



Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (Retur) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan 'Garansi Bebas Pengembalian' di Marketplace Shopee

M. Bilal Saputra^{1*}, Anis Rifai², Anas Lutfi³

^{1,2,3}Magister Ilmu Hukum, Universitas Al Azhar Indonesia, Indonesia

*Korespondensi: bilalsaputra93@gmail.com

Info Artikel

Diterima 10
Mei 2024

Disetujui 21
Juli 2024

Dipublikasikan 10
Agustus 2024

Keywords:
Hukum, Prosedur
Pengembalian
Barang, Garansi
Bebas
Pengembalian

© 2024 The
Author(s): This is
an open-access
article distributed
under the terms of
the Creative
Commons
Attribution
ShareAlike (CC BY-
SA 4.0)



Abstrak

Model pengembalian barang (retur) yang diterapkan marketplace Shopee pada layanan garansi 'bebas pengembalian' membuat Pembeli dapat secara bebas membatalkan transaksi jual-beli tanpa perlu persetujuan Penjual. Penulisan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian klausula syarat dan ketentuan 'garansi bebas pengembalian' Shopee dengan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini, penulis menggunakan model penelitian yuridis-normative. Penelitian yuridis-normative berfokus dalam meneliti teori, asas, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, perjanjian/kontrak dan dokumen hukum lainnya sehingga objek dari penelitian hukum normative selalu berupa law in text books atau hukum yang tertulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Praktik model pengembalian barang atau retur produk di dalam layanan program 'garansi bebas pengembalian' pada platform aplikasi Shopee senyatanya telah menyediakan ruang bagi Pembeli untuk melakukan tindakan pemutusan perjanjian jual-beli secara sepihak dengan Merchant atau Penjual yang menjadi mitra marketplace Shopee. Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara mengisyaratkan pembatalan perikatan/perjanjian harus melalui kesepakatan para pihak sementara dalam praktik 'bebas pengembalian' Shopee, pihak merchant/penjual tidak dilibatkan padahal pihak Penjual yang paling dirugikan dari adanya pengajuan pengembalian barang yang dilakukan oleh Pembeli. Sehingga kesimpulannya praktik pengembalian barang (retur) pada layanan 'bebas pengembalian' milik Shopee tidak sesuai dengan Pasal 1338 KUHPerdara dan Pasal 69 'PP PMSE'.

Abstract

The return model applied by the Shopee marketplace in the 'free return' warranty service allows buyers to freely cancel sales transactions without the need for seller approval. The purpose of this research is to determine the suitability of the terms and conditions of the Shopee 'free return guarantee' clause with laws and regulations. In this study, the author uses a juridical-normative research model. Juridical-normative research focuses on examining theories, principles, laws and regulations, jurisprudence, agreements/contracts and other legal documents so that the object of normative legal research is always law in text books or written law. The results of the study show that the practice of the product return model in the 'free return guarantee' program service on the Shopee application platform has actually provided space for buyers to unilaterally terminate the sales agreement with Merchants or Sellers who are partners of the Shopee

marketplace. Article 1338 paragraph (2) of the Civil Code indicates that the cancellation of a contract/agreement must be through an agreement of the parties, while in the practice of 'free returns' on Shopee, the Merchant/seller is not involved, even though the seller is the one who is most disadvantaged by the request to return goods made by the Buyer. So the conclusion is that the practice of returning goods (returns) on Shopee's 'free returns' service is not in accordance with Article 1338 of the Civil Code and Article 69 'PP PMSE'.

1. Pendahuluan

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang pesat turut mendorong kelahiran masyarakat modern (*modern society*) yang ditandai dengan penggunaan TIK secara efektif dan efisien. Di dalam aktivitas sehari-hari masyarakat yang berbalut *modern society* tidak bisa dilepaskan dari penggunaan *gadget*, aktivitas yang terkait dengan pekerjaan, interaksi sosial, pendidikan, hiburan, hingga aktivitas berbelanja semua bergantung pada TIK. Pemenuhan kebutuhan harian seperti memesan makanan, membeli pakaian, hingga barang elektronik dilakukan melalui platform digital atau dengan sistem elektronik (*e-commerce*). Ciri khas *modern society* yang umumnya bermukim di kota-kota besar hari ini telah fasih dalam melakukan aktivitas transaksi melalui aplikasi *e-commerce* (Juditha, 2020).

Tingginya nilai transaksi yang dihasilkan pada perdagangan elektronik (*e-commerce*) menurut riset Google, Temasek dari 5,5 Miliar Dollar Amerika (USD) di tahun 2015 menjadi 38 Milliar USD pada tahun 2019, hanya berselang empat tahun nilai transaksinya telah melonjak tujuh kali lipat dan pada tahun 2018 Global Web Index merilis data yang memperlihatkan aktivitas transaksi konsumen melalui *e-commerce* di Indonesia adalah yang tertinggi di dunia (Nur Hidayati et al., 2024). Dalam konteks Asia Tenggara khususnya di Indonesia, Shopee telah menjadi penyedia layanan *e-commerce* terbesar saat ini. Dengan mengukuhkan nilai transaksi bruto sebesar 17,4 Milliar Dollar Amerika (USD) di tahun 2021 Shopee mampu mengungguli para kompetitornya seperti Tokopedia, Lazada, Blibli, dan Bukalapak (Nur Aeni, 2022). Shopee menjadi besar dan digemari oleh berbagai kalangan masyarakat Indonesia karena kemudahannya dalam mencari, berbelanja, hingga berjualan secara langsung hanya melalui *smartphone* serta ditunjang dengan berbagai pilihan metode pembayaran yang aman serta inovatif (Badarudin et al., 2022).

Kuartal ketiga bulan September tahun 2023, Shopee menjadi situs *e-commerce* kategori *marketplace* yang mendapatkan jumlah kunjungan terbanyak jika dibandingkan dengan beberapa *marketplace* populer di Indonesia. Website Shopee mendapatkan 237 juta kunjungan dimana angka tersebut naik signifikan sekitar 38% jika dibandingkan pada posisi awal tahun atau kuartal pertama di tahun yang sama (Year to Date/YTD). Adapun kompetitornya seperti Tokopedia yang mengalami penurunan jumlah kunjungan sebesar 31% secara YTD dengan 88,9 juta kunjungan, kemudian Lazada sebesar 47,7 juta kunjungan turun 48%, Blibli tumbuh 1% secara YTD dengan 28,9 juta kunjungan dan Bukalapak mengalami penurunan sekitar 44% dengan jumlah kunjungan 11,2 juta (Ahdiat, 2023).

Shopee dalam perkembangannya telah banyak melakukan transformasi model transaksi jual-beli secara elektronik (e-commerce) yang membuat para penggunanya merasa aman dan nyaman melakukan transaksi (Natalia et al., 2022). Seakan sejalan dengan keinginan konsumennya dimana Shopee yang resmi diluncurkan pada tahun 2015 mengemban misi untuk menghadirkan pengalaman berbelanja daring dengan mudah, aman, dan cepat yang didukung oleh pembayaran dan logistik yang kuat (Shafwah et al., 2024). Saat ini produk layanan yang dihadirkan telah banyak mengalami perubahan dan lebih variatif di antaranya: 1) *Shopee Mall* sebuah produk yang menawarkan akses satu atap ke berbagai merek internasional dan lokal; 2) *Shopee Games* sebuah gim pertama di dalam aplikasi belanja online dengan maksud agar pengalaman berbelanja menjadi lebih sosial dan bermanfaat; 3) *ShopeePay* diluncurkan tahun 2018 di Indonesia layanan ini serupa dompet digital di dalam satu aplikasi; 4) *Shopee Live* fitur layanan yang masih terbilang baru ini mampu menghadirkan live streaming yang membuat pengalaman berbelanja secara *on-time* dimana pembeli dan penjual dapat saling terhubung di waktu yang bersamaan (*synchronize*); 5) *Shopee Video* produk layanan terbaru dari platform Shopee yang mampu memberdayakan siapa saja yang ingin menjadi kreator untuk mendapatkan komisi dari setiap produk atau barang yang terjual melalui link Shopee Video yang kreator buat.

Bulan Januari tahun 2024 Shopee kembali melakukan terobosan baru dengan meluncurkan program layanan 'garansi bebas pengembalian'. Program tersebut memungkinkan konsumen (pembeli) mengembalikan barang yang telah sampai di tangan mereka tanpa harus menunjukkan lagi bukti berupa foto dan/atau video untuk melakukan klaim atas ketidaksesuaian atau perbedaan antara produk barang yang diterima dengan yang ditampilkan di etalase penjual (Shopee ID, 2024a). Produk layanan 'garansi bebas pengembalian' di Shopee secara praktik mengikuti model hak dan perlindungan konsumen yang terdapat di negara Eropa seperti di Inggris Raya yang memberlakukan aturan "*Hire Purchase Act*" pada tahun 1964 demikian juga beberapa negara Eropa menyebutnya sebagai "*Right to Withdraw*" dimana konsumen di sana memiliki hak penarikan yang sejalan dengan konsep hak pengembalian barang tanpa alasan (Guan & Oktaviani, 2020).

Model hak pengembalian barang tanpa alasan pertama kali diperkenalkan oleh *marketplace* Lazada tepatnya di tahun 2020 akan tetapi layanan tersebut hanya terbatas pada produk-produk yang terdapat tanda atau logo 'berubah pikiran' (Lazada ID, 2020). Model konsep hak pengembalian barang tanpa alasan yang dipraktikkan oleh para pelaku bisnis *marketplace* di Indonesia tidak lepas dari ketatnya persaingan antar platform *marketplace*, demi menggaet segmen konsumen yang lebih luas dan banyak diperlukan inovasi terhadap produk layanan dengan salah satunya menghadirkan konsep hak retur seperti 'garansi bebas pengembalian' (Priowirjanto et al., 2022).

Aspek bisnis layanan dengan model garansi bebas pengembalian justru akan berdampak negatif terhadap pasar khususnya penjual (*merchant*) yang menjadi mitra *marketplace* sebab akan memperlambat *cashflow* dan juga dapat menghilangkan profit bagi pihak seller di Shopee. Pada program layanan bebas pengembalian barang yang telah terjual dapat dikembalikan lagi oleh pembeli meskipun barang tersebut tidak memenuhi unsur kriteria kondisi barang yang dapat ditukar atau dikembalikan (retur) sebagaimana diatur pada Pasal 69 ayat (2) Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem

Elektronik (Selanjutnya disebut PP PMSE). Lebih jauh model hak retur tersebut juga bertentangan dengan asas *pacta sunt servanda* di dalam Pasal 1338 KUHPerdara ayat (1) keberlakuan perjanjian yang dibuat secara sah serupa dengan undang-undang bagi para pihak yang membuat dan ayat (2) "Perjanjian yang telah disepakati tidak dapat ditarik kembali kecuali adanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang terikat atau karena terdapat sebab-sebab yang oleh Undang-Undang dapat dibatalkan".

Praktiknya pembeli yang terikat di dalam perjanjian dapat dengan mudah melakukan retur barang tanpa perlu menunggu persetujuan merchant/penjual sehingga hal tersebut dapat dilihat sebagai bentuk tindakan pembatalan perjanjian secara sepihak. Maka sebagaimana permasalahan (isu hukum) yang ada, penulis akan mengkaji apakah klausula di dalam prosedur pengembalian barang (retur) pada layanan garansi 'bebas pengembalian' Shopee telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini, penulis menggunakan model penelitian *yuridis-normative*. Penelitian *yuridis-normative* berfokus dalam meneliti teori, asas, peraturan perundang-undangan, yurisprudensi, perjanjian/kontrak dan dokumen hukum lainnya sehingga objek dari penelitian hukum *normative* selalu berupa *law in text books* atau hukum yang tertulis (Fajar ND & Achmad, 2010). Penelitian hukum *normative* tidak menggunakan data melainkan bahan hukum yang terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier (Budiono, 2015).

Adapun penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa KUHPerdara, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan PP PMSE, bahan hukum sekunder diambil dari literatur seperti buku, artikel, dan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan bahan hukum yang digunakan adalah studi dokumen atau biasa juga disebut sebagai studi kepustakaan. Adapun teknik analisisnya menggunakan pendekatan *deskriptif-kualitatif*, suatu metode yang berfokus pada pemahaman makna di balik data dan bukan menghitung frekuensi seperti dalam analisis kuantitatif. Proses analisis dilakukan dengan mengelompokkan dan menyeleksi 'data kualitatif' alias bahan hukum berupa "klausula garansi bebas pengembalian Shopee" untuk kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang terkait sehingga diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

Keabsahan Perjanjian Pada Transaksi Jual-Beli di *Marketplace* Shopee

Pasal 1313 KUHPerdara mendefinisikan perjanjian sebagai perbuatan mengikat diri (perikatan) yang dilakukan oleh satu orang atau lebih terhadap satu orang lain atau lebih. Di dalam pengertian yang didefinisikan oleh R. Subekti dimana perjanjian sebagai suatu keadaan saat seseorang berjanji kepada seorang yang lain atau dimana terdapat 2 (dua) orang yang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal, lebih jauh Abdul Kadir Muhammad berpandangan bahwa yang disebut Perjanjian ialah suatu persetujuan dengan melibatkan 2 (dua) orang atau lebih yang saling mengikat diri untuk melaksanakan suatu hal di dalam lingkup harta kekayaan (Caroline Tiodor et al., 2023).

Mariam Daruz Badruzaman mengemukakan beberapa teori tentang kapan suatu kesepakatan atau perjanjian itu lahir (Nurwulan & Fasco Siregar, 2019) yaitu sebagai berikut: 1) Teori Kehendak (*wilstheorie*) teori ini menyatakan bahwa suatu kesepakatan mulai terjadi saat kehendak penerima dinyatakan semisal dengan menuliskan surat; 2) Teori Pengiriman (*verzentheorie*) teori ini mengajarkan bahwa mulai berlangsungnya sebuah perjanjian ketika kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak penerima tawaran; 3) Teori Pengetahuan (*vernemingsthorie*) teori ini menerangkan bahwa terjadinya kesepakatan saat pihak yang menawarkan telah mengetahui jika tawarannya sudah diterima; 4) Teori Kepercayaan (*vertrouwenstheorie*) teori ini mengemukakan jika kesepakatan terjadi ketika pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Keabsahan suatu perjanjian agar memiliki kekuatan hukum harus memenuhi 4 (empat) syarat sebagaimana diatur oleh Pasal 1320 KUHPerdara. Keempat syarat yang ada terbagi menjadi dua kelompok, ada syarat subjektif dan ada syarat objektif. Adanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang membuat perjanjian dan juga kecakapan dari pihak yang mengadakan perjanjian menjadi bagian dari syarat subjektif, sementara untuk syarat objektif, dapat dikatakan terpenuhi jika objek dari perjanjian seperti jenis barang, harga, dan cara pemenuhan prestasi telah ditentukan serta syarat terakhir adalah 'kausa yang halal', artinya isi perjanjian tidak boleh bertentangan dengan Undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Hukum perjanjian yang diatur di dalam KUHPerdara sejatinya mengenal sistem terbuka artinya setiap pihak baik badan hukum ataupun orang-perorangan dapat mengadakan perjanjian dengan model apapun sehingga jika jenis perjanjian yang dibuat belum ada pengaturannya di dalam Perundang-Undangan maka perjanjian tersebut tetap sah diadakan selama memenuhi unsur syarat sah di dalam Pasal 1320 KUHPerdara (Lie et al., 2023). Suatu perjanjian menjadi tidak sah hanya jika tidak terpenuhinya syarat subjektif yang berakibat dapat dibatalkannya perjanjian (*voidable*) sementara jika syarat objektif yang tidak terpenuhi maka perjanjian batal demi hukum (*null and void*). Di dalam setiap peraturan konkrit seperti perundang-undangan terdapat asas-asas sebagai *ratio legis* atau pemikiran yang menjadi dasar, fondasi, atau hal yang melatarbelakangi pembentukan atas peraturan hukum (Evi et al., 2023). Adapun beberapa asas yang dijadikan pedoman dasar dalam mengadakan perjanjian seperti asas kebebasan berkontrak, konsensualisme, asas kekuatan mengikatnya kontrak (*pacta sunt servanda*) dan Itikad baik.

Transaksi jual-beli di *marketplace* Shopee secara hukum diikat dengan Pasal 1320 KUHPerdara. Perjanjian timbal-balik antara pembeli dan penjual telah memenuhi unsur syarat sah perjanjian atau telah sesuai dengan undang-undang sehingga berlaku juga sebagai undang-undang bagi pihak penjual dan pembeli yang melakukan transaksi di platform aplikasi Shopee (Syamsiah, 2021).

Syarat pertama agar suatu perjanjian dapat dianggap sah berdasarkan Pasal 1320 KUHPerdara yaitu adanya kesepakatan. Pada transaksi jual-beli di aplikasi Shopee kesepakatan terjadi saat Pembeli melakukan klik *checkout* di menu keranjang Shopee sehingga terjadi pemesanan produk barang oleh Pembeli. Sebagaimana teori kehendak yang dikemukakan oleh Mariam Daruz Badruzaman bahwa kesepakatan atau perjanjian mulai terjadi ketika kehendak penerima dinyatakan. Yang menjadi pihak penerima penawaran dalam transaksi jual-beli di Shopee adalah Pembeli maka dengan melakukan klik pembelian pemesanan atau *checkout* kehendak penerima atau dalam hal ini pembeli telah dinyatakan.

Syarat kedua dari keabsahan perjanjian ialah adanya kecakapan. Peraturan yang dibuat Shopee di dalam syarat dan ketentuan Mitra Shopee menyatakan menolak memberikan akses ke aplikasi atau layanan apabila usia penggunanya di bawah 17 tahun atau belum menikah dan berada di bawah pengampuan kecuali jika mendapatkan izin orang tua atau wali (Shopee ID, 2024b). Dari ketentuan yang dibuat Shopee tersebut maka hanya yang memiliki kecakapan yang dapat mengakses aplikasi, menggunakan layanan, sampai melakukan transaksi jual-beli di *marketplace* Shopee.

Syarat ketiga, suatu hal tertentu atau adanya objek yang diperjanjikan. Objek perjanjian-jual beli di aplikasi Shopee adalah berupa produk barang yang ditampilkan dengan gambar atau video dan diberikan deskripsi sebagaimana kondisi dari produk. Adapun produk-produk ditampilkan pada etalase atau window dari akun Penjual/Merchant yang menawarkan produknya di *marketplace* Shopee.

Syarat Keempat, *causa* yang halal. Shopee memiliki *self regulator* yang ketat mengenai kriteria produk yang dapat diperdagangkan di dalam platform aplikasinya. Di dalam ketentuan mengenai kebijakan daftar produk Shopee menyatakan Penjual sebelum mendaftarkan produk ke aplikasi platform wajib memastikan bahwa produk tersebut bukan produk ilegal artinya produk telah memiliki izin edar sebagaimana yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Praktik ‘bebas pengembalian’ sebagai pemutusan hubungan kontraktual secara sepihak dan tidak sejalan dengan asas *pacta sunt servanda*.

Asas *pacta sunt servanda* menjadi salah satu asas pokok di dalam hukum perjanjian. Kata *pacta sunt servanda* secara etimologi berasal dari bahasa latin yang artinya ‘janji harus ditepati’ yang dalam bahasa Inggris bisa juga berarti *agreement must be kept* (Busthami, 2023). Di dalam hukum positif asas *pacta sunt servanda* terejawantah pada Pasal 1338 ayat (1) yang berbunyi “dari tiap-tiap perjanjian yang telah disepakati atau dibuat maka akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya”.

Prinsip yang menyatakan bahwa ‘Setiap janji itu mengikat’ berasal dari disiplin *penitensial* di dalam hukum kanonik. Umumnya negara-negara yang memiliki corak sistem hukum *civil law* terpengaruh oleh hukum kanonik (Herman et al., 2022). Umumnya negara-negara yang memiliki corak sistem hukum *civil law* dipengaruhi oleh tradisi hukum kanonik sehingga dasar teoritis dari hukum perjanjian di negara tersebut seperti kekuatan mengikat suatu perjanjian bagi para pihak diambil dari disiplin penitensial hukum kanonik yang kemudian melahirkan prinsip *pacta sunt servanda* dan menjadi *ratio legis* di Pasal 1338 KUHPerduta. Suatu perjanjian yang dibuat merupakan wujud dari kemauan dan komitmen oleh para pihak untuk saling melaksanakan hak dan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dan disepakati bersama. Kewajiban kontraktual memiliki konsekuensi hukum jika tidak dipatuhi dan dilaksanakan karena berdasarkan prinsip *pacta sunt servanda* suatu perjanjian memiliki kekuatan mengikat layaknya Undang-undang. Hal yang telah dituangkan di dalam perjanjian menjadi hukum bagi mereka yang terlibat oleh karena menjadi hukum maka memiliki kekuatan mengikat sehingga dalam menaati suatu perjanjian bukan semata karena kewajiban moral tetapi memang sudah menjadi kewajiban hukum.

Shopee pada bulan Januari tahun 2024 meluncurkan program ‘garansi bebas pengembalian’ di dalam klausula Syarat dan ketentuan dari program tersebut

terdapat aturan yang memungkinkan pembeli dapat dengan bebas untuk mengembalikan barang yang telah dipesan melalui platform aplikasi Shopee. Pihak Pembeli ketika melakukan transaksi pembelian terikat perjanjian jual-beli dengan pihak Penjual atau *Seller* yang bermitra dengan Shopee sementara di dalam layanan terbaru 'garansi bebas pengembalian' Shopee membuat Pembeli dapat melakukan pengembalian barang atau dengan kata lain ketika barang yang dipesan tidak sesuai atau tidak dibutuhkan lagi maka Pembeli dapat melakukan retur atau pengembalian barang tanpa perlu melampirkan bukti seperti bukti gambar atau video yang umumnya dibutuhkan pada prosedur retur pembelian produk barang di platform *marketplace* (Shopee ID, 2024a).

Program garansi bebas pengembalian di dalam klausula syarat dan ketentuan pada bagian mengenai 'cara dan alur pengembalian' menyatakan bahwa Pembeli bebas mengembalikan produk selama masih dalam masa garansi atau 5 (lima) hari sejak pengajuan pengembalian. Meskipun ditentukan kriteria dari produk barang yang dapat dikembalikan melalui layanan 'bebas pengembalian' misalkan saja di dalam kategori fashion yang menyatakan semua produk kategori fashion kecuali pakaian dalam, pakaian tidur, kaos kaki, dan baju renang (Shopee ID, 2024a). Namun tetap saja tindakan pengembalian produk tanpa perlu melakukan konfirmasi ke merchant/Penjual merupakan bentuk tindakan pemutusan hubungan kontraktual secara sepihak.

Pasal 1338 ayat (2) mensyaratkan adanya kesepakatan terlebih dahulu di antara para pihak atau terdapat sebab-sebab yang oleh undang-undang dapat dibatalkan. Dalam praktik 'bebas pengembalian' di Shopee pihak Pembeli jika menggunakan hak retur melalui layanan 'bebas pengembalian' tidak perlu lagi membuat kesepakatan terlebih dahulu dengan pihak merchant/Penjual untuk berunding mengenai pembatalan pembelian dengan memakai hak retur karena pengajuan retur produk akan secara otomatis diterima tanpa perlu melibatkan persetujuan pihak penjual.

Pasal 1338 KUHPerdara merupakan wujud normatif dari asas *pacta sunt servanda* adanya klausula yang mengatur ketentuan pengembalian barang di Shopee dalam program layanan terbaru milik *marketplace* tersebut secara praktik dapat dikategorikan sebagai pemutusan hubungan kontrak secara sepihak yang juga tidak sesuai dengan prinsip hukum perjanjian sebagaimana di dalam asas *pacta sunt servanda*. Pembeli sepatutnya tidak diperbolehkan membatalkan perjanjian jual-beli secara sepihak dengan menggunakan layanan 'bebas pengembalian' sebab transaksi jual-beli yang telah dilakukan merupakan bentuk kesepakatan antara penjual dan pembeli yang hanya boleh dilakukan pembatalan jual-beli melalui kesepakatan bersama juga antara kedua belah pihak (penjual dan pembeli).

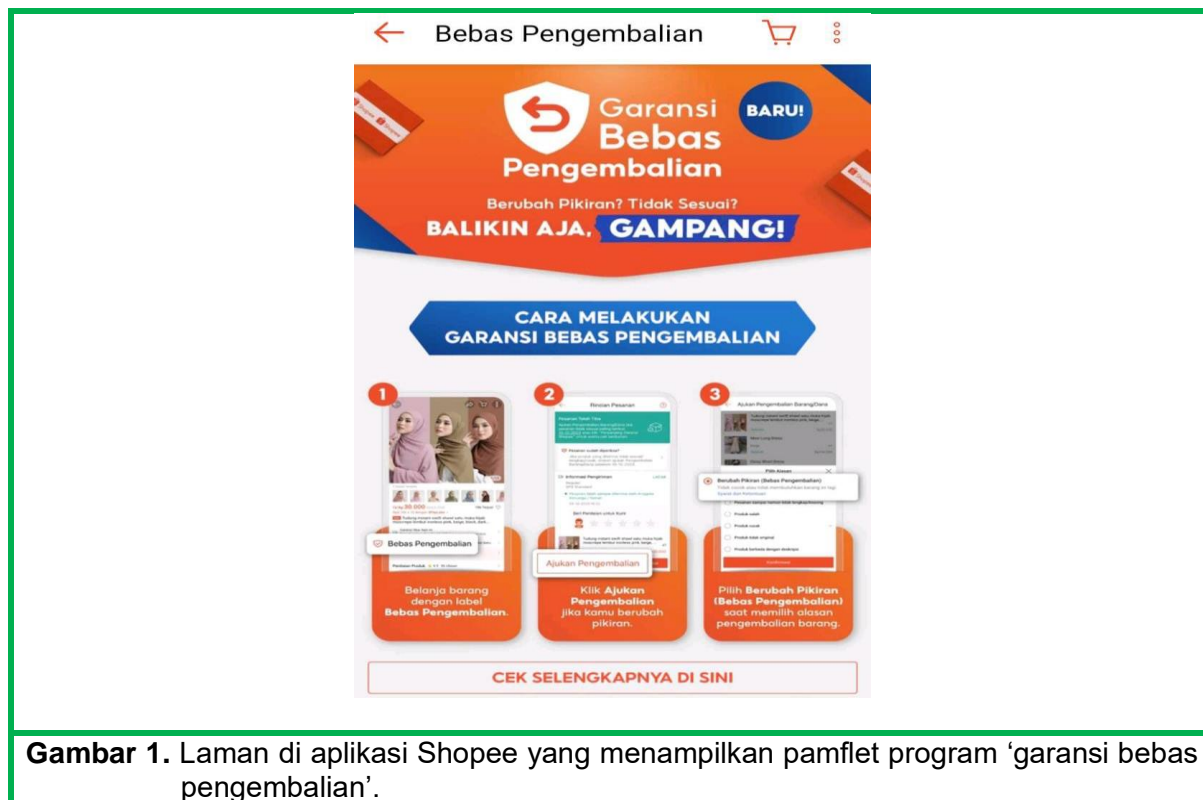
Kesepakatan perjanjian jual-beli yang telah lahir dari transaksi di platform aplikasi Shopee berlaku sabagai undang-undang sehingga wajib ditaati bukan semata karena adanya dorongan kewajiban moral melainkan karena adanya konsekuensi hukum sebab perjanjian yang telah lahir melalui transaksi di *marketplace* menimbulkan suatu kewajiban hukum. Pembeli tidak boleh berlindung di bawah program layanan 'bebas pengembalian' yang dikeluarkan Shopee sebab Pembeli terikat dengan perjanjian jual-beli sebagaimana yang diatur oleh Pasal 1338 KUHPerdara. Adanya syarat dan ketentuan yang diatur sendiri oleh *marketplace* Shopee sebagai *self-regulator* senyatanya tidak berkesesuaian dengan asas *pacta*

sunt servanda maka pembatalan sepihak yang dilakukan Pembeli melalui layanan 'bebas pengembalian' bertentangan dengan hukum perjanjian sebagaimana yang diatur di dalam Pasal 1338 KUHPerdota.

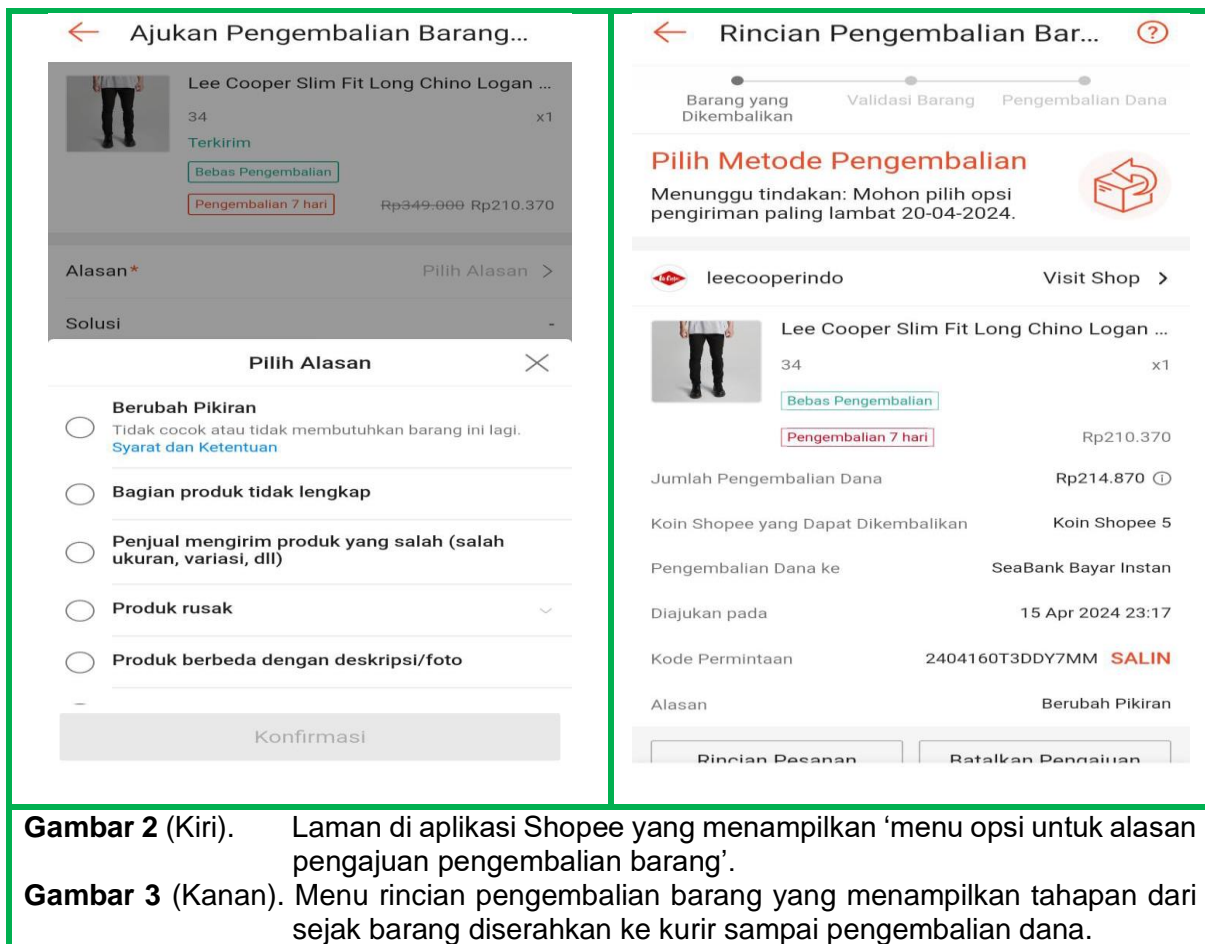
Program Garansi Bebas Pengembalian di *MarketPlace* Shopee Bertentangan dengan prinsip *Liability Based On Fault* dan Pasal 69 'PP PMSE'.

Klausula syarat dan ketentuan program 'garansi bebas pengembalian' di Shopee pada poin '*batasan dan cara pengembalian barang dalam program*' menyatakan pihak aplikator atau dalam hal ini Shopee yang menentukan diterima atau ditolak pengajuan pengembalian barang oleh pembeli. Merchant/penjual yang barangnya akan dikembalikan oleh pembeli tidak memiliki hak untuk mengajukan banding atas klaim pembeli dalam hal melakukan retur oleh karena penjual telah dianggap menyetujui dan turut berpartisipasi ke dalam program 'bebas pengembalian' sebagaimana di dalam klausula yang menyatakan "*Dengan menjadi penjual di platform Shopee maka akan otomatis tergabung ke dalam program-program yang diadakan platform Shopee termasuk program 'bebas pengembalian' serta dengan terus menggunakan layanan platform Shopee maka Penjual telah dianggap menyetujui untuk bergabung dan juga menyetujui segala syarat dan ketentuan yang telah dibuat oleh platform termasuk syarat dan ketentuan program garansi bebas pengembalian*".

Berikut gambar di bawah ini yang menampilkan praktik di dalam program garansi bebas pengembalian barang pada aplikasi *marketplace* Shopee.



Gambar 1. Laman di aplikasi Shopee yang menampilkan pamflet program 'garansi bebas pengembalian'.



Gambar 2 (Kiri). Laman di aplikasi Shopee yang menampilkan 'menu opsi untuk alasan pengajuan pengembalian barang'.

Gambar 3 (Kanan). Menu rincian pengembalian barang yang menampilkan tahapan dari sejak barang diserahkan ke kurir sampai pengembalian dana.

Gambar kedua dari kiri yang menampilkan menu pengajuan pengembalian barang (retur) dapat dilihat bahwa saat pihak pembeli ingin mengajukan pengembalian barang maka akan dihadapkan pada opsi alasan yang dapat dipilih. Beberapa pilihan alasan yang dapat dipilih oleh Pembeli antara lain: 1) *Berubah Pikiran*; 2) *Bagian Produk Tidak Lengkap*; 3) *Penjual Mengirim Produk Yang Salah*; 4) *Produk Rusak*; 5) *Produk Berbeda dengan deskripsi/foto*; dan 6) *Produk Palsu*. Dari semua pilihan alasan yang ada, Pembeli wajib menyertakan bukti, baik berupa video atau gambar untuk melakukan klaim atas pengajuan retur kecuali opsi alasan poin ke-1 (satu) yakni '*Berubah Pikiran*' dimana pembeli sama sekali tidak dibebankan pembuktian saat ingin mengajukan klaim retur. Pada klausula '*Batasan dan Cara Pengembalian Barang dalam Program*' tidak diatur tentang hak bagi Penjual/Merchant untuk menolak permintaan pembeli yang ingin mengajukan retur produk. Sebab jika opsi alasan '*berubah pikiran*' telah dipilih oleh Pembeli maka secara otomatis oleh sistem, pengajuan pengembalian produk akan diterima tanpa adanya proses peninjauan oleh tim Shopee dan Pembeli selaku pihak yang akan melakukan pengembalian produk tinggal memilih jenis metode pengiriman, apakah ingin menggunakan jasa pengiriman dari operator *J&T*, *Shopee Express*, ataukah *IndoPaket* dengan menitipkan di minimarket *Indomaret*.

Pasal 69 ayat (2) PP PMSE yang mengatur tentang kriteria barang yang dapat ditukar, dikembalikan dan dibatalkan pembeliannya jika memenuhi unsur-unsur seperti yaitu: 1) Barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada etalase merchant/seller Shopee; 2) Barang yang dikirim ternyata memiliki cacat tersembunyi; 3) Produk/barang yang dikirim ternyata rusak; 4) Produk barang yang

dikirim telah memasuki masa kedaluwarsa. Dari setiap poin alasan yang ditampilkan pada menu pengajuan pengembalian barang di aplikasi Shopee hanya poin pertama yaitu alasan 'berubah pikiran' yang tidak sesuai dengan Pasal 69 ayat (2) PP PMSE.

Hukum Perdata di Indonesia yang terejawantah di dalam KUHPerdata mengenal prinsip *Liability Based On Fault*. Prinsip pertanggung-jawaban di dalam hukum ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika terdapat unsur kesalahan yang dilakukan serta unsur kesalahan tersebut dapat dibuktikan (Ihsan & Ifrani, 2018). Pasal perbuatan melawan hukum (*Onrechtmatigdaad*) 1365 KUHPerdata menentukan 4 (empat) unsur kriteria jika suatu perbuatan merupakan perbuatan melawan hukum (PMH) yaitu: 1) Adanya Perbuatan; 2) Adanya Unsur Kesalahan; 3) Adanya Kerugian Yang Diderita; 4) Adanya Hubungan Kausalitas Antara Kesalahan dan Kerugian.

Praktiknya program 'garansi bebas pengembalian' di *marketplace* Shopee senyatanya juga tidak sejalan dengan prinsip *Liability Based On Fault* sebab Pembeli dengan memilih alasan 'berubah pikiran' saat akan mengembalikan produk pembelian kembali ke Merchant/Penjual tidak diwajibkan untuk menunjukkan bukti bahwa terdapat unsur kesalahan dari Penjual dalam mengirimkan produk ke Pembeli, berbeda dengan pilihan alasan seperti: 1) Bagian Produk Tidak Lengkap; 2) Penjual Mengirim Produk Yang Salah; 3) Produk Rusak; 4) Produk Berbeda dengan deskripsi/foto; dan 5) Produk Palsu. Yang memerlukan beban pembuktian bagi Pembeli yang akan melakukan tindakan pengembalian barang.

Model praktik pengembalian barang yang diterapkan Shopee tersebut akan berdampak buruk bagi merchant/Penjual yang bermitra pada *platform* Shopee sebab akan mengganggu *cashflow* dan menghilangkan profit bagi merchant/penjual. Pada prinsipnya pelaksanaan klausula yang terdapat di dalam syarat dan ketentuan layanan program "garansi bebas pengembalian" senyatanya juga bertentangan dengan Pasal 69 'PP PMSE'.

3.2 Pembahasan

Syarat dan Ketentuan pengembalian barang (retur) pada layanan 'garansi bebas pengembalian' di *marketplace* Shopee tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdata tidak memperbolehkan pembatalan perjanjian secara sepihak kecuali terdapat alasan-alasan yang oleh undang-undang dapat dibatalkan sementara di dalam klausula pengembalian barang pada program layanan garansi bebas pengembalian Shopee terdapat ketentuan yang membuat pembeli dapat melakukan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran dan merchant/penjual telah dianggap menyetujui ketentuan tersebut sebagaimana di dalam klausula pada poin "Pendaftaran Garansi Program Bebas Pengembalian dan Biaya-Biaya" menyatakan "*dengan menjadi Penjual di platform Shopee maka secara otomatis tergabung atau terdaftar dalam program garansi bebas pengembalian*". Ketentuan di dalam Pasal 69 ayat (2) 'PP PMSE' memperbolehkan penukaran barang dan/atau jasa dan pembatalan pembelian dengan syarat sebagai berikut: "1) Adanya kesalahan dan/atau ketidaksesuaian antara barang dan/atau jasa yang dikirim; 2) Terdapat kesalahan dan/atau ketidaksesuaian jangka waktu aktual pengiriman barang dan/atau jasa; dan 3) Adanya cacat tersembunyi, produk yang dikirim rusak, dan produk yang dikirim telah kadaluwarsa".

Hasil penelitian penulis menyimpulkan bahwa Klausula Syarat dan Ketentuan pada program 'garansi bebas pengembalian' yang membuat pembeli dapat melakukan pengembalian barang dengan alasan berubah pikiran tidak sesuai dengan ketentuan yang diatur di dalam Pasal 1338 KUHPerdara karena merupakan tindakan pemutusan hubungan kontraktual secara sepihak sekaligus juga tidak sejalan dengan apa yang diatur di dalam Pasal 69 ayat (2) 'PP PMSE' perihal kondisi barang yang dapat ditukar, dikembalikan, atau dibatalkan pembeliannya.

4. Kesimpulan

Praktik model pengembalian barang atau retur produk di dalam layanan program 'garansi bebas pengembalian' pada platform aplikasi Shopee senyatanya telah menyediakan ruang bagi Pembeli untuk melakukan tindakan pemutusan perjanjian jual-beli secara sepihak dengan *Merchant* atau Penjual yang menjadi mitra *marketplace* Shopee. Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara mengisyaratkan pembatalan perikatan/perjanjian harus melalui kesepakatan para pihak sementara dalam praktik 'bebas pengembalian' Shopee pihak *Merchant*/Penjual tidak dilibatkan padahal pihak penjual yang paling dirugikan dari adanya tindakan pengembalian barang yang dilakukan oleh Pembeli. Pasal 69 'PP PMSE' mengatur kriteria produk barang dan/atau jasa yang dapat dilakukan penukaran, pengembalian, dan pembatalan transaksi jual-beli sepanjang adanya kondisi sebagai berikut: 1) Produk barang yang dikirim Penjual tidak sesuai dengan yang ditampilkan pada platform aplikasi *marketplace*; 2) Produk barang yang telah sampai ke tangan konsumen/pembeli memiliki cacat tersembunyi; 3) Produk barang yang dikirim rusak; dan 4) Produk telah memasuki masa kedaluwarsa. Sementara di dalam praktik garansi 'bebas pengembalian' setiap produk yang termasuk ke dalam kategori fashion, elektronik, kebutuhan harian, dan gaya hidup dapat dilakukan pengembalian barang (retur) meskipun produk barang yang dikirim oleh *Merchant*/Penjual tidak memenuhi unsur kriteria produk yang dapat ditukar, dikembalikan, atau dibatalkan pembeliannya sebagaimana yang diatur oleh Pasal 69 'PP PMSE'.

Daftar Pustaka

- Ahdiat, A. (2023). Pengunjung Shopee Makin Banyak, Bagaimana E-Commerce Lain? <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>
- Badarudin, R., Hidayat, F., & Rianda, H. (2022). Hak Refund Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 1(3), 01–12. <https://doi.org/10.58684/JARVIC.V1I3.18>
- Budiono, A. R. (2015). Ilmu Hukum dan Penelitian Hukum. Makalah Seminar Di Fakultas Hukum UB, 1–13. <http://www.abdulrachmadbudiono.lecture.ub.ac.id/files/2015/09/ILMU-HUKUM-DAN-PENELITIAN-HUKUM-makalah-nov-08.pdf>
- Busthami, D. S. (2023). *The Principles of Good Legislation Forming: A Critical Review*. *SIGN Jurnal Hukum*, 4(2), 308–319. <https://doi.org/10.37276/sjh.v4i2.223>

- Caroline Tiodor, P., Tjahyani, M., & Asmaniar. (2023). Pembuktian Wanprestasi Perjanjian Utang Piutang Secara Lisan. *Jurnal Krisna Law*, 5(1), 27–39. <https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v3i2.386>
- Evi, Sudiarti, E., & Dharma Putra, S. (2023). Daya Mengikat Perjanjian Tertulis Tanpa Menggunakan Materai. *Halu Oleo Law Review*, 7(1), 66–84. <https://holrev.uho.ac.id>
- Fajar ND, M., & Achmad, Y. (2010). *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar).
- Guan, Y., & Oktaviani, E. (2020). Landasan Teori Hukum Hak Pengembalian Barang Tanpa Alasan Dalam E-commerce. *Iuris Studia: Jurnal Kajian Hukum*, 1(2), 162–169. <https://jurnal.bundamediagrup.co.id/index.php/iuris/article/view/38>
- Herman, H., Tahir, H., Heri, R. N., & Firmansyah, F. (2022). Analisis Kritis Terhadap Daya Batas Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *PAMALI: Pattimura Magister Law Review*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.47268/pamali.v2i1.819>
- Ihsan, R. N., & Ifrani. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Strict Liability Dalam Tindak Pidana Lingkungan. In *Badamai Law Journal* (Vol. 3, Issue 2). <https://ppjp.ulm.ac.id/journal/index.php/blj/index>
- Juditha, C. (2020). Utilization Of Information Communication Technology Towards Social Changes In Village Communities (Study in Suka Datang Village, Curup Utara, Rejang Lebong, Bengkulu). *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 24(1), 16–30.
- Lazada ID. (2020). Pengembalian Produk dengan Alasan Berubah Pikiran | Lazada. [www.lazada.co.id](https://www.lazada.co.id/helpcenter/pengembalian-produk-dengan-alasan-berubah-pikiran-7377.html?spm=a2o4j.helpcenter-topic.articles-list.3.140ea379kChGJy). <https://www.lazada.co.id/helpcenter/pengembalian-produk-dengan-alasan-berubah-pikiran-7377.html?spm=a2o4j.helpcenter-topic.articles-list.3.140ea379kChGJy>
- Lie, C., Clarosa, V., Andrew Yonatan, Y., & Hadiati, M. (2023). Pengenalan Hukum Kontrak dalam Hukum Perdata Indonesia. *Jurnal Kewarganegaraan*, 7(1).
- Natalia, N. K. P. P., Dewi, A. A. S. L., & Ujianti, N. M. P. (2022). Akibat Hukum dari Keterlambatan Pembayaran Spaylater bagi Pengguna E-Commerce Shopee. *Jurnal Preferensi Hukum*, 3(1), 196–200. <https://doi.org/10.22225/jph.3.1.4683.196-200>
- Nur Aeni, S. (2022). 7 Marketplace Terbesar di Indonesia Kuartal III 2021 - Lifestyle [Katadata.co.id](https://katadata.co.id). <https://katadata.co.id/berita/lifestyle/623af52eea481/7-marketplace-terbesar-di-indonesia-kuartal-iii-2021>
- Nur Hidayati, M., Suartini, & Saraswati, M. (2024). Menggagas Penyelesaian Sengketa Online (Online Dispute Resolution) pada Kegiatan Transaksi Elektronik di Indonesia. <https://doi.org/10.35326/pencerah.v10i1.4523>
- Nurwullan, S., & Fasco Siregar, H. (2019). Aspek Normatif Asas Konsensualisme Dalam Penambahan Klausula Kontrak Tanpa Persetujuan Para Pihak. *Jurnal Hukum*, 2(1).
- Priowirjanto, E. S., Haykal, A. F., & Munaf, C. R. (2022). Marketplace Self Regulation Mengenai Pengembalian Barang Melalui Metode Pembayaran Cash On

- Delivery. ACTA DIURNAL: Jurnal Ilmu Hukum Kenotariatan, 6(1), 112–126. <https://doi.org/10.23920/acta.v6i1.1132>
- Shafwah, A. D., Fauzi, A., Caesar, L. A. Y., Octavia, A., Indrajaya, B. L., Endraswari, J. I., & Yulia, M. N. (2024). Pengaruh Pemasaran Digital dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Pada Produk Skincare di E-Commerce Shopee (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 5(3), 135–147. <https://doi.org/10.38035/JIMT.V5I3.1738>
- Shopee ID. (2024a). *Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian | Pusat Bantuan Shopee ID*. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657>
- Shopee ID. (2024b). *Syarat Layanan | Pusat Bantuan Shopee ID*. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187>
- Syamsiah, D. (2021). Kajian Terkait Keabsahan Perjanjian E-Commerce Bila Ditinjau Dari Pasal 1320 KUHPerdara Tentang Syarat Sah Perjanjian. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 327–332. <https://doi.org/10.47492/JIP.V2I1.1443>