹⁷ Hans Kelsen, *sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, “General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik”*, BEE Media Indonesia, Jakarta, , 2007, Hlm. 81

¹⁸ Hans Kelsen , *sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni Nuansa & Nusa Media*, Bandung, 2006, Hlm. 140.

Seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya dengan sengaja dan akan menimbulkan kerugian.

4) Pertanggungjawaban mutlak

Seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian digunakan penulis untuk membahas permasalahan yang ada dalam penelitian ini yaitu penelitian hukum normatif. Menurut Rony Hanitijo Soemitro Penelitian Hukum Normatif atau penelitian hukum yang mempergunakan sumber data sekunder.¹⁹

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*), dan Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*).

a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Penelitian Hukum ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*). Pendekatan perundang-undangan atau *statute approach* adalah pendekatan yang dilakukan dengan

¹⁹ Soerjono dan H. Abdurrahman, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta, 2003, Hlm.56

menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani.²⁰

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan cara melakukan pemahaman terhadap doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum yang dijadikan sebagai dasar untuk membangun argumentasi hukum dalam menjawab permasalahan dalam penelitian. Doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan akan memperjelas ide-ide dengan memberikan pengertian-pengertian hukum, konsep hukum maupun asas-asas hukum yang relevan dengan permasalahan dalam penelitian hukum.²¹

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang kekuatan hukum tetap

3. Sumber Bahan Hukum

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perturan perundang-undangan dan putusan hakim serta perundang-undangan.²²

²⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2009, Hlm. 93.

²¹ *Ibid.*, Hlm. 95.

²² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media Group, 2014, Jakarta, Hlm. 181.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan bahan hukum primer antara lain :

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 2) Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821.
 - 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.
 - 4) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - 5) Peraturan Pemerintah Nomor 71 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400
 - 6) Peraturan Perundang-undangan Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420
- b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder digunakan untuk menambahkan penjelasan terkait bahan hukum primer, seperti rancangan undang-

undang, atau yang berkaitan dengan perjanjian jual beli secara *online* dan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan UUPK.

c. Bahan Hukum Tersier

Segala dokumen yang berisi keterangan yang berkaitan dengan bahan hukum primer dan sekunder. Bahan tersier termasuk bahan pendukung dalam penyusunan skripsi yang contohnya adalah Kamus Hukum, Ensiklopedi, Koran, Artikel, dan Literatur Hukum.

4. Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah penelitian kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian ini dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan dalam penulisan skripsi dimana mempelajari peraturan perundang-undangan dan undang-undang dibawahnya.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Metode analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif karena pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan normatif dari data yang umum kemudian akan ditarik pada data khusus. Menurut Whitney metode deskriptif yaitu pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Menurut Moh Nazir penelitian deskriptif mempelajari masalah yang ada pada masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi

tertentu, termasuk hubungan kegiatan, sikap, pandangan, dan juga proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.²³

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini menggunakan metode deduktif, yang dimaksud dengan metode deduktif adalah suatu cara khusus untuk menarik kesimpulan dimulai dari pernyataan umum menuju pernyataan khusus dengan menggunakan rasio/penalaran.²⁴

²³ Soerjono dan H. Abdurrahman, *Op. Cit.*, Hlm. 21

²⁴ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, Hlm. 37

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung
- Abdulkadir Muhammad, 1990, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Perikatan (penjelasan pasal 1233-144 BW)*, Rajawali Pers, Bandung.
- Ahmad miru dan Sakka Pati, 2020, *Hukum Perjanjian : Penjelasan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama dalam KUHPerdara (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Az. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- _____, 2006, *Hukum perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- C.S.T. Kansil, 1991, *Hukum Perdata I (Termasuk Asas – Asas Hukum Perdata)*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Dikdik M. Arief Mansur, 2005, *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Refika Aditama, Jakarta.
- Dr. Abd. Haris Hamid, S.H., M.H., 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Sah Media, Makassar.
- Edmon Makarim, 2004, *kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Hans Kalsen, 2006, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada Bandung.

- _____, 2006, “*sebagaimana diterjemahkan oleh Raisul Mutaqien, Teori Hukum Murni Nuansa*”, Nusa Media, Bandung.
- _____, 2007, “*sebagaimana diterjemahkan oleh Somardi, “General Theory Of law and State , Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*”, BEE Media Indonesia, Jakarta.
- Karitini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Martha Eri Safira, M.H., 2017, *Hukum Perdata*, CV. Nata Karya, Ponorogo.
- M. Syamsudin, 2007, *Operasional Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Munir Fuady, 2005, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern di Era Global*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Munir Fuady, 2015, *Konsep Hukum Perdata*, Rajawali Pers, Jakarta.
- P.N.H. Simanjuntak, S.H, 2018, *Hukum Perdata Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- Peter Mahmud Marzuki, 2009, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- _____, 2014, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta.
- R. Wirjono Prodjodikoro, 1974 *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Sumur Bandung, Bandung.
- Satjipto Raharjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Setiawan, 1977, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Putra Abardin, Bandung
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta.
- _____, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta.
- Soerjono Soekanto, 1984, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta

Soerjono dan H. Abdurrahman, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Asdi Mahasatya, Jakarta

Subekti, 1987, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermedia, Jakarta.

_____, 2002, *Hukum Perjanjian*, Intermedia, Jakarta.

Subekti dan Tjitrosoedibio, 1996, *Kamus Hukum*, Pradnya Paramita, Jakarta.

Suharnoko, 2014, *Hukum Perjanjian Teori dan Analisa Kasus*, Kencana, Jakarta.

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 71 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400

Peraturan Perundang-undangan Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420

JURNAL – JURNAL :

Ainul Yaqin, Akibat Hukum Wanprestasi Dalam Jual Beli Online Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 25, No. 6, 2019.

Alfis Setyawan dan Bella Wijaya, Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Of Judicial Review*, Vol. 19, No. 2, 2017.

- Andhika Mediantara Primayoga et al., Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Hukum Diponegoro*, Vol. 8, No. 3, 2019.
- Andi Hutami Endang, “Analisis Bisnis E-commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar”, *Jurnal Insypro*, Vol 2 No.1, 2017.
- Arfian Setiantoro, dkk, Urgensi Perlindungan Hukum Konsumen dan Penyelesaian Sengketa E-Commerce di Era Masyarakat Ekonomi Asean, *Jurnal RechtsVinding*, Vol. 7, No. 1, 2018.
- Bagus Made Bama Anandika Berata, dan I.G.N Parikesit Widiantedja, Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 4, No. 1, 2016.
- Betti Dame Hutauruk, dkk., Analisis dan Perancangan Aplikasi Marketplace Cinderamata Khas Batak Berbasis Android, *Jurnal Methodika*, Vol. 3, No. 1, 2017
- Hastuti Sulistyorini, Siti Hamidah, Rachmi Sulistyarini., “Perlindungan Hukum Bagi Ahli Waris Yang Tidak Tercantum Sebagai Penerima Manfaat Dalam Asuransi Jiwa”, *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol. 5 No.1, 2020.
- Ita Susanti, Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Junto UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Sigma-Mu*, Vol. 9, No. 1, 2017.
- Linda Durotul Ummah, “Rancang Bangun E-Commerce Pada Toko Kerudung Nuri Collection Berbasis Customer Relationship Management”, *Jurnal Nuansa Informatika*, Vol. 12 No. 2, 2018.
- M. Muhtarom, Asas-Asas Hukum Perjanjian : Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak, *Jurnal Suhuf*, Vol. 26 No. 1, 2014.
- Madeline Mamesah dkk., Sistem Transaksi Elektronik Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Online, *Jurnal Lex Privatum*, Vol. 10, No. 1, 2022.
- Nining Latianingsih, Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2, 2012.
- Nurhafni, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Baku Elektronik, *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 20, No. 3, 2018

- Retna Gumanti, Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdara), *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol 05, No. 01, 2012.
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, Hardika Fajar Ardianto, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi *Online*”, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 08 NO. 02, 2014.
- Rizka Syafriana, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik, *De Lega Lata*, Vol. I, No. 2, 2016.
- Rosalinda Elsinia Latumahina, Aspek-aspek Hukum Dalam Transaksi Perdagangan Secara Elektronik, *Jurnal Gema Aktualita*, Vol. 4 No. 1, 2015.
- Sapta Abi Pratama, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Saat Transaksi Di Marketplace, *In: National Conference on Law Studies (NCOLS)*, 2020
- Sulasi Rongiyati, Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik, *Jurnal Negara Hukum*, Vol. 10, No. 1, 2019
- Yudha Sri Wulandari, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce, *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, 2018
- Yuli Heriyanti, Kerugian Konsumen Sebagai Tanggungjawab Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Elektronik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Pahlawan*, Vol. 2, No. 2, 2019

Publikasi Ilmiah :

- Abdul Sani, 2005, , “*Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Pelaksanaan Perjanjian Sewa Menyewa Mobil Pada C.V. Mutiara Transportation Di Kota Tegal*”, Magister Kenotariatan, Universitas Diponegoro.
- Indah Parmitasari, *Implementasi Kontrak Elektronik Dalam Transaksi Elektronik*, Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2021.
- Irul Muhammad Safi'i, 2018, “*Tanggung Jawab Para Pihak Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*”, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Rasyahdan Wicaksono Bahar, *Cara Mudah Mengajukan Pengembalian Dana di Tokopedia*, <https://www.tokopedia.com/blog/help-cara-mengajukan-pengembalian-dana/>, diakses pada 19 Januari 2022.

Rudy, *Barang Diterima Tidak Sesuai Pesanan Belanja di Tokopedia*, Barang Diterima Tidak Sesuai Pesanan Belanja di Tokopedia - Media Konsumen, Diakses pada 19 Agustus 2021

Ryllo Saka Pambudi, *Strategi Pemasaran dalam Marketplace Facebook*, http://repository.untag-sby.ac.id/7389/1/1211800188_RYLLO%20SAKA%20PAMBUDI_UAS%20EBISNIS%28Strategi%20Pemasaran%20dalam%20Marketplace%20Facebook%29-dikonversi.pdf , Diakses Pada 30 Agustus 2021

Yossi Gintings, *Lazada Indonesia Kirim Barang Tidak Sesuai Gambar di Website*, Lazada Indonesia Kirim Barang Tidak Sesuai Gambar di Website - Media Konsumen, Diakses Pada 19 Agustus 2021

