Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia p–ISSN: 2541-0849
e-ISSN: 2548-1398
Vol. 10, No. 4, April 2025

VALIDITAS KONTRAK ELEKTRONIK DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI TOKOPEDIA: STUDI KEBIJAKAN RETUR DAN REFUND

Dyo Ganda Siadari[1], Ariel Alexander[2]
Universitas Pelita Harapan, Indonesia[1,2]
Email: dyoganda@gmail.com[1], alexander.ariel47@gmail.com[2]

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat melakukan transaksi, termasuk melalui platform E-commerce seperti Tokopedia. Kontrak elektronik menjadi dasar hukum dalam mengatur hubungan antara konsumen, penjual, dan platform, termasuk kebijakan retur dan refund. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis validitas kontrak elektronik dalam transaksi jual beli di Tokopedia dengan fokus pada kebijakan retur dan refund, serta implikasinya terhadap perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode normatif-empiris dengan pendekatan analisis hukum terhadap kontrak elektronik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Data empiris diperoleh melalui studi kasus, wawancara, dan analisis terhadap laporan sengketa yang terjadi di Tokopedia. Penelitian ini juga mengevaluasi kebijakan retur dan refund dari perspektif hukum dan implementasinya dalam praktik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik di Tokopedia secara formal telah memenuhi ketentuan hukum, tetapi implementasi kebijakan retur dan refund masih menghadapi berbagai kendala. Ketentuan yang rumit dan kurangnya transparansi dalam proses pengajuan klaim sering kali merugikan konsumen. Selain itu, kebijakan tanpa retur atau refund pada produk tertentu berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam undang-undang.

Kata Kunci: Kontrak Elektronik, E-commerce, Kebijakan Retur, Kebijakan Refund, Perlindungan Konsumen.

Abstract

The development of digital technology has changed the way people carry out transactions, including through e-commerce platforms such as Tokopedia. Electronic contracts are the legal basis for regulating relationships between consumers, sellers and platforms, including return and refund policies. This research aims to analyze the validity of electronic contracts in buying and selling transactions on Tokopedia with a focus on return and refund policies, as well as their implications for consumer protection. This research uses a normative-empirical method with a legal analysis approach to electronic contracts regulated in Law Number 11 of 2008 concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE) and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. Empirical data was obtained through case studies, interviews, and analysis of dispute reports that occurred on Tokopedia. This research also evaluates return and refund policies from a legal perspective and their implementation in practice. The research results show that electronic contracts on Tokopedia formally comply with legal requirements, but the implementation of return and refund policies still faces various obstacles. Complicated provisions and lack of transparency in the claims submission process often harm consumers. In addition, the policy of no returns or refunds on certain products has the potential to violate consumer protection principles regulated by law.

Keywords: *Electronic Contracts, E-commerce, Return Policy, Refund Policy, Consumer Protection.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi. Salah satu bentuk nyata dari pengaruh ini adalah semakin berkembangnya transaksi elektronik yang kini menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari. *E-commerce* sebagai salah satu manifestasi dari kemajuan teknologi, telah menjadi platform utama untuk kegiatan jual beli secara daring. Platform seperti Tokopedia telah memfasilitasi kemudahan transaksi jual beli antara penjual dan pembeli tanpa harus bertatap muka (Aulia, 2023). Dalam konteks ini, kontrak elektronik menjadi landasan utama yang mengatur hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi. Dengan semakin masifnya penggunaan kontrak elektronik, isu-isu terkait validitas dan pelaksanaannya menjadi aspek penting yang harus diperhatikan untuk menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi semua pihak.

Meskipun kemajuan ini memberikan berbagai keuntungan seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, dan peningkatan skala ekonomi, terdapat berbagai tantangan yang mengiringi. Salah satunya adalah validitas kontrak elektronik, terutama dalam situasi tertentu seperti kebijakan retur dan refund. Kebijakan ini menjadi perhatian utama karena melibatkan aspek hukum yang kompleks terkait pemenuhan hak konsumen dan tanggung jawab penjual. Dalam kasus tertentu, ketidakpahaman konsumen terhadap ketentuan retur dan refund dapat memicu sengketa yang tidak jarang berujung pada ketidakpuasan atau bahkan kehilangan kepercayaan terhadap platform *E-commerce* (Aisya & Urumsah, 2021; Maheswari et al., 2021).

Fenomena terkait validitas kontrak elektronik di Indonesia mencerminkan dinamika yang kompleks dalam dunia digital. Dalam platform *E-commerce* seperti Tokopedia, setiap transaksi didasarkan pada persetujuan atas syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh platform tersebut. Persetujuan ini seringkali dilakukan tanpa pembacaan detail oleh pengguna, sehingga banyak pihak yang tidak memahami secara mendalam hak dan kewajibannya dalam kontrak. Dalam konteks kebijakan retur dan refund, ketentuan sering kali dirancang dengan kompleksitas hukum tertentu yang sulit dipahami oleh konsumen awam.

Situasi ini juga dipengaruhi oleh perbedaan interpretasi antara konsumen, penjual, dan platform *E-commerce* terkait isi kontrak elektronik. Kebijakan retur dan refund sering kali dianggap merugikan salah satu pihak karena kurangnya kejelasan dalam pasal-pasal kontrak. Sebagai contoh, terdapat kasus di mana konsumen merasa dirugikan akibat penolakan retur oleh penjual, sementara penjual merasa telah memenuhi kewajibannya sesuai kontrak. Ketidakseimbangan ini menunjukkan adanya celah dalam pengaturan kontrak elektronik yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Menurut laporan dari Asosiasi *E-commerce* Indonesia (idEA) tahun 2024, lebih dari 60% konsumen melaporkan keluhan terkait kebijakan retur dan refund pada platform *E-commerce* (Widiyastuti, 2023). Dari jumlah tersebut, 40% merasa bahwa kebijakan yang diterapkan tidak sesuai dengan ekspektasi awal mereka saat melakukan transaksi. Di Tokopedia sendiri, laporan terkait retur dan refund menjadi salah satu keluhan utama yang diterima oleh layanan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun platform telah menetapkan syarat dan ketentuan, masih terdapat kesenjangan antara apa yang

tertulis dalam kontrak elektronik dengan implementasinya di lapangan (Ainur et al., 2022; Google.com, 2022; Katadata Insight Center & Kredivo, 2022).

Kontrak elektronik sebagai landasan hukum dalam transaksi *E-commerce* memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari kontrak konvensional. Dalam ranah hukum, kontrak elektronik diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Pasal 1 angka 17 UU ITE menjelaskan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya (Winarsih & Oktaviarni, 2021). Dalam konteks ini, kontrak elektronik diakui sebagai alat yang sah untuk mengatur hak dan kewajiban para pihak. Namun permasalahan muncul ketika terjadi perselisihan dalam penerapan kebijakan retur dan refund. Ketentuan yang sering kali tertuang dalam format "clickwrap agreement" tidak memberikan kesempatan yang cukup bagi konsumen untuk meninjau secara rinci hak dan kewajiban mereka (Azizah & Khasanah, 2023). Di sisi lain, platform seperti Tokopedia memiliki peran sebagai fasilitator sekaligus mediator dalam penyelesaian sengketa ini, namun perannya sering kali dianggap kurang memadai dalam memberikan solusi yang adil.

Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjadi landasan utama dalam menentukan sahnya suatu perjanjian. Pasal ini mensyaratkan empat elemen penting yaitu kesepakatan, kecakapan, hal tertentu, dan sebab yang halal. Pasal 28 ayat (1) UU ITE menegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang setara dengan dokumen fisik. Kedua dasar hukum ini memberikan legitimasi bagi kontrak elektronik, namun juga menimbulkan pertanyaan terkait penerapannya dalam kebijakan retur dan refund (Adis & Antonio, 2021).

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan pesat teknologi digital, khususnya di bidang e-commerce, telah merevolusi sistem transaksi. Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya kontrak elektronik dalam mengelola transaksi di platform seperti Tokopedia, dengan fokus pada aspek perlindungan konsumen, kebijakan retur, dan refund (Aisya & Urumsah, 2021; Maheswari et al., 2021). Penelitian-penelitian tersebut mengungkapkan kompleksitas hukum terkait kontrak elektronik dan dampaknya terhadap kepuasan dan kepercayaan konsumen. Namun, kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus khususnya pada penerapan kebijakan retur dan refund di Tokopedia dalam kerangka kontrak elektronik. Meskipun penelitian sebelumnya (Ainur et al., 2022) telah mencatat masalah terkait transparansi dan ketidakpuasan konsumen, penelitian ini memberikan analisis hukum yang mendalam tentang kesesuaian kebijakan tersebut dengan peraturan yang ada, khususnya Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta implikasi praktisnya. Dengan mengidentifikasi celah dalam pelaksanaan kebijakan tersebut, penelitian ini memberikan wawasan baru dalam memperbaiki perlindungan konsumen dan memastikan praktik e-commerce yang lebih transparan dan efisien.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis validitas kontrak elektronik dalam transaksi jual beli di Tokopedia, khususnya dalam kaitannya dengan kebijakan retur dan refund. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh konsumen, penjual, dan platform dalam implementasi kontrak elektronik serta memberikan rekomendasi strategis untuk memperbaiki kebijakan yang ada guna menciptakan ekosistem *E-commerce* yang lebih adil dan transparan.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif empiris, yaitu pendekatan yang menggabungkan analisis normatif terhadap peraturan perundang-undangan dengan pengamatan empiris terhadap praktik yang terjadi di lapangan. Pendekatan normatif digunakan untuk menganalisis kerangka hukum yang mendasari validitas kontrak elektronik, termasuk kebijakan retur dan refund di platform *E-commerce* Tokopedia (J. Creswell, 2017). Penelitian ini mengkaji peraturan-peraturan seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta ketentuan hukum terkait lainnya yang relevan. Dalam pendekatan normatif, penulis juga mengevaluasi apakah klausul dalam kontrak elektronik Tokopedia telah memenuhi prinsip-prinsip hukum perjanjian, seperti kebebasan berkontrak, keadilan, dan keseimbangan hak-hak antara para pihak.

Pendekatan empiris dilakukan dengan mengumpulkan data primer dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan konsumen dan penjual di Tokopedia, serta studi kasus terhadap sengketa retur dan refund yang pernah terjadi di platform tersebut. Data sekunder diperoleh dari laporan resmi Tokopedia, jurnal ilmiah, berita, dan studi sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian (J. W. Creswell & Creswell, 2018). Analisis empiris dilakukan untuk memahami bagaimana kebijakan Tokopedia diimplementasikan dalam praktik, serta bagaimana konsumen dan penjual merespons kebijakan tersebut. Dengan mengintegrasikan pendekatan normatif dan empiris, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang validitas kontrak elektronik dalam transaksi jual beli di Tokopedia, khususnya dalam konteks retur dan refund.

Hasil dan Pembahasan

Transaksi jual beli melalui platform *E-commerce* seperti Tokopedia telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Tokopedia, sebagai salah satu pemain utama dalam industri *E-commerce* di Indonesia, menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi melalui kontrak elektronik yang menjadi dasar hukum bagi hubungan antara konsumen, penjual, dan platform itu sendiri. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat isu-isu kompleks yang berhubungan dengan validitas kontrak elektronik, terutama dalam konteks kebijakan retur dan refund yang sering menjadi sumber sengketa. Penelitian ini mengungkapkan bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan, serta implikasinya terhadap konsumen, penjual, dan peran Tokopedia sebagai pihak perantara.

Ketentuan yang tercantum dalam *term and condition* Tokopedia memberikan landasan hukum bagi semua aktivitas yang terjadi di platform tersebut. Sebagai bentuk kontrak elektronik, klausul ini mencakup berbagai hak dan kewajiban yang harus dipatuhi oleh konsumen, termasuk prosedur pengajuan retur dan refund. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan tersebut sering kali dianggap terlalu kompleks dan sulit dipahami oleh konsumen awam (Totimage et al., 2022). Dalam banyak kasus, konsumen

merasa kesulitan memenuhi syarat yang diminta, seperti menyertakan video unboxing sebagai bukti. Selain itu, kurangnya pemahaman terhadap klausul ini sering kali membuat konsumen merasa dirugikan, terutama ketika klaim mereka ditolak karena dianggap tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi dan kondisi yang dijanjikan. Dalam kebijakan retur dan refund Tokopedia, hak ini seharusnya dilindungi. Namun, penelitian ini menemukan bahwa proses retur dan refund sering kali menjadi pengalaman yang rumit dan memakan waktu lama bagi konsumen. Banyak kasus menunjukkan bahwa konsumen harus menanggung beban pembuktian yang berat untuk mendapatkan hak mereka. Di sisi lain, Tokopedia, sebagai platform, cenderung mengambil peran pasif dalam menyelesaikan sengketa ini, dengan alasan bahwa mereka hanya bertindak sebagai fasilitator. Ketidakseimbangan ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam perlindungan konsumen, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh platform tersebut.

Hubungan antara Tokopedia dan penjual juga memainkan peran penting dalam validitas kontrak elektronik. Penjual memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang mereka jual sesuai dengan deskripsi yang tercantum dan dikirim dalam kondisi yang baik. Namun, penelitian ini menemukan bahwa beban risiko sering kali lebih besar ditanggung oleh penjual, terutama dalam kasus retur. Penjual diharuskan menanggung biaya tambahan dan kehilangan waktu, tanpa ada jaminan bahwa klaim tersebut tidak akan disalahgunakan oleh konsumen (Khotimah & Sodiq, 2021). Hal ini menciptakan dilema, di mana penjual merasa dirugikan oleh kebijakan yang dianggap lebih menguntungkan konsumen, sementara konsumen merasa prosedur yang ada justru menyulitkan mereka.

Tokopedia dengan perannya sebagai pihak perantara, memiliki tanggung jawab moral dan hukum untuk memastikan bahwa kebijakan yang mereka terapkan adil bagi semua pihak. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan tanpa retur atau refund yang diterapkan pada produk tertentu, seperti barang promosi atau digital, sering kali menjadi sumber permasalahan. Kebijakan ini cenderung melanggar prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 undang-undang tersebut dengan tegas menyatakan bahwa klausul yang menghilangkan hak konsumen dianggap batal demi hukum. Kebijakan ini juga dianggap menguntungkan satu pihak, baik itu platform maupun penjual, dengan mengorbankan hak konsumen untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan ekspektasi mereka (Priowirjanto et al., 2022).

Dalam situasi di mana terjadi pelanggaran konsumen memiliki beberapa jalur hukum yang dapat ditempuh untuk menuntut hak mereka. Salah satunya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yang menawarkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan murah dibandingkan pengadilan. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen yang belum memahami mekanisme ini, sehingga sengketa sering kali tidak terselesaikan dengan optimal. Di sisi lain, peran Tokopedia sebagai fasilitator juga menjadi perhatian utama. Sebagai platform yang menjadi penghubung antara konsumen dan penjual, Tokopedia seharusnya memiliki tanggung jawab lebih besar dalam memastikan bahwa kebijakan retur dan refund yang mereka terapkan tidak hanya legal secara formal, tetapi juga mencerminkan prinsip keadilan dan keseimbangan hak.

Penelitian ini menegaskan bahwa validitas kontrak elektronik dalam transaksi jual beli di Tokopedia secara formal telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Namun,

dalam implementasinya, masih terdapat banyak celah yang menimbulkan ketimpangan antara pihak-pihak yang terlibat. Kebijakan retur dan refund yang ada saat ini perlu diperbaiki untuk menciptakan ekosistem *E-commerce* yang lebih adil dan berkelanjutan. Langkah-langkah seperti penyederhanaan prosedur, peningkatan transparansi, dan penguatan peran mediasi oleh platform dapat menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Dengan demikian, Tokopedia dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan penjual, sekaligus menjaga keberlangsungan platform mereka sebagai pemimpin pasar *E-commerce* di Indonesia.

Validitas Kontrak Elektronik dalam Hubungan antara Konsumen, Penjual, dan Tokopedia

Transaksi elektronik melalui platform *E-commerce* seperti Tokopedia telah menjadi bagian integral dari aktivitas sehari-hari masyarakat Indonesia. Sebagai salah satu platform terkemuka, Tokopedia menyediakan berbagai layanan untuk mendukung transaksi jual beli secara daring, mulai dari sistem pembayaran elektronik hingga layanan pengiriman barang. Di balik keberhasilan platform ini, terdapat aspek hukum yang menjadi fondasi operasionalnya, yaitu kontrak elektronik. Kontrak ini menjadi dasar hukum yang mengatur hubungan antara konsumen, penjual, dan Tokopedia sebagai fasilitator transaksi. Dalam penelitian ini, validitas kontrak elektronik di Tokopedia dianalisis berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, terutama dalam konteks kebijakan retur dan refund yang sering kali menjadi sumber sengketa.

Secara normatif kontrak elektronik di Indonesia diakui dan dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 47 UU ITE menyatakan bahwa dokumen elektronik, termasuk kontrak elektronik, memiliki kekuatan hukum yang setara dengan kontrak tertulis, selama memenuhi syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Dalam konteks Tokopedia, kontrak elektronik diwujudkan melalui *term and condition* yang harus disetujui oleh konsumen dan penjual sebelum menggunakan layanan platform (Bilal Saputra, 2021). Dokumen ini mencakup berbagai ketentuan yang mengatur hak dan kewajiban para pihak, termasuk kebijakan retur dan refund. Namun, meskipun secara formal kontrak elektronik ini sah, implementasinya di lapangan sering kali menimbulkan permasalahan, terutama terkait dengan pemahaman konsumen terhadap klausul yang tercantum.

Konsumen sebagai salah satu pihak utama dalam kontrak elektronik memiliki hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan deskripsi yang tercantum di platform. Berdasarkan penelitian ini, kebijakan retur dan refund Tokopedia seharusnya memberikan perlindungan kepada konsumen ketika barang yang diterima tidak sesuai, rusak, atau cacat. Namun, dalam praktiknya, konsumen sering kali mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim retur atau refund. Salah satu penyebab utama adalah prosedur yang rumit dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap ketentuan yang harus dipenuhi. Sebagai contoh, konsumen diharuskan menyertakan bukti berupa video unboxing barang untuk membuktikan bahwa produk yang diterima tidak sesuai. Ketentuan ini, meskipun sah secara hukum, sering kali menjadi hambatan bagi konsumen yang tidak menyadari pentingnya dokumentasi saat menerima barang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan retur dan refund Tokopedia cenderung memberikan beban pembuktian yang lebih besar kepada konsumen. Dalam banyak kasus, konsumen harus menunggu lama untuk mendapatkan kepastian atas klaim mereka, sementara barang yang telah dikembalikan sering kali tidak segera diganti atau

dikembalikan dananya. Ketidakpastian ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan konsumen, yang merasa bahwa kebijakan tersebut belum sepenuhnya berpihak pada mereka. Hal ini menunjukkan perlunya penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi dalam pengelolaan kebijakan retur dan refund.

Dari sisi penjual validitas kontrak elektronik juga menjadi isu penting terutama dalam kaitannya dengan kewajiban mereka untuk memastikan kualitas barang dan layanan yang diberikan. Penjual di Tokopedia diwajibkan untuk mematuhi standar tertentu, seperti menyediakan deskripsi produk yang akurat, mengemas barang dengan baik, dan mengirimkan pesanan tepat waktu. Namun, penelitian ini menemukan bahwa penjual sering kali merasa dirugikan oleh kebijakan retur dan refund, terutama karena mereka harus menanggung biaya tambahan yang tidak selalu dikompensasi oleh platform. Sebagai contoh, dalam kasus retur, penjual sering kali harus membayar biaya pengiriman ulang tanpa jaminan bahwa barang yang dikembalikan masih dalam kondisi layak.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa hubungan antara Tokopedia dan penjual cenderung tidak seimbang. Tokopedia, sebagai platform, sering kali mengambil posisi sebagai pihak netral yang hanya bertindak sebagai fasilitator transaksi. Namun, dalam banyak kasus, penjual merasa bahwa kebijakan Tokopedia lebih berpihak pada konsumen, sehingga mereka harus menanggung risiko yang lebih besar. Hal ini menciptakan ketegangan antara penjual dan Tokopedia, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberlanjutan hubungan bisnis di platform tersebut. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang lebih adil dan seimbang untuk memastikan bahwa penjual juga mendapatkan perlindungan yang memadai dalam kontrak elektronik.

Tokopedia sebagai pihak ketiga dalam kontrak elektronik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa hubungan antara konsumen dan penjual berjalan dengan baik. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Tokopedia sebagai fasilitator sering kali tidak optimal. Sebagai contoh, meskipun Tokopedia menyediakan mekanisme mediasi untuk menyelesaikan sengketa, banyak konsumen dan penjual yang merasa bahwa proses ini kurang transparan dan memakan waktu lama. Selain itu, Tokopedia sering kali menghindari tanggung jawab langsung terhadap sengketa yang terjadi, dengan alasan bahwa mereka hanya bertindak sebagai perantara. Pendekatan ini, meskipun sah secara hukum, tidak selalu mencerminkan prinsip keadilan, terutama ketika sengketa tersebut melibatkan kebijakan yang diatur oleh Tokopedia sendiri.

Isu lain yang menjadi sorotan dalam penelitian ini adalah kebijakan tanpa retur atau refund yang diterapkan pada produk tertentu, seperti barang promosi atau digital. Kebijakan ini, meskipun sah secara kontrak, sering kali bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 18 undang-undang tersebut menyatakan bahwa klausul yang menghilangkan hak konsumen dianggap batal demi hukum. Dalam konteks Tokopedia, kebijakan ini dapat dianggap melanggar hak konsumen untuk mendapatkan produk yang sesuai dengan deskripsi atau kondisi yang dijanjikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap kebijakan ini untuk memastikan bahwa hak konsumen tetap dilindungi.

Penelitian ini juga menyoroti jalur hukum yang dapat ditempuh oleh konsumen dan penjual ketika terjadi pelanggaran kontrak elektronik. Konsumen memiliki beberapa opsi, seperti melaporkan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan. Namun, banyak konsumen yang belum memahami mekanisme ini, sehingga penyelesaian sengketa sering kali terhenti pada level mediasi internal Tokopedia. Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa, diperlukan

upaya edukasi kepada konsumen tentang hak-hak mereka serta mekanisme hukum yang tersedia. Di sisi lain, Tokopedia perlu mengambil langkah proaktif untuk memperbaiki sistem penyelesaian sengketa mereka, misalnya dengan menyediakan proses mediasi yang lebih transparan dan cepat.

Secara keseluruhan penelitian ini menunjukkan bahwa validitas kontrak elektronik dalam hubungan antara konsumen, penjual, dan Tokopedia secara formal telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku. Namun, implementasi kontrak tersebut masih menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi keseimbangan hak dan kewajiban para pihak. Kebijakan retur dan refund, meskipun dirancang untuk melindungi konsumen, sering kali dianggap tidak adil oleh penjual. Di sisi lain, konsumen juga merasa bahwa kebijakan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan prinsip keadilan, terutama dalam hal transparansi dan kemudahan akses. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara Tokopedia, penjual, dan konsumen untuk menciptakan ekosistem *E-commerce* yang lebih adil dan berkelanjutan.

Untuk mencapai tujuan tersebut Tokopedia perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap kebijakan mereka, termasuk menyederhanakan prosedur retur dan refund, meningkatkan transparansi dalam penyelesaian sengketa, dan memastikan bahwa semua pihak mendapatkan perlindungan yang memadai. Selain itu, regulasi pemerintah juga perlu diperkuat untuk mengawasi implementasi kontrak elektronik di platform *E-commerce*. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan validitas kontrak elektronik dapat menjadi fondasi yang kuat bagi keberlanjutan hubungan antara konsumen, penjual, dan Tokopedia dalam ekosistem digital yang semakin kompleks.

Implikasi Kebijakan Retur dan Refund terhadap Prinsip Perlindungan Konsumen

Kebijakan retur dan refund merupakan salah satu aspek penting dalam ekosistem transaksi *E-commerce*, yang berfungsi sebagai jaring pengaman bagi konsumen dalam menghadapi ketidakpastian atau potensi kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai. Dalam konteks platform seperti Tokopedia, kebijakan ini dirancang untuk memberikan keadilan bagi konsumen sekaligus mempertahankan hubungan baik dengan penjual. Namun, implementasi kebijakan tersebut kerap menghadapi tantangan, sehingga memberikan dampak signifikan terhadap prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pembahasan ini mengeksplorasi implikasi kebijakan retur dan refund terhadap prinsip perlindungan konsumen secara menyeluruh.

Salah satu prinsip utama perlindungan konsumen adalah hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan oleh penjual. Kebijakan retur dan refund merupakan wujud nyata dari implementasi prinsip ini, yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengembalian barang atau pengembalian dana apabila terjadi ketidaksesuaian. Dalam kebijakan Tokopedia, konsumen memiliki hak untuk mengajukan klaim jika barang yang diterima cacat, rusak, atau berbeda dari deskripsi yang diberikan penjual.

Namun pada kenyataannya implementasi hak ini kerap menemui berbagai kendala. Prosedur yang dirancang untuk melindungi konsumen justru sering dianggap terlalu rumit dan membebani. Misalnya, konsumen diwajibkan untuk menyediakan bukti berupa video unboxing atau foto barang yang tidak sesuai sebagai syarat untuk mengajukan klaim retur atau refund. Ketentuan ini, meskipun sah secara hukum, menjadi tantangan bagi konsumen yang tidak menyadari pentingnya mendokumentasikan penerimaan barang.

Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan dalam pelaksanaan hak konsumen karena konsumen yang tidak memenuhi syarat bukti sering kali ditolak pengajuannya.

Beban pembuktian dalam kebijakan retur dan refund Tokopedia cenderung lebih besar berada di pihak konsumen. Konsumen harus membuktikan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, sementara penjual hanya perlu memverifikasi klaim tersebut melalui mekanisme internal platform. Ketidakseimbangan ini dapat menciptakan ketidakadilan bagi konsumen, terutama dalam kasus di mana barang yang diterima rusak atau cacat karena faktor-faktor di luar kendali mereka, seperti kesalahan logistik atau pengiriman (Ika & Ita, 2024).

Ketentuan ini juga berimplikasi pada perlindungan hak konsumen dalam situasi yang lebih kompleks. Sebagai contoh, jika barang yang dikembalikan oleh konsumen ternyata tidak diterima oleh penjual dalam kondisi utuh, tanggung jawab untuk membuktikan asal mula kerusakan sering kali tidak diatur secara jelas. Dalam kasus ini, konsumen dan penjual sama-sama merasa dirugikan, sementara Tokopedia, sebagai pihak ketiga, cenderung mengambil posisi netral tanpa memberikan solusi konkret. Kondisi ini mencerminkan perlunya kebijakan yang lebih berimbang untuk melindungi semua pihak yang terlibat dalam transaksi.

Prinsip perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan substansi hak, tetapi juga dengan efisiensi dan transparansi dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa proses retur dan refund di Tokopedia sering kali memakan waktu yang lama dan melibatkan banyak tahapan, mulai dari pengajuan klaim hingga verifikasi dan keputusan akhir. Hal ini bertentangan dengan harapan konsumen akan proses yang cepat dan sederhana. Transparansi dalam pengambilan keputusan juga menjadi masalah yang signifikan. Konsumen sering kali merasa bahwa alasan penolakan klaim tidak dijelaskan secara rinci, sehingga mereka tidak memiliki kesempatan untuk memperbaiki atau melengkapi dokumen yang diminta. Kurangnya transparansi ini tidak hanya menurunkan kepercayaan konsumen terhadap platform, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan yang dapat berdampak pada loyalitas pengguna dalam jangka panjang.

Tokopedia perlu meningkatkan mekanisme mediasi mereka dengan memastikan bahwa konsumen mendapatkan penjelasan yang jelas tentang hasil klaim mereka. Peningkatan transparansi dapat mencakup pemberian informasi lebih rinci tentang tahapan pengambilan keputusan dan alasan di balik setiap langkah yang diambil. Dengan demikian, konsumen akan merasa bahwa mereka diperlakukan secara adil dan hak mereka dihormati.

Salah satu isu utama yang menjadi perhatian adalah kebijakan tanpa retur atau refund yang diterapkan pada produk tertentu, seperti barang promosi atau digital. Kebijakan ini dirancang untuk melindungi penjual dari risiko penyalahgunaan klaim oleh konsumen, namun pada saat yang sama, hal ini menimbulkan konflik dengan prinsip perlindungan konsumen. Pasal 18 UUPK dengan tegas menyatakan bahwa klausul yang menghilangkan hak konsumen untuk mengajukan klaim dianggap batal demi hukum. Kebijakan ini juga berpotensi menciptakan ketimpangan antara konsumen dan penjual. Konsumen yang membeli barang dengan kebijakan tanpa retur sering kali merasa terjebak jika produk yang diterima ternyata tidak sesuai. Selain itu, kurangnya penjelasan yang memadai tentang syarat dan ketentuan kebijakan ini sebelum konsumen melakukan pembelian dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas. Oleh karena itu, diperlukan revisi kebijakan ini untuk memastikan bahwa hak konsumen tetap dilindungi tanpa mengorbankan kepentingan penjual.

Dalam situasi di mana konsumen merasa dirugikan oleh kebijakan retur dan refund, jalur hukum menjadi salah satu opsi yang dapat ditempuh. Konsumen memiliki hak untuk melaporkan sengketa mereka ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke pengadilan. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa banyak konsumen tidak mengetahui adanya mekanisme ini, sehingga penyelesaian sengketa sering kali terhenti pada level mediasi internal Tokopedia. Tokopedia, sebagai fasilitator, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan akses yang memadai ke mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini dapat mencakup edukasi tentang hak-hak konsumen, pelatihan bagi penjual, dan penguatan sistem mediasi yang lebih transparan dan efisien. Selain itu, pemerintah perlu memperkuat regulasi terkait perlindungan konsumen dalam ekosistem *E-commerce* untuk mengatasi celah hukum yang sering kali dimanfaatkan oleh platform atau penjual.

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah beberapa rekomendasi untuk meningkatkan kebijakan retur dan refund di Tokopedia:

a) Tokopedia perlu menyederhanakan prosedur retur dan refund agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh konsumen. Hal ini dapat mencakup penghapusan persyaratan yang terlalu kompleks, seperti video unboxing, atau penyediaan alternatif bukti yang lebih mudah dipenuhi.
b) Tokopedia harus memberikan informasi yang lebih jelas dan rinci tentang alasan di balik setiap keputusan terkait klaim retur atau refund. Transparansi ini akan membantu meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform.
c) Tokopedia perlu mengedukasi konsumen tentang hak-hak mereka serta syarat dan ketentuan kebijakan retur dan refund. Edukasi ini dapat dilakukan melalui kampanye informasi atau fitur yang memberikan panduan langkah demi langkah.
d) Kebijakan ini perlu dievaluasi ulang untuk memastikan bahwa tidak ada hak konsumen yang dilanggar. Tokopedia dapat mempertimbangkan untuk memberikan opsi tambahan, seperti jaminan pengembalian sebagian dana, bagi produk yang tidak sesuai.
e) Tokopedia harus mengambil peran yang lebih aktif dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan penjual. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan tim mediasi yang profesional dan independen untuk menangani kasus-kasus yang kompleks

Implikasi kebijakan retur dan refund terhadap prinsip perlindungan konsumen di Tokopedia mencerminkan tantangan yang kompleks dalam menyeimbangkan kepentingan konsumen, penjual, dan platform itu sendiri. Meskipun kebijakan ini dirancang untuk memberikan perlindungan, implementasinya sering kali menimbulkan ketidakpuasan karena prosedur yang rumit, kurangnya transparansi, dan ketidakseimbangan hak. Untuk menciptakan ekosistem *E-commerce* yang lebih adil dan berkelanjutan, diperlukan upaya kolaboratif antara Tokopedia, konsumen, dan pemerintah. Dengan perbaikan kebijakan dan penguatan regulasi, Tokopedia dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna, sekaligus memajukan prinsip perlindungan konsumen di era digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, validitas kontrak elektronik dalam transaksi jual beli di Tokopedia telah memenuhi ketentuan hukum yang berlaku sesuai UU ITE, dengan term and condition sebagai dasar hukum yang sah. Namun, implementasi kebijakan retur dan refund mengalami tantangan, seperti prosedur rumit, beban pembuktian yang tidak

seimbang, dan kurangnya transparansi dalam penyelesaian sengketa. Kebijakan tanpa retur atau refund untuk produk tertentu juga berpotensi melanggar prinsip perlindungan konsumen. Meskipun kontrak elektronik sudah memenuhi aspek legalitas, implementasinya belum mencerminkan keadilan dan perlindungan konsumen. Untuk mengatasi kendala ini, Tokopedia disarankan menyederhanakan prosedur retur, meningkatkan transparansi sengketa, dan memperkuat perannya sebagai fasilitator melalui mekanisme mediasi yang independen. Pemerintah juga perlu memperketat pengawasan terhadap kebijakan E-commerce agar hak konsumen terlindungi, sehingga tercipta ekosistem E-commerce yang adil dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Adis, N. H, & Antoni, R. G. (2021). Analysis of the Compensation Mechanism in the form of Refunds in E-Commerce Transactions Viewed from the Consumer Protection Law. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, *15*(3), 509–526.

Ainur, H. R., Permatasari, I., & Wahyuni, R. N. (2022). Paradigma Cashless Society Dan E-Commerce Di Indonesia, Keberhasilan Pemulihan Ekonomi Atau Euforia? *Jurnalku*, *2*(1). https://doi.org/10.54957/jurnalku.v2i1.134

Aisya, N. N., & Urumsah, D. (2021). Determinan intensi retur pembelian e-commerce di Indonesia: model konseptual. *Jurnal NCAF*, *3*.

Aulia, M. Y. (2023). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli laptop bukan baru melalui E-Commerce Tokopedia. *JIM : Bidang Hukum Perdata*, *7*(1), 85–94.

Azizah, A. D., & Khasanah, K. (2023). Hukum Asuransi yang Dijadikan Syarat Wajib dalam Jual Beli Barang Elektronik di Tokopedia: Perspektif Maslahah Mursalah. *El Hisbah: Journal of Islamic Economic Law*, *3*(1), 32–46.

Bilal Saputra. (2021). Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton E-ISSN:*, *10*(3), 465–475.

Creswell, J. (2017). *Qualitative Inqury Research Design Choosing Among Five Approaches*.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Mixed Methods Procedures. In *Research Defign: Qualitative, Quantitative, and Mixed M ethods Approaches*.

Google.com. (2022). Google Prediksi E-commerce Indonesia Terus Menguat sampai 2025. *Google,Com*.

Ika, T. A., & Ita, D. (2024). Analisis Dampak Marketplace Terhadap Pasar Tradisional Perspektif Etika Bisnis Islam (Studi Di Pasar Tradisional Seputih Raman Lampung Tengah). *Jurnal Berkala Hukum Sosial Dan Agama*, *1*, 1–14.

Katadata Insight Center & Kredivo. (2022). Perilaku Konsumen E-Commerce Indonesia. *FinAccel*.

Khotimah, N. D. K., & Sodiq, S. (2021). Register jual beli online dalam aplikasi shopee : kajian sosiolingsutik. *Bapala*, *8*(06), 145–153.

Maheswari, H., Kiris, R., & Siregar, D. (2021). Penggunaan Technology Acceptance Model Dalam Mengukur Kualitas Layanan Platform E-Commerce Technology Acceptance Model Application for Measuring E-Commerce Platform Service Quality. *Journal Of Intergrated System*, *4*(2).

Priowirjanto, E. S., Haykal, A. F., & Munaf, C. R. (2022). Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash on Delivery. *Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan*, *6*(1), 112–126.

Totimage, U. M., Aziz, H., & Taufik, R. (2022). Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik. *Jurnal Pemandhu*, *3*(2), 63–83.

Widiyastuti, A. (2023). Praktik Jual Beli Di Tik Tok Shop Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fatwa DSN-MUI. *Tesis*, 1–184.

Winarsih, I., & Oktaviarni, F. (2021). Tanggung Jawab Penyedia Layanan Aplikasi Marketplace Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di Provinsi Jambi. *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, *2*(2), 349–367. https://doi.org/10.22437/zaaken.v2i2.11322

Copyright holder:
Dyo Ganda Siadari, Ariel Alexander (2025)

First publication right:
Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

