

**IMPLIKASI KLAUSULA BAKU TERHADAP PERLINDUNGAN
KONSUMEN DALAM PENGEMBALIAN BARANG**

***IMPLICATIONS OF STANDARD CLAUSES ON CONSUMER
PROTECTION IN RETURNING GOODS***

Rizki Ihdan Maulana dan Teddy Prima Anggriawan

Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Korespondensi Penulis : 21071010198@student.upnjatim.ac.id

Teddyprima.ih@upnjatim.ac.id

Maulana, Rizki Ihdan dan Teddy Prima Anggriawan. *Implikasi Klausula Baku terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.6. No.4 (2025).

ABSTRAK

Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam *e-commerce*, khususnya mengenai tentang pengembalian barang, menjadi isu penting seiring dengan maraknya transaksi pada jual beli. Klausula baku, sering dicantumkan dengan secara sepihak oleh para pelaku usaha, serta sering untuk membatasi atau meniadakan hak untuk konsumen dalam mengembalikan barang jika produk yang diterima tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Praktik yang bertentangan ini memiliki prinsip perlindungan konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), khususnya pasal 18 yang melarang untuk mencantumkan klausula baku karena dapat menghapus hak konsumen atas pengembalian barang.

Kata Kunci : E-Commerce, Klausula Baku, Konsumen, Pengembalian Barang, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Legal protection for consumers who are disadvantaged by standard clauses in e-commerce, particularly regarding product returns, has become an important issue amid the increasing frequency of buying and selling transactions. Standard clauses are often included unilaterally by business actors and are frequently used to limit or eliminate the rights of consumers to return goods if the products received are not as expected or are damaged. This contradictory practice violates the principles of consumer protection as regulated in the Consumer Protection Law (UUPK), particularly Article 18, which prohibits the inclusion of standard clauses that can eliminate consumers' rights to return goods.

Keywords: E-Commerce, Standard Clauses, Consumers, Product Returns, Consumer Protection

A. PENDAHULUAN

Jual beli secara online tidak lepas dengan adanya aspek hukum perjanjian, sehingga diperlukannya kesepakatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini merupakan perbuatan dari hukum ganda, yang dimana salah satu dari pihak atau lebih secara bersama-sama mengikatkan sesuatu dengan satu atau lebih dari pihak lain yang dianggap sah, apabila memenuhi syarat yang telah diatur dalam pasal 1320 BW.¹ Adapun syarat sahnya perjanjian tersebut meliputi kesepakatan terhadap para pihak, kecakapan guna membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan suatu sebab yang halal. Dalam konteks jual beli online, keempat syarat tersebut menjadi sangat krusial karena bentuk komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen sering kali dilakukan secara tidak langsung melalui media digital. Dalam praktiknya, klausula baku kerap kali digunakan secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa adanya ruang negosiasi bagi konsumen, sehingga berpotensi menciptakan keduniawian hak dan kewajiban. Menurut doktrin asas kebebasan berkontrak dalam hukum perjanjian, para pihak memang bebas membuat perjanjian sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang, Perundingan umum, dan kesusilaan. Namun dalam transaksi digital, asas ini harus dikaji ulang dengan pendekatan perlindungan terhadap pihak yang lebih lemah, yaitu konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur mengenai klausula baku dalam Bab V, yang memuat ketentuan tentang pencantuman klausula baku dan hanya terdiri dari satu pasal, yakni Pasal 18. Pasal tersebut pada pokoknya menetapkan dua bentuk larangan yang ditujukan kepada pelaku usaha dalam pembuatan maupun penerapan perjanjian baku. Ketentuan Pasal 18 ayat (1) secara eksplisit melarang pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian dengan konsumen, sedangkan ayat (2) mengatur larangan tambahan serta konsekuensi hukum apabila klausula baku tersebut tetap dicantumkan.

¹ Abdul Halim Nasution, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E Commerce (Analisis Klausula Baku pada Kasus Produk Cacat)*, Jurnal Landraad, Vol.2, No.2 (2023), p.81.

Kegiatan jual beli merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat, karena menjadi sarana untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan lainnya². Seiring perkembangan zaman, aktivitas jual beli tidak lagi terbatas dilakukan secara langsung, tetapi juga dapat dilaksanakan secara daring melalui berbagai platform media sosial.

Perkembangan teknologi informasi dan internet yang semakin pesat telah memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai informasi, termasuk mengenai produk yang diperjualbelikan. Kemudahan tersebut menjadikan transaksi jual beli secara daring sebagai alternatif utama, khususnya pada masa pandemi³. Kondisi pandemi mendorong masyarakat untuk beralih dari pola belanja secara konvensional di toko fisik menuju belanja daring, yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama tersedia akses internet.

Perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi telah mendorong diadopsinya e-commerce sebagai sarana utama dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kepercayaan konsumen terhadap transaksi digital tumbuh seiring dengan kemudahan akses informasi dan layanan yang ditawarkan oleh platform-platform digital.⁴ Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen, fenomena ini menuntut adanya penyesuaian yang responsif terhadap dinamika perdagangan modern agar hak dan kewajiban para pihak dalam transaksi elektronik dapat dilindungi secara optimal.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi menyediakan fondasi yang kuat bagi pertumbuhan pesat e-commerce.

² Ade Jona Prasetyo, *Perlindungan Hukum Konsumen tentang Adanya Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee)*, Gorontalo Law Review, Vol.7, No.2 (2024), p.79.

³ Alvian Dwiannga Wijaya dan Teddy Prima Anggriawan, *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone*, Journal Inicio Legis. Vol.3, No.1 (2022), p.64.

⁴ Dinda Ferawati dan Faiz Mufidi, *Penerapan Prinsip Itikad Baik oleh Pelaku Usaha atas Pencantuman Klausula Baku dalam Jual Beli Online Ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung Conference Series: Law Studies, Vol.2, No.2 (2022), p.86.

Penetrasi internet yang masif serta kemudahan akses melalui perangkat digital seperti smartphone dan komputer memungkinkan transaksi jual beli berlangsung tanpa hambatan waktu dan ruang, meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam perdagangan.⁵ Namun demikian, aspek hukum yang mengatur transaksi elektronik harus mampu mengantisipasi risiko yang muncul, seperti klausula baku, perlindungan data pribadi, dan penyelesaian penyelesaian secara adil, sebagaimana ditekankan dalam berbagai kajian hukum kontemporer tentang e-commerce dan perlindungan konsumen.

Indonesia telah memiliki payung hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dengan menjamin hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, hak atas keamanan dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dialami.⁶ Meski regulasi tersebut telah ada, implementasi perlindungan hukum dalam praktik e-commerce masih menghadapi berbagai tantangan. Penegakan hukum yang belum optimal, kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, serta minimnya pengawasan terhadap pelaku usaha menyebabkan banyak kasus pelanggaran hak konsumen, seperti penipuan, produk tidak sesuai deskripsi, dan pengabaian hak pengembalian barang.

Hal ini menimbulkan kebutuhan mendesak untuk memperkuat mekanisme perlindungan hukum, termasuk pengawasan ketat terhadap klausula baku yang merugikan konsumen dan penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan mudah diakses oleh konsumen.⁷ Sehingga oleh karena itu, perlindungan hukum yang memadai harus didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas guna memastikan bahwa klausula baku dalam transaksi elektronik tidak disusun secara sepihak yang merugikan konsumen.

⁵ Gita Ananda Putri Maylendra dan Teddy Prima Anggriawan, *Rebranding Illegal: Tinjauan Hukum Etika Bisnis dan Unsur Perbuatan Melanggar Hukum di Tinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen*, Rewang Rencang, Vol.6, No 4 (2025), p.5.

⁶ Bernadetha Aurelia, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Belanja Online*, diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce-lt50bf69280b1ee/>, diakses pada 25 April 2022.

⁷ Falah Al Ghazali dan Try Hardyanthi, *Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah*, Ethics and Law Journal: Business and Notary, Vol.2, No.3 (2024), p.41.

Selain itu, penyelenggaraan mekanisme penyelesaian yang responsif dan kemudahan jangkauan perlu diperkuat agar konsumen memiliki akses yang efektif untuk menuntut haknya tanpa hambatan oleh prosedur yang rumit dan mahal. Pendekatan ini tidak hanya melindungi hak konsumen secara individu, tetapi juga berkontribusi pada stabilitas dan integritas pasar digital yang berkelanjutan.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce tidak hanya untuk menjamin hak-hak konsumen, tetapi juga untuk menciptakan ekosistem perdagangan digital yang sehat, adil, dan berkelanjutan. Perlindungan ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online, mendorong pertumbuhan ekonomi digital, serta mencegah praktik bisnis yang merugikan konsumen⁸. Oleh karena itu, penguatan regulasi, edukasi konsumen, dan penegakan hukum yang tegas menjadi langkah strategis yang harus dilakukan oleh pemerintah dan semua pemangku kepentingan dalam menghadapi tantangan perlindungan konsumen di era digital.

Penelitian ini berjudul *Implikasi Klausula Baku Terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang*. Judul tersebut dipilih karena praktik penggunaan klausula baku dalam transaksi e-commerce sering kali menimbulkan persoalan, khususnya ketika konsumen dirugikan akibat keterbatasan hak untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai atau cacat. Fenomena ini menjadi relevan mengingat transaksi jual beli daring semakin mendominasi perilaku masyarakat modern, sehingga isu perlindungan konsumen dalam pengembalian barang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Klausula baku yang dicantumkan secara sepihak oleh pelaku usaha kerap kali membatasi ruang gerak konsumen untuk menuntut haknya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya kajian mengenai efektivitas perlindungan hukum dalam praktik e-commerce, sekaligus menilai sejauh mana klausula baku mempengaruhi keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implikasi penerapan klausula baku terhadap perlindungan konsumen dalam hal pengembalian barang pada transaksi e-commerce?

⁸ Chatarina Dwi Agista, Margaretha Andini Oktavina, dan Anggana Rahma Tiya, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual - Beli Online (E-commerce)*, Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia, Vol.7. No.5 (2022), p.5410.

2. Apa saja kendala dan upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen terkait pengembalian barang dalam transaksi e-commerce?

B. PEMBAHASAN

Efektivitas hukum dalam masyarakat dapat dinilai dari sejauh mana norma hukum benar-benar dijalankan, ditaati, dan mampu memberikan solusi nyata terhadap masalah yang berkembang. Hukum tidak cukup hanya berhenti sebagai teks normatif dalam undang-undang, melainkan harus hidup di tengah masyarakat dan menjadi instrumen untuk menjaga keseimbangan kepentingan. Dalam konteks transaksi elektronik, khususnya e-commerce, efektivitas hukum memiliki posisi penting karena dinamika transaksi yang sangat cepat, lintas batas, serta melibatkan pihak-pihak dengan posisi tawar yang tidak seimbang. Konsumen sering kali berada dalam posisi lemah, sementara pelaku usaha memiliki keleluasaan dalam menentukan syarat dan ketentuan melalui klausula baku. Ketidakseimbangan inilah yang menuntut kehadiran hukum untuk mengoreksi praktik yang berpotensi merugikan konsumen.

Perlindungan konsumen di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan utama yang menegaskan hak-hak konsumen, termasuk hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa⁹. UUPK juga melarang adanya klausula baku yang merugikan konsumen, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 18. Di samping itu, perkembangan digital mendorong lahirnya regulasi lain yang relevan, seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perdagangan, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi-regulasi ini memperkuat kerangka hukum yang melindungi konsumen digital. Bahkan, sektor jasa keuangan digital juga diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui

⁹ Yudha, Nano Eka., A. Sitompul dan K. Kusbianto. *Penerapan Hukum terhadap Perlindungan Konsumen atas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri*, Law Jurnal, Vol.6, No.1 (2025).

peraturan mengenai layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi (fintech lending).

Meskipun secara normatif telah tersedia landasan hukum yang cukup, implementasi perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce masih menghadapi berbagai kendala. Salah satu masalah utama adalah penggunaan klausula baku oleh pelaku usaha yang sering kali merugikan konsumen. Klausula baku merupakan perjanjian standar yang disusun sepihak oleh pelaku usaha dan wajib disetujui konsumen sebelum melakukan transaksi. Dalam praktik e-commerce, klausula baku biasanya tercantum dalam syarat dan ketentuan (terms and conditions) yang disediakan platform.¹⁰ Klausula ini sering kali memuat ketentuan yang membatasi atau bahkan meniadakan hak konsumen untuk mengembalikan barang, meskipun barang yang diterima cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi. Hal tersebut jelas bertentangan dengan semangat UUPK, yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan barang sesuai dengan perjanjian.

Kelemahan lain dari klausula baku adalah sifatnya yang tidak seimbang. Konsumen tidak memiliki ruang untuk bernegosiasi atau menolak, karena persetujuan dilakukan secara klik (click wrap agreement). Dengan demikian, konsumen sering kali menyetujui syarat-syarat yang sebenarnya merugikan tanpa memahami implikasinya. Ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen memperparah kondisi ini. Konsumen tidak hanya lemah secara posisi tawar, tetapi juga kurang memiliki literasi hukum untuk menyadari bahwa klausula tersebut sebenarnya bertentangan dengan hukum. Dalam kondisi demikian, konsumen yang merasa dirugikan harus menempuh mekanisme pengembalian barang atau ganti rugi yang justru seringkali berbelit-belit dan memakan waktu.

Secara teoritis, konsumen yang dirugikan berhak menuntut ganti rugi kepada pelaku usaha dan pelaku usaha dapat dikenai sanksi administratif bahkan pidana sesuai ketentuan UUPK. Namun, efektivitas perlindungan hukum ini

¹⁰ Reyka Malona Sitorus dan Teddy Prima Anggriawan, *Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir atas Klausula Eksonerasi dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, Vol.5, No.2 (2024), p.66.

sangat bergantung pada kesadaran konsumen, pengawasan pemerintah, dan keberadaan lembaga penyelesaian sengketa. Selama ini, BPSK diposisikan sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen yang cepat dan murah. Akan tetapi, efektivitas BPSK dalam konteks transaksi digital masih perlu dikritisi. BPSK beroperasi secara konvensional dan luring, sehingga tidak relevan untuk sengketa yang terjadi di ruang digital.¹¹ Selain itu, jumlah BPSK di Indonesia sangat terbatas, sementara sengketa e-commerce terjadi di seluruh wilayah bahkan melibatkan transaksi lintas daerah. Tidak jarang, konsumen enggan mengajukan sengketa ke BPSK karena nilai transaksi relatif kecil dan proses penyelesaiannya dianggap memakan waktu serta biaya tambahan.

Di sisi lain, marketplace sebenarnya telah menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal. Misalnya, Tokopedia, Shopee, dan Lazada menyediakan fitur pengembalian barang dan mediasi antara penjual dan pembeli. Mekanisme ini lebih cepat, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen digital. Namun, mekanisme internal marketplace tidak selalu menjamin keadilan dan transparansi, sebab keputusan akhir tetap ditentukan oleh kebijakan perusahaan yang pada dasarnya berorientasi pada kepentingan bisnis¹². Di sinilah letak persoalan: hukum positif belum mampu mengatur secara tegas bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa internal di marketplace harus berjalan, sehingga menimbulkan celah hukum.

Selain persoalan kelembagaan, kelemahan regulasi juga menjadi hambatan. UUPK yang disahkan tahun 1999 jelas lahir dalam konteks transaksi konvensional dan belum mengantisipasi kompleksitas era digital. Meskipun PP 80/2019 hadir untuk mengisi kekosongan tersebut, sehingga implementasinya masih terbatas.¹³ Regulasi ini belum sepenuhnya mengatur isu-isu spesifik seperti perlindungan data pribadi konsumen, transaksi lintas batas, serta penggunaan algoritma dalam menentukan kebijakan pengembalian barang. Hal ini berbeda dengan beberapa

¹¹ A Teddy Prima Anggriawan, Aldira Mara D. C. P, dan Shinfani Kartika Wardhani, *Pengantar Hukum Perdata*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2023, p.124-125.

¹² Humas Sekretariat Kabinet RI. *Inilah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*, diakses dari <https://setkab.go.id/inilah-peraturan-pemerintah-nomor-80-tahun-2019-tentang-perdagangan-melalui-sistem-elektronik/>, diakses pada 3 April 2025.

¹³ Fery Nurdiansyah, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, diakses dari https://www.kompasiana.com/ferynurdiansyah/59b0caed085ea614705a57a5/penyelesaian-sengketa-konsumen?page=1&page_images=2, diakses pada 8 April 2025, jam 21.00 WIB.

negara yang telah lebih maju dalam mengatur perlindungan konsumen digital. Misalnya, Uni Eropa melalui Directive on Consumer Rights menetapkan standar yang jelas mengenai hak pengembalian barang dalam transaksi online. Indonesia perlu belajar dari praktik tersebut untuk meningkatkan efektivitas perlindungan hukum domestik.

Yurisprudensi mengenai klausula baku sebenarnya sudah ada sejak lama. Beberapa putusan pengadilan menegaskan bahwa klausula baku yang merugikan konsumen harus dianggap tidak sah. Namun, dalam konteks e-commerce, yurisprudensi masih relatif terbatas. Sengketa konsumen digital jarang dibawa ke pengadilan, baik karena nilai kerugiannya kecil maupun karena konsumen tidak memiliki akses yang memadai. Hal ini membuat pengembangan hukum melalui putusan pengadilan (judge-made law) belum signifikan dalam konteks perlindungan konsumen e-commerce. Padahal, yurisprudensi dapat menjadi salah satu instrumen penting untuk mengisi kekosongan hukum.

Oleh karena itu, arah pembaruan hukum atau *ius constituendum* perlu dipikirkan secara serius. Perlindungan hukum bagi konsumen digital harus diarahkan pada regulasi yang lebih spesifik dan tegas, khususnya dalam mengatur klausula baku. Regulasi baru perlu mewajibkan platform e-commerce menyediakan kebijakan pengembalian barang yang adil, transparan, dan mudah diakses¹⁴. Klausula yang melarang pengembalian barang secara mutlak harus dihapuskan. Pelaku usaha wajib memberikan hak pengembalian apabila barang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa alternatif berbasis digital perlu dikembangkan, misalnya melalui mediasi online atau arbitrase elektronik yang dapat diakses langsung oleh konsumen.

Perlindungan hukum juga harus memperhatikan aspek literasi konsumen. Tanpa pemahaman yang memadai, konsumen akan terus berada pada posisi lemah. Oleh karena itu, edukasi konsumen menjadi sangat penting. Pemerintah, pelaku usaha, dan platform e-commerce harus berperan aktif dalam meningkatkan

¹⁴ Caroline Debora, Gracia Cindy Stefani dan Eben Haezer Willem Putrayasa, *Implikasi Yuridis Klausula Baku Perjanjian Elektronik dalam Transaksi di E-commerce*, Kultura: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, Vol.22, No.8 (2024), p.148–149.

literasi hukum konsumen, baik melalui kampanye publik, media sosial, maupun fitur edukasi dalam aplikasi¹⁵. Dengan meningkatnya kesadaran, konsumen akan lebih berani menuntut haknya, sementara pelaku usaha akan terdorong untuk lebih transparan dan bertanggung jawab.

Akhirnya, efektivitas perlindungan hukum dalam e-commerce tidak bisa hanya mengandalkan regulasi yang ada. Diperlukan sinergi antara regulasi yang responsif, penegakan hukum yang konsisten, mekanisme penyelesaian sengketa yang adaptif, serta peningkatan kesadaran konsumen. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan oleh klausula baku dalam transaksi e-commerce dapat benar-benar terwujud. Hukum tidak hanya hadir sebagai teks normatif, tetapi juga sebagai instrumen nyata yang memberikan keadilan bagi masyarakat digital.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia menghadapi persoalan yang cukup kompleks. Meskipun secara normatif telah tersedia berbagai regulasi, mulai dari UUPK, UU ITE, UU Perdagangan, hingga PP 80 Tahun 2019, kenyataannya implementasi masih jauh dari optimal. Klausula baku yang seharusnya dilarang tetap banyak ditemukan dalam praktik, dengan bentuk yang beragam, mulai dari pembatasan hak pengembalian barang hingga ketentuan sepihak yang hanya menguntungkan pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada ketersediaan aturan, melainkan juga pada bagaimana aturan tersebut ditegakkan dan diterapkan dalam kehidupan nyata.

Perlindungan hukum yang efektif harus mampu mengoreksi ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam praktik e-commerce, konsumen berada pada posisi lemah karena keterbatasan informasi dan pilihan. Sementara itu, pelaku usaha memiliki kendali penuh dalam merumuskan klausula baku yang wajib disetujui konsumen¹⁶. Ketidakseimbangan ini hanya dapat diperbaiki melalui mekanisme hukum yang kuat, pengawasan pemerintah yang

¹⁵ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2008, p.340.

¹⁶ Farid Wadji dan Diana Susanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang 2023, p.10.

konsisten, dan edukasi konsumen yang berkelanjutan. Tanpa itu semua, konsumen akan terus menjadi pihak yang dirugikan.

Selain memperkuat regulasi, pembaruan hukum juga harus diarahkan pada pengembangan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis digital. Kehadiran BPSK sebagai forum penyelesaian sengketa konsumen memang penting, namun keefektifannya masih terbatas karena prosedur yang konvensional dan tidak sesuai dengan dinamika transaksi digital. Oleh sebab itu, konsep Online Dispute Resolution (ODR) perlu dipertimbangkan sebagai instrumen baru.¹⁷ Melalui ODR, konsumen dapat mengajukan keluhan, mediasi, hingga arbitrase secara daring, sehingga proses penyelesaian menjadi lebih cepat, murah, dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Lebih jauh, pengawasan pemerintah juga harus diperkuat agar tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga proaktif. Klausula baku yang melanggar hukum seharusnya dapat ditindak langsung oleh otoritas terkait tanpa menunggu adanya laporan dari konsumen. Dengan cara ini, pelaku usaha akan terdorong untuk lebih berhati-hati dalam menyusun syarat dan ketentuan transaksi, sekaligus menciptakan iklim usaha yang lebih adil.

Konsumen juga perlu terus ditingkatkan kesadarannya. Edukasi mengenai hak-hak konsumen harus dilakukan secara berkesinambungan, baik oleh pemerintah, lembaga konsumen, maupun platform e-commerce itu sendiri. Literasi hukum yang baik akan mendorong konsumen untuk lebih kritis terhadap syarat transaksi, serta berani menolak klausula yang bertentangan dengan hukum¹⁸. Dengan demikian, perlindungan hukum tidak hanya bergantung pada pihak eksternal, tetapi juga diperkuat oleh konsumen sebagai subjek utama dalam transaksi.

Apabila semua komponen tersebut dapat berjalan selaras, maka efektivitas perlindungan hukum konsumen di era digital dapat benar-benar terwujud. Regulasi yang adaptif, pengawasan yang tegas, penyelesaian sengketa yang modern, kepatuhan pelaku usaha, serta konsumen yang sadar hukum akan

¹⁷ Adis Nur Hayati dan Antonio Rajoli Ginting, *Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law*, Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum, Vol.15, No.3 (2021), p.26.

¹⁸ Reyka Malona Sitorus dan Teddy Prima Anggriawan, *Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir atas Klausula Eksonerasi dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, Vol.5, No.2 (2024), p.1159–1160.

membentuk ekosistem e-commerce yang sehat dan berkeadilan. Dengan demikian, hukum tidak lagi dipandang sekadar teks normatif, melainkan hadir sebagai instrumen nyata yang memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan bagi masyarakat digital.

C. PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penerapan klausula baku dalam transaksi jual beli, khususnya terkait pengembalian barang, pada praktiknya sering menimbulkan ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen. Hal ini terjadi karena klausula baku umumnya disusun secara sepihak oleh pelaku usaha tanpa memberikan ruang bagi konsumen untuk bernegosiasi, sehingga membatasi hak konsumen untuk memperoleh pengembalian atau ganti rugi atas barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan perjanjian. Kondisi tersebut bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga dapat dikatakan bahwa klausula baku berimplikasi negatif terhadap perlindungan konsumen dalam mekanisme pengembalian barang.

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks ini masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala yang dimaksud antara lain rendahnya tingkat pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, serta belum optimalnya penegakan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk mewujudkan perlindungan konsumen yang lebih efektif. Langkah tersebut dapat berupa penguatan regulasi yang responsif terhadap perkembangan transaksi digital, peningkatan literasi hukum masyarakat, penegakan hukum yang konsisten oleh aparat berwenang, serta penyediaan mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, sederhana, dan mudah diakses, baik melalui BPSK maupun mediasi online.

Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam pengembalian barang akan tercapai secara efektif apabila klausula baku tidak digunakan secara sepihak, regulasi ditegakkan dengan konsisten, konsumen memahami hak-haknya, dan tersedia sarana penyelesaian sengketa yang adil, transparan, serta sesuai dengan perkembangan transaksi digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggriawan, T. P, Purwanto, A. M. D. C. dan Shinfani Kartika Wardhani. 2023. *Pengantar Hukum Perdata*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka).
- Wajidi, Farid dan Diana Susanti. 2023. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Malang: Setara Press).
- Nugroho, S. A. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group).

Publikasi

- Hayati, Adis Nur dan Antonio Rajoli Ginting. *Analysis of the Compensation Mechanism in the Form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law*. Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum. Vol.15. No.3 (2021).
- Agista, Chatarina Dwi., M. A. Oktavina dan A. R. Tiya. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual - Beli Online (E-commerce)*. Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia. Vol.7. No.5 (2022).
- Wijaya, Alvian Dwiangga dan Teddy Prima Anggriawan. *Perlindungan Hukum terhadap Data Pribadi dalam Penggunaan Aplikasi di Smartphone*. Journal Inicio Legis. Vol.3. No.1 (2022).
- Bintarawati, Fenny dan Daud Risma. *Efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Memberikan Perlindungan Hukum bagi Pengguna E-Commerce di Era Ekonomi Digital*. Risalah Hukum. Vol.20. No.2 (2024).
- Debora, Caroline., G. C. Stefani dan E. H. W. Putrayasa. *Implikasi Yuridis Klausula Baku Perjanjian Elektronik dalam Transaksi di E-commerce*. Kultura: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora. Vol.22. No.8 (2024).
- Ferawati, Dinda, and Faiz Mufidi. *Penerapan Prinsip Itikad Baik oleh Pelaku Usaha atas Pencantuman Klausula Baku dalam Jual Beli Online Ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Bandung Conference Series: Law Studies. Vol.2. No.2 (2022).
- Fitra, Ahmad., S. Rahman dan A. Aref. *Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Di Kota Sengkang*. Journal of Lex Generalis (JLG). Vol. 3. No. 3 (2022).
- Ghozali, Falah Al, dan Try Hardyanthi. *Perlindungan Konsumen pada Platform E-Commerce: Regulasi Dan Peran Pemerintah*, Ethics and Law Journal: Business and Notary. Vol.2. No.3 (2024).
- Prasetyo, Ade Jona. *Perlindungan Hukum Konsumen tentang Adanya Klausula Baku dalam Kontrak Elektronik Antara Konsumen dan Pihak E-Commerce (Studi Kasus Pada E-Commerce Shopee)*, Gorontalo Law Review. Vol.7. No.2 (2024).
- Nasution, Abdul Halim. *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E Commerce (Analisis Klausula Baku pada Kasus Produk Cacat)*. Jurnal Landraad. Vol.2. No.2 (2023).
- Maylendra, Gita Ananda Putri dan Teddy Prima Anggriawan. *Rebranding Illegal: Tinjauan Hukum Etika Bisnis Dan Unsur Perbuatan Melanggar Hukum di*

Rizki Ihdan Maulana dan Teddy Prima Anggriawan
Implikasi Klausula Baku terhadap Perlindungan Konsumen dalam Pengembalian Barang

Tinjau Melalui Perspektif Perlindungan Konsumen, Rewang Rencang. Vol.6, No 4 (2025).

Sitorus, Reyka Malona dan Teddy Prima Anggriawan. *Tanggung Gugat Pengelola Jasa Layanan Parkir atas Klausula Eksonerasi dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik. Vol.5. No.2 (2024).

Yudha, Nano Eka., A. Sitompul dan K. Kusbianto. *Penerapan Hukum terhadap Perlindungan Konsumen atas Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pengadilan Negeri*, Law Jurnal. Vol.6. No.1 (2025).

Website

Humas Sekretariat Kabinet RI. *Inilah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik*. diakses dari <https://setkab.go.id/inilah-peraturan-pemerintah-nomor-80-tahun-2019-tentang-perdagangan-melalui-sistem-elektronik/>. diakses pada 3 April 2025.

Nurdiansyah, Fery. *Penyelesaian Sengketa Konsumen*. diakses dari https://www.kompasiana.com/ferynurdiansyah/59b0caed085ea614705a57a5/penyelesaian-sengketa-konsumen?page=1danpage_images=2. diakses pada 8 April 2025.

Oktavira, Bernadetha Aurelia. *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Belanja Online*. diakses dari <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-konsumen-dala-e-commerce-lt50bf69280b1ee/>. diakses pada 07 Agustus 2025.

Rizki, Mochamad Januar. *Melihat Aturan Retur dan Refund dalam Transaksi E-commerce*. diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/melihat-aturan-retur-dan-refund-dalam-transaksi-e-commerce-lt6617454e272eb/>. diakses pada 07 Agustus 2025.

Sumber Hukum

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.