



Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Pengembalian Pesanan COD (Cash on Delivery) yang Barangnya Tidak Sesuai pada Transaksi E-Commerce Tokopedia

Legal Protection for Business Actors Due to Returns of COD (Cash on Delivery) Orders for Items That Do Not Match Tokopedia E-Commerce Transactions

Akmal Dwi Nurkholis^{1*}; Diana Tantri Cahyaningsih²

Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Indonesia

Email: Akmaldwinurkholis45@student.uns.ac.id; dianatantri@staff.uns.ac.id

ABSTRACT

Keywords:
Law;
Good Faith;
Business Actors;
Protection
Tokopedia

This study aims to improve the relationship between the transaction organizer and business actors as partners and increase the convenience of product or service transactions on Tokopedia. This study uses a normative legal research type of legal protection for business actors using the statue and case approach method based on collecting all information from problems that arise in society through social media and reviewing related statutory clauses to create justice, balance and solutions. Currently, many parties only focus on consumer protection until they do not realize that many business actors are also victims of bad faith consumer treatment. Based on this data, a data process is carried out based on Tokopedia's terms and conditions targeting its users, especially business actors. Through Instagram and Tokopedia, this study applies several principles to provide protection to business actors, namely historical data insight, good faith, balance, personality, e-commerce help with the assumption of 10 years of technical changes in legal protection. Every year transaction services increase and the form of return services becomes one of the responsibilities of business actors, with the existence of returns being outside the transaction but with the COD system payment making the settlement process more complicated and taking a long time. In the return system that is outside the presence of transactions, it makes business actors worry in processing their goods because there is no guarantee of security in this process. The results of this study are expected to provide firm and clear legal protection for business actors who do their business offline or online, in addition to increasing the trust of business actors in running their business through the e-commerce market.

ABSTRAK

Kata Kunci:
Hukum;
Itikad Baik;
Pelaku Usaha;
Perlindungan
Tokopedia

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan hubungan antara pihak penyelenggara transaksi dengan pelaku usaha sebagai mitra kerja dan meningkatkan kenyamanan transaksi produk atau jasa di Tokopedia. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif legal research perlindungan hukum terhadap pelaku usaha yang menggunakan metode statue and case approach berdasarkan pada pengumpulan segala informasi dari masalah yang timbul dimasyarakat melalui sosial

media dan menelaah klausula perundang-undangan terkait untuk menciptakan keadilan, keseimbangan dan solusi. Saat ini banyak pihak hanya berfokus terhadap perlindungan konsumen hingga tidak menyadari bahwa banyak pelaku usaha juga menjadi korban dari perlakuan dari konsumen beritkad buruk. Berdasarkan data tersebut, dilakukan proses data berdasarkan syarat dan ketentuan Tokopedia dengan target para penggunanya terkhusus pada pelaku usaha. Melalui Instagram dan tokopedia, penelitian ini melakukan beberapa prinsip untuk memberikan perlindungan kepada pelaku usaha yakni historical data insight, itikad baik, keseimbangan, kepribadian, e-commerce help dengan asumsi 10 tahun perubahan teknis perlindungan hukum. Setiap tahun layanan transaksi meningkat dan bentuk layanan retur barang menjadi salah satu tanggung jawab pelaku usaha, dengan adanya retur merupakan diluar transaksi namun dengan pembayaran sistem COD membuat proses penyelesaiannya lebih rumit dan butuh waktu lama. Dalam sistem retur yang diluar dari hadirnya transaksi membuat khawatir pelaku usaha dalam memproses barangnya karena tidak adanya jaminan keamanan dalam proses ini. Hasil dari penelitian ini yang diharapkan adanya perlindungan hukum yang tegas dan jelas terhadap para pelaku usaha yang melakukan usahanya melalui *offline* maupun *online*, selain itu menambah kepercayaan para pelaku usaha dalam menjalankan bisnisnya melalui pasar *e-commerce*.

PENDAHULUAN

Perlindungan hukum terhadap para pelaku usaha merupakan salah satu kunci meningkatkan adanya perekonomian sebuah negara. Pelaku usaha yang memanfaatkan teknologi sebagai pasar transaksi akan menambah potensi pemerataan dan peningkatan daya saing(Wiryawan, 2021:46). Adanya pasar global melalui *e-commerce* memberikan layanan tambahan terhadap masyarakat karena bisa berbelanja dalam wilayah apapun, salah satu layanan yang diberikan adalah pembayaran ditempat saat kurir mengantarkan pesanan. Apabila pesanan yang diterima oleh konsumen tidak sesuai kemudian layanan yang bisa didapatkan yakni pengembalian barang kepada pelaku usaha untuk ditukar dengan barang tanpa mengalami cacat atau rusak.

Pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas segala kondisi barang yang dipesan konsumen namun saat proses retur kondisi barang pasti sudah diacak-acak oleh konsumen sehingga barang retur menjadi lebih rusak(Agustina, Aslamiyah dan Anisah, 2021), selain itu banyak konsumen yang tidak beritikad baik sehingga barang yang diretur tidak sesuai dengan barang yang dikirim oleh pelaku usaha. Tidak adanya jaminan atau perlindungan hukum secara tegas terhadap pelaku usaha sering membuat pelaku usaha mengalami kerugian, pemerintah berperan sangat penting dalam melindungi masyarakat terutama pelaku usaha karena faktor utama mencapai keadilan dan kesejahteraan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini untuk meningkatkan hubungan antar penyelenggara transaksi terhadap pelaku usaha supaya transaksinya nyaman, dan meningkatkan kenyamanan transaksi belanja online. Salah satu tempat jual beli online di Indonesia yang ditetapkan sebagai *e-commerce* pertama dan mendapatkan penghargaan start up tercepat yakni Tokopedia. E-commerce ini sudah memiliki banyak pengguna yang bergabung sebagai penjual(Tanady dan Fuad, 2020).

Tokopedia memiliki potensi yang cukup tinggi dalam mendampingi para pelaku usaha untuk mendapatkan pasar luas, beragam potensi berbentuk barang atau jasa yang diberikan sangat menarik. Pelaku usaha yang tergabung pada *e-commerce* saat ini diberbagai platform cukup banyak karena cukup memberikan kemudahan kepada konsumen yang ingin mendapatkan barang atau jasa guna memenuhi kebutuhannya,

dibalik kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen ternyata dapat memberikan dampak kekhawatiran pelaku usaha, pada penelitian sebelumnya membahas tentang sebuah *e-commerce* dijadikan lahan untuk balas dendam, menghancurkan bisnis lawan usaha hingga dijadikan lahan untuk keuntungan pribadi konsumen, perlindungan kepada pelaku usaha pernah dibahas namun dalam penelitian tersebut masih menggunakan perundang-undangan yang lama sehingga kurang relevan terhadap masa sekarang yang cukup tinggi peminatnya melalui teknologi modern (Brilianaza dan Sudrajat, 2022).

Dengan adanya Undang-Undang Informasi, Teknologi dan Komunikasi ternyata belum bisa memberikan perlindungan kepada pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual-beli sehingga diperlukan peran pemerintah untuk menghadirkan sebuah aturan hukum yang melindungi pelaku usaha. Pelaku usaha merupakan pilar utama dalam memberikan dampak perekonomian nasional yang berkelanjutan dan *e-commerce* memberikan manfaat ekonomi yang cukup merata.

METODE

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang dikombinasi yakni data primer dan data sekunder. Penelitian ini terutama fokus terhadap perlindungan para pelaku usaha yang melakukan kegiatan jual beli hingga retur secara online dengan menggunakan bahan data primer dan sekunder. Data primer yang digunakan adalah Undang-Undang yang berlaku saat ini dan berkaitan dengan isi penelitian sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber resmi yakni jurnal, berita surat kabar dan media sosial. Penelitian yang kedua fokus terhadap tanggung jawab penyelenggara transaksi jual beli terutama Tokopedia terhadap pengguna yang tergabung sebagai pelaku usaha sehingga bahan data didapatkan langsung syarat dan ketentuan aplikasi Tokopedia, pusat bantuan dan pusat resolusi.

Metode Analisis

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bentuk analisis kualitatif dengan model berbentuk interaktif sehingga data yang dihasilkan berupa data deskriptif. Analisis deskriptif bisa mendeskripsikan sebuah hasil pengolahan bahan data berdasarkan studi kepustakaan yang telah dilakukan untuk mengumpulkan data. Data yang diolah oleh penulis bisa berupa informasi, foto-foto, dokumen yang berkaitan dengan isi penelitian yakni perlindungan pelaku usaha, syarat dan ketentuan *e-commerce*, dan proses retur yang ditawarkan oleh penyelenggara transaksi. Adapun beberapa tahapan yang digunakan untuk mengolah data yang didapatkan yaitu :

- a. Reduksi data
Penelitian ini menggunakan proses pengumpulan data tentang pelaku usaha, konsumen dan proses pengembalian barang sistem bayar pesanannya *Cash On Delivery*(COD). Selain itu, menghadirkan bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh pemerintah dan penyelenggara transaksi kepada korban itikad tidak baik konsumen.
- b. Penyajian data
Bahan data yang disajikan berupa data yang telah didapatkan selama penelitian bisa berupa perundang-undangan, mengenai pelaku usaha, konsumen, Tokopedia dan pemerintah.
- c. Penarikan kesimpulan
Penarikan kesimpulan ini merupakan langkah untuk menemukan hal yang terjadi dalam proses penelitian yang biasanya bisa disebut hasil selama penelitian dari berbagai sumber data yang telah didapatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaku usaha merupakan sektor penting dalam meningkatkan perekonomian nasional, dalam melakukan kegiatan transaksi jual beli melalui e-commerce (Nasional, Witro dan Ayu, 2022:35), pelaku usaha akan terikat dan diwajibkan untuk memberikan pelayanan terbaik dan pesanan yang diberikan konsumen wajib sesuai dengan harapan konsumen, tanggung jawab seorang pelaku usaha tidak semudah yang diberikan karena dalam melakukan transaksi jual beli tersebut posisi pelaku usaha yang sebenarnya adalah pihak yang lemah, konsumen mendapatkan perlindungan yang sepenuhnya atas segala hak dan kewajibannya dalam kegiatan jual beli (Hadiwardoyo, 2020). Pelaku usaha saat ini sebagai pihak yang lemah hanya bergantung terhadap itikad baik konsumen dalam menerima layanan dan memakai layanan yang diberikan namun dalam proses lapangan tidak seperti hal yang diinginkan.

Perlindungan terhadap konsumen sering kali dimanfaatkan untuk melakukan tindakan yang merugikan pihak lain. Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya yang diberikan oleh pemerintah untuk melindungi pihak yang lemah atas segala hak-haknya dari perbuatan pihak yang kuat, selain itu memberikan rasa aman kepada korban dan saksi namun perlindungan hukum tidak sebatas hal tersebut yang saat ini meluas akan pihak minoritas seperti korban kejahatan yang terjadi di lingkungan jual-beli (Soerjono Soekanto, 2012 : 133). Kegiatan layanan jual beli dilakukan melalui teknologi yang semakin modern menimbulkan banyak problematika salah satunya sumber daya manusia yang tidak taat akan syarat dan ketentuan yang telah disediakan dan disetujui para pihak saat awal pendaftaran aplikasi.

Konsumen dalam melakukan transaksi sering mengabaikan adanya syarat dan ketentuan karena memiliki niat atau itikad tidak baik, konsumen beritikad tidak baik sudah cukup mahir dalam memanipulasi layanan, syarat dan ketentuan, berbeda dengan konsumen yang beritikad baik maka akan selalu mengikuti proses layanan yang disediakan. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha saat ini cukup penting mengingat bahwa perkembangan teknologi yang semakin modern menjadikan tindakan wanprestasi tidak hanya dilakukan oleh pelaku usaha namun bisa juga dilakukan oleh konsumen yang memiliki itikad tidak baik sehingga kebutuhan akan perlindungan hukum dan keadilan. *E-commerce* selalu memberikan perbaruan keamanan dan tunduk kepada perundang-undangan hal ini berarti bisa termasuk kolaborasi dalam upaya meningkatkan keamanan dan kenyamanan masyarakat (Kurniasari, 2020:3).

Pelaku usaha dalam membuka tokonya selalu membayarkan pajak kepada pemerintah jadi selain meningkatkan perekonomian ternyata juga memberikan tambahan pendapatan kepada negara. Ketika melakukan kesepakatan retur maka pelaku usaha dan konsumen dibebaskan untuk melakukan perjanjian. Saat ini pelaku usaha sudah banyak dituntut untuk melakukan prestasi terhadap perjanjian jual beli dan pelayanannya, hal tersebut merupakan implementasi dari adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen supaya konsumen mendapatkan haknya secara baik (Republik Indonesia, 1999).

Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha

Hasil dari analisis perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dapat diketahui bahwa pengaruh langsung dan tidak langsung yang didapatkan dari adanya perlindungan ini yakni bisa melakukan transaksi dengan minim kekhawatiran akan respon konsumen yang tidak beritikad baik. Perlindungan hukum dalam kegiatan transaksi mengartikan bahwa ada hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang telah menyepakati beberapa klausula perjanjian (Poernomo, 2019), saat ingin melakukan komplain untuk penukaran barang seorang konsumen berhak menghubungi pihak penjual atau pelaku usaha dengan maksud persetujuan, karena kerusakan tidak hanya disebabkan oleh barang sebelum dikirm namun bisa juga terjadi dalam proses pengiriman dan setelah pengiriman, retur barang dalam *e-commerce* merupakan tindakan diluar transaksi yang berupa kesepakatan

bersama antar pihak penjual dengan konsumen kemudian setelah disetujui penjual maka bisa mengajukan komplain melalui aplikasi yang digunakan untuk transaksi awal jual beli (Penna Rahmawati, Diana Tantri Cahyaningsih, 2016:55-56).

Konsumen yang tidak beritikad baik akan mengganti barang retur setelah mengajukan upload bukti untuk retur hal ini jelas merugikan pelaku usaha karena barang yang diterima tidak bisa dijual kembali atau diperbaiki dan tidak mendapatkan hak pembayaran atas barang yang telah dikirimkan sebelumnya (Rahmadina, 2022:93). Perlindungan hukum selalu berkaitan dengan adanya asas-asas seperti keseimbangan, keadilan, *pacta sun servanda*, kesejahteraan, asas tersebut menjadi dasar yang kuat dalam memberikan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha sehingga dalam implementasinya bisa kuat untuk membentuk, memunculkan, implementasi dan evaluasi produk hukum. Dalam sebuah transaksi jual beli memiliki kesepakatan dan pihak yang terlibat pasti lebih dari satu orang.

Kebebasan dalam melakukan kesepakatan termasuk bentuk implementasi asas kebebasan berkontrak namun klausul-klausul yang disepakati tidak boleh bertentangan dengan aturan hukum yang ada, sedangkan aturan hukum bagi pihak pelaku usaha dalam turut serta kebebasan perjanjian transaksi belum diatur secara tegas dan jelas. Sehingga banyak pelaku usaha kehilangan arah saat ingin mengurus masalah saat terjadi wanprestasi dan membuat kerugian. Tekanan yang diberikan kepada pelaku usaha dengan hadirnya perlindungan terhadap konsumen sudah cukup untuk memaksa pelaku usaha berbuat prestasi dalam jual beli dan memberikan layanan. Jual beli secara online melibatkan pihak ketiga sebagai penyelenggara transaksi dan Pasal 26 Undang-Undang ITE menyebutkan bahwa pihak penyelenggara wajib bertanggung jawab atas segala transaksi yang terjadi dalam aplikasinya, hal ini berarti apabila terjadi kerugian akibat kelalaian aplikasi kemudian penyelenggara berhak mengganti kerugian yang dialami korban.

Pelaku usaha sebagai pihak pemilik barang dalam transaksi *e-commerce* hanya sebagai pengirim barang, penerima pembayaran akhir setelah ditransfer oleh pihak penyelenggara transaksi jual-beli dan pengganti barang apabila terjadi komplain dari pihak konsumen, hal ini bisa sama dengan pelayan yang melayani konsumennya. Kemudahan yang ditawarkan dalam transaksi *e-commerce* tidak selamanya memberikan dampak positif namun juga membawa dampak negatif. Itikad baik sangatlah penting dalam sebuah perjanjian sedangkan dalam transaksi elektronik diatur sebuah asas itikad baik dalam Pasal 3 Undang-Undang ITE yang menyatakan bahwa subyek hukum perjanjian yakni pelaku usaha dan konsumen saat melakukan transaksi harus berdasarkan itikad baik (Turagan, 2019:146).

Itikad baik dalam sebuah perjanjian merupakan dasar utama bisa suksesnya sebuah perjanjian jual beli dan terhindar dari adanya wanprestasi atau ingkar janji. Itikad baik akan dianggap apabila posisi para pelaku dalam perjanjian itu sama dan sejajar, hal ini adanya implementasi asas keseimbangan dalam sebuah perjanjian transaksi (Sirait, Kosasih dan Arini, 2020:78). Posisi pelaku usaha sangat rentan terjadi kecurangan sehingga mengalami kerugian serta modal dan keuntungannya pun bisa hilang, hal ini disebabkan banyak faktor yakni gangguan yang dilakukan secara sengaja, adanya ketidakjujuran, praktik retur yang digunakan tidak sesuai prosedur yang disediakan, faktor manusia bahkan kesalahan dari sistem elektronik yang mengalami gangguan.

Perlindungan hukum bagi pelaku usaha termasuk solusi yang cukup penting terutama dalam melakukan kegiatan usahanya, baik dalam kegiatan secara offline dan secara online. Berdasarkan Undang-Undang 1945 Pasal 28D ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan sebuah pengakuan, jaminan perlindungan dan adanya kepastian hukum yang adil dalam perlakuan dihadapan hukum. Selain itu adanya Pasal 28J ayat 2 Undang-Undang 1945 menerangkan bahwa setiap orang itu berhak bebas

dari perlakuan diskriminatif. Kedua aturan tersebut membuat sebuah simbiosis mutualisme yang saling menguntungkan atau saling mendukung satu sama lain.

Aturan tentang kesetaraan dihadapan hukum menghindarkan dari pihak yang ingin berbuat wanprestasi atau melakukan isi perjanjian dengan sewenang-wenang. Selain itu, perlindungan terhadap pelaku usaha merupakan implementasi dari perlindungan terhadap hak asasi manusia. Bentuk perlindungan hukum bisa berasal dari internal yakni pemerintahan dan memiliki dampak menumbuhkan rasa keharmonisan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan, keharmonisan yang terjadi yakni saat pelaku usaha lancar dalam menjalankan sebuah usahanya kemudian pajak yang dibayarkan kepada negara juga tidak mengalami masalah dan rasa aman kemudian nyaman juga diperoleh oleh pelaku usaha. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum mengatur adanya batasan konsumen kepada pelaku usaha saat proses penegakan hukum, aturan tersebut sangat mempengaruhi condong sudut pandang penegak hukum saat menyelesaikan sebuah masalah (Erwin Wahyu Saputra dan Diana Tantri Cahyaningsih, 2024:143). Pihak-pihak yang terlibat adanya pembentukan dan menerapkan hukum di sebuah negara harus diberikan paham supaya bisa melihat fenomena yang terjadi di masyarakat.

Fenomena yang ada dimasyarakat seharusnya bisa dipahami oleh pejabat pemerintah yang berkuasa saat itu dan memiliki pemikiran untuk dampak berkelanjutan, fenomena seperti lemahnya perlindungan terhadap para pelaku usaha ini merupakan tanggung jawab pemerintah kepada masyarakatnya, setidaknya ada dasar hukum untuk memberikan perlindungan posisi pelaku usaha menjadi setara dengan konsumen. Sistem perlindungan konsumen sering memojokkan pelaku usaha saat terjadi wanprestasi dengan siapapun penyebabnya sehingga pada akhirnya yang menanggung segala kerugian adalah pihak pelaku usaha walaupun wanprestasi dan itikad buruk dilakukan oleh konsumen atau pihak ketiga dalam kegiatan transaksi. Selain itu, pengawasan terhadap perilaku pengguna *e-commerce* sangat diperlukan, mengingat jumlah pengguna saat ini sudah banyak dan kebutuhan serba online. Pihak penyelenggara transaksi seharusnya juga bertanggung jawab atas segala kegiatan yang terjadi pada aplikasinya, sebagai penyedia tempat dan pihak yang mengambil keuntungan dalam transaksi juga wajib menerima risiko tanggung jawabnya.

Analisis tanggung Jawab *E-commerce* Sebagai Pihak Penyelenggara Transaksi

E-commerce merupakan pihak yang menyelenggarakan transaksi dan segala kegiatan didalamnya sehingga risiko yang muncul merupakan tanggung jawabnya, kegiatan jual beli menjadi salah satu bentuk layanan yang ditawarkan dengan berbagai fitur layanan khusus, dalam penelitian ini terkhusus pada *e-commerce* Tokopedia. Syarat dan ketentuan yang dihadirkan oleh Tokopedia saat ini sudah cukup membuat nyaman konsumen dalam berbelanja sehingga kekhawatiran yang dahulunya muncul sekarang pun tidak ada namun sedikit berbeda dengan pelaku usaha yang posisinya sering diremehkan oleh pihak konsumen, kegiatan wanprestasi yang dilakukan konsumen dengan cara menukar barang retur sebelum dikirim kembali kepada pelaku usaha merupakan tindakan yang merugikan karena tindakan tersebut seorang pelaku usaha tidak mendapatkan barangnya kembali dan tidak mendapatkan pembayaran atas barangnya.

Tokopedia dengan berbagai layanan yang diberikan sudah berusaha membatasi tindakan konsumen yang tidak beritikad baik namun hal tersebut belum sepenuhnya berhasil konsumen yang beritikad baik saat membeli barang pasti memperhatikan deskripsi dan menyesuaikan dengan apa kebutuhannya namun tidak dengan konsumen tidak beritikad baik yang membeli barang dengan berbagai niat buruknya seperti balas dendam, menghancurkan bisnis lawan, persaingan usaha, memiliki barang tanpa harus membayar, untuk mencegah adanya tindakan wanprestasi seorang pihak Tokopedia pada syarat dan ketentuannya poin B.1 sudah menyebutkan bahwa yang seharusnya mengakses aplikasi

tersebut sudah berusia minimal 18 tahun atau tidak berada dalam keadaan perwalian. selain itu, aturan untuk mendukung poin B.1 juga menghadirkan syarat bahwa satu nomor pengguna hanya bisa didaftarkan pada satu akun saja seperti yang dijelaskan pada poin B.3. sehingga segala bentuk informasi yang ada dalam aplikasi merupakan bentuk tanggung jawab dari Tokopedia namun pada poin C.21 menyatakan bahwa seorang konsumen bertanggungjawab atas informasi transaksi dan klaim kerugian akibat tindakan tersebut menjadi tanggung jawab pihak masing-masing pengguna. Hal tersebut tidak sejalan dengan Undang-Undang ITE Pasal 26 yang menyatakan supaya penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian transaksi.

Apabila Tokopedia tidak ingin terlibat dalam jaminan pengembalian barang seharusnya dana tidak ditransfer kepada konsumen namun dikirim kepada pelaku usaha kemudian penyelesaiannya supaya disepakati oleh pihak pelaku usaha dan konsumen, pengembalian barang oleh pelaku usaha kepada konsumen merupakan bentuk tanggung jawab pelaku usaha dalam melakukan pelayanan terbaik (Yulius, 2013). pelaku usaha hanya menginginkan ganti rugi atas barang yang dikirimnya dengan berbentuk dana atau barang seperti yang dikirimnya. Retur merupakan bentuk terluar dari sebuah kegiatan transaksi sehingga pengawasannya tidak seperti perjanjian jual beli yang ada rincian harga pembelian, asuransi pengiriman untuk konsumen, dan biaya administrasi. Seharusnya dalam kesepakatan retur dibuatkan perjanjian baku seperti perjanjian jual beli dengan berbagai rinciannya. Kemudian pantauan kondisi barang direkam jejak secara langsung. Saat mengirimkan barang seharusnya kurir sebagai pihak ketiga memberikan lampiran video kondisi barang saat diterima.

Sistem komplain untuk retur pada aplikasi Tokopedia dibatasi waktu tiga hari dan apabila konsumen tidak melakukan konfirmasi serta komplain maka dana akan otomatis dikirimkan kepada pelaku usaha. Komplain pada aplikasi Tokopedia telah disediakan berbagai alasan seperti barang belum sampai, barang rusak atau cacat, barang tidak sesuai dengan deskripsi (warna, ukuran dll), barang tidak lengkap atau jumlahnya kurang. Sebelum memberikan fasilitas retur maka wajib untuk diteliti komplain konsumen tersebut beritikad baik atau tidak sehingga tidak terjadi penukaran barang saat proses retur terjadi. Apabila proses retur tidak disetujui oleh pelaku usaha maka bentuk komplain tersebut bisa diajukan banding kepada Tokopedia dan pusat resolusi namun dampak dari hal tersebut menjadikan pihak yang kalah seperti pelaku usaha yang memiliki posisi lemah akan mendapatkan peringatan akun hingga pembekuan dana transaksi (Alfira Nurhapsari .R *et al.*, 2022).

Apabila konsumen melakukan itikad tidak baik kepada pelaku usaha dan mendapatkan sanksi hingga pemblokiran akun dianggap sebanding dengan perbuatannya, pelaku usaha merasa tidak sebanding karena kerugian yang diterima pelaku usaha biasanya tidak sedikit baik materiil dan immateril, syarat dan ketentuan layanan retur yang disediakan oleh pihak penyelenggara terhadap konsumen merupakan bentuk kebebasan berkontrak dengan pelaku usaha namun seharusnya pelaku usaha bisa membuat rincian yang dikirim supaya barang dikembalikan dengan kondisi dan jumlah yang sama, berdasarkan Pasal 1313 KUH Perdata maka perjanjian retur telah memenuhi unsur-unsur pasal tersebut karena disepakati bersama dan tidak bertentangan dengan syarat dan ketentuan Tokopedia.

Dalam mencapai kesepakatan bersama dan perlindungan hukum maka berlaku asas keseimbangan untuk mengatur adanya sebuah keadilan, hal ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesetimpangan kepada salah satu posisi pihak yang telah melakukan perjanjian dan kesepakatan kedua pihak bisa terlaksana dengan lancar tanpa mengalami kendala wanprestasi. Konsep seimbang dalam proses retur merupakan kondisi yang sejalan dan hening namun tetap sepakat karena tidak ada salah satu pihak yang mendominasi sebuah keadaan satu elemen (Herlin Budiono, 2006 :304-306).

SIMPULAN

Perlindungan terhadap pelaku usaha tidak diatur secara jelas, tegas dan rinci seperti halnya perlindungan terhadap konsumen, setiap permasalahan yang timbul hanya bisa diselesaikan secara kesepakatan bersama namun hal tersebut tidak mencapai sebuah keadilan karena posisi pelaku usaha yang sering terpojok karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha sudah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik namun tidak semua respon konsumen selalu beritikad baik. Maka dari itu pihak penyelenggara wajib turut bertanggung jawab atas perilaku konsumen. Sebaiknya pihak penyelenggara bisa melakukan penarikan dana kepada pihak yang salah pengiriman dana akibat sengketa komplain supaya tidak membebani perusahaan apabila memang ingin melepas segala bentuk kerugian. Pemerintah sebagai pelindung masyarakat juga memiliki tanggung jawab atas segala masalah yang timbul dimasyarakat.

Solusi yang ditawarkan melalui proses banding dan pusat resolusi dengan konsumen tidak memiliki itikad baik belum memberikan solusi yang tepat, pelaku usaha setelah hasil banding dikeluarkan maka seharusnya pemilik barang atau pelaku usaha bisa mengajukan keberatan karena hasil investigasi atas bukti foto tidak sepenuhnya akurat saat disejajarkan dengan itikad tidak baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, A., Aslamiyah, S. dan Anisah, S. (2021) "MARKETPLACE TOKOPEDIA DI LINGKUNGAN Kementerian Pembangunan Nasional / Badan Perencanaan Pembangunan Nasional," 04(06), hal. 656-663.
- Brilianaza, E. dan Sudrajat, A. (2022) "Gaya Hidup Remaja Shopaholic dalam Trend Belanja Online di Shopee," 6, hal. 45-54.
- Erwin Wahyu Saputra dan Diana Tantri Cahyaningsih (2024) "Analisis Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Mobil Toyota Avanza Generasi Ketiga Akibat Adanya Cacat Produksi," *Amandemen: Jurnal Ilmu pertahanan, Politik dan Hukum Indonesia*, 1(2), hal. 139-146. Tersedia pada: <https://doi.org/10.62383/amandemen.v1i2.147>.
- Hadiwardoyo, W. (2020) "Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19," *Baskara: Journal of Business and Entrepreneurship*, 2(2), hal. 83-92. Tersedia pada: <https://doi.org/10.24853/baskara.2.2.83-92>.
- Iii, B.A.B. dan Penelitian, A.H. (tanpa tanggal) "Kepala Unit Mantri Deskman Teller," hal. 44-86.
- Kurniasari, I. (2020) "TINJAUAN PEMASARAN PRODUK PADA ONLINE SHOPPING TOKOPEDIA DI KOTA PALEMBANG."
- Nasional, E., Witro, D. dan Ayu, D. (2022) "Kontestasi Marketplace di Indonesia pada Era Pandemi : Analisis Strategi Promosi Tokopedia , Shopee , Bukalapak , Lazada ," 2. Penelitian, H. *et al.* (2022) "FAKULTAS HUKUM."
- Penna Rahmawati dan Diana Tantri Cahyaningsih. (2016) "Akibat Hukum Perjanjian Kredit dengan Jaminan Benda Tak Bergerak Yang dibuat di Bawah Tangan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Tegal Unit Singkil" Skripsi. Digilib Universitas Sebelas Maret. hal 55-56
- Poernomo, S.L. (2019) "Standar Kontrak dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen," *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 19(1), hal. 109. Tersedia pada: <https://doi.org/10.30641/dejure.2019.v19.109-120>.
- Rahmadina, D. (2022) "Pelaksanaan Transaksi Jual Beli E-commerce Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) Melalui Marketplace Tokopedia (Studi Di Kota Pekanbaru)."
- Republik Indonesia (1999) "Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan

- Konsumen," *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, (8), hal. 1-19. Tersedia pada: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45288/uu-no-8-tahun-1999>.
- Sirait, M.D., Kosasih, J.I. dan Arini, D.G.D. (2020) "Asas Itikad Baik dalam Perjanjian Sewa-Menyewa Rumah Kantor," *Jurnal Analogi Hukum*, 2(2), hal. 221-227. Tersedia pada: <https://doi.org/10.22225/ah.2.2.1934.221-227>.
- Tanady, E.S. dan Fuad, M. (2020) "Analisis Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Tokopedia Di Jakarta," *Jurnal Manajemen*, 9(2), hal. 113-123. Tersedia pada: <https://doi.org/10.46806/jm.v9i2.663>.
- Turagan, A.F. (2019) "Pelaksanaan Perjanjian Dengan Itikad Baik Menurut Pasal 1338 Kuhperdata," *Lex Privatum*, VII(1), hal. 46-51.
- Wiryanawan, I.W.G. (2021) "Urgensi Perlindungan Kurir Dalam Transaksi E- Commerce Dengan Sistem COD (Cash On Delivery)," *Jurnal Ilmu Hukum : Fakultas Hukum & Ilmu Sosial UNDIKNAS*, 4(2), hal. 187-202.
- Yulius, L. (2013) "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Produk Yang Merugikan Konsumen," *Lex Privatum*, 1(3), hal. 31.
- Herlin Budiono, 2006, *Asas Keseimbangan Bagi Hukum Perjanjian Indonesia (Hukum Perjanjian Berlandaskan Asas-Asas Wigati Indonesia)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung