



Kajian Normatif Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha atas Kegagalan Pengembalian Dana dalam Transaksi E-Commerce

Ervan Ervian¹, Harmono²

¹Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia, ipankervanervian@gmail.com

²Universitas Swadaya Gunung Jati, Cirebon, Indonesia, harmono@ugj.ac.id

Corresponding Author: harmono@ugj.ac.id¹

Abstract: *The growth of e-commerce in Indonesia has generated refund failure issues harming consumers, supported by YLKI 2023 data indicating 40% of consumer complaints involve refund disputes. This study aims to analyze Indonesia's positive legal framework governing e-commerce business actors' liability for refund failures under Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and the Electronic Information and Transactions Law, and to formulate applicable forms of legal liability. A normative juridical method was employed through statutory, conceptual, and case approaches. The findings reveal that the existing normative framework still contains critical legal gaps, including the absence of detailed refund procedure regulations, exoneration clauses violating Article 18 paragraph (1) of the Consumer Protection Law, and ambiguity in the safe harbour principle under Article 15 paragraph (3) of the UU ITE. Business actors may be subject to four cumulative forms of liability: strict liability, tort liability under Article 1365 of the Civil Code, contractual breach of electronic agreements, and vicarious liability applicable to marketplaces. Inconsistencies between the Medan District Court Decision No. 183/Pdt.G/2018 and South Jakarta District Court Decision No. 629/Pdt.G/2020 affirm the primary issue lies in enforcement consistency rather than regulatory substance.*

Keywords: *Legal Liability, Refund, Consumer Protection*

Abstrak: Pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia memunculkan permasalahan kegagalan pengembalian dana (*refund*) yang merugikan konsumen, didukung data YLKI 2023 bahwa 40% pengaduan konsumen berkaitan dengan sengketa *refund*. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaturan hukum positif Indonesia mengenai tanggung jawab pelaku usaha *e-commerce* atas kegagalan *refund* berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU ITE, serta merumuskan bentuk tanggung jawab hukum yang dapat dibebankan. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif melalui pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan kerangka normatif yang ada masih mengandung celah hukum berupa ketiadaan pengaturan teknis prosedur *refund*, klausula eksonerasi yang melanggar Pasal 18 ayat (1) UUPK, serta ambiguitas prinsip safe harbour Pasal 15 ayat (3) UU ITE. Pelaku usaha dapat dikenakan empat bentuk

pertanggungjawaban kumulatif yakni strict liability, perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, wanprestasi atas perjanjian elektronik, dan vicarious liability bagi marketplace. Inkonsistensi putusan antara PN Medan No. 183/Pdt.G/2018 dan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020 menegaskan persoalan utama terletak pada konsistensi penegakan hukum, bukan substansi regulasi.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Pengembalian Dana, Perlindungan Konsumen.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital secara cepat telah mentransformasi hampir seluruh aspek kehidupan manusia, mulai dari komunikasi dan perdagangan hingga tata kelola pemerintahan dan pendidikan¹. Perkembangan Industri 4.0 mendorong pertumbuhan pesat *e-commerce* di Indonesia, memudahkan transaksi digital tanpa tatap muka, diminati generasi muda, dan didukung pemerintah untuk pembangunan ekonomi nasional². Kemajuan teknologi menyebabkan peralihan dari pembayaran tunai ke uang elektronik yang lebih praktis dan semakin populer dalam transaksi non-tunai³. Sistem pembayaran digital memberikan keamanan lebih baik, kemudahan, serta proses transaksi yang cepat dan efisien sehingga menjadi alternatif praktis dalam aktivitas keuangan⁴.

Transaksi digital di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang kuat. Pada Januari 2024, nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp5.335,33 triliun, meningkat 17,19% dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Selain itu, total transaksi digital banking pada kuartal II 2024 mencapai 5,36 miliar transaksi, tumbuh 34,49% secara tahunan. Tren ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada teknologi pembayaran digital dalam aktivitas sehari-hari⁵.

Meskipun transaksi digital dan *e-commerce* berkembang pesat, berbagai masalah masih muncul dan dapat mengancam perlindungan konsumen. Salah satu masalah utama adalah kegagalan pengembalian dana ketika produk tidak sesuai dengan deskripsi atau transaksi dibatalkan. Data YLKI tahun 2023 menunjukkan bahwa sekitar 40% pengaduan konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian produk, yang sering berujung pada sengketa pengembalian dana⁶. YLKI juga melaporkan bahwa pengaduan terkait *e-commerce* merupakan yang paling banyak, dengan mayoritas kasus menyangkut masalah *refund* dan pembobolan akun⁷.

Permasalahan ini telah berkembang hingga dibawa ke ranah peradilan. Sebagaimana tercermin dalam Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel, pelaku usaha *e-commerce* dinyatakan melakukan wanprestasi karena tidak menyerahkan barang yang telah dibayar oleh konsumen dan karenanya diwajibkan untuk mengembalikan dana. Namun demikian, hal yang mengkhawatirkan adalah bahwa pengadilan memutus perkara tersebut semata-mata

¹ Mohamad Sigit Gunawan, Luis Santos, and Josefa Flores, 'Protection of Citizens' Constitutional Rights in the Digital Era', *Rechtsnormen Journal of Law*, 3.1 (2024), pp. 102–12.

² Agung Maghfira Mubila, Ikhsan Fadillah, and Helfira Citra, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (*E-commerce*)', *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1.4 (2025), pp. 399–403.

³ Fiona Pappano Naomi and I Made Dedy Priyanto, 'Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Kertha Semaya*, 9.10 (2020), pp. 24–33, doi:<https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p0>.

⁴ Shinta Laura Dewani and others, *Pengantar Ekonomi Digital, Selat Media Patners* (2024).

⁵ Bank Indonesia, *Laporan Kebijakan Moneter Triwulan II 2024*, 2024.

⁶ Yuyut Prayuti, 'Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik *E-commerce* Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5.1 (2024), pp. 903–13.

⁷ Dwi Rahmawati, 'Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal *Refund* Dan Pembobolan', *Harian Jogja*, 2024 <<https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>>.

berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tanpa merujuk pada kerangka Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga membatasi tingkat perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa kegagalan *refund* bukan sekadar persoalan teknis, melainkan telah berkembang menjadi persoalan hukum yang signifikan dan memerlukan kajian normatif yang mendalam⁸.

Kondisi ini tercermin nyata dalam kasus Rudy melawan Tokopedia, di mana pelaku usaha melakukan wanprestasi berupa ketidaksesuaian barang sekaligus membebankan kewajiban *retur* kepada konsumen melalui klausula yang tidak diperjanjikan sebelumnya suatu tindakan yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK dan menyimpangi prinsip *strict liability*. Dalam kasus demikian, seluruh biaya pengembalian dana sepatutnya dibebankan kepada pelaku usaha, sementara Tokopedia selaku penyelenggara sistem elektronik wajib memfasilitasi penyelesaian sengketa secara adil berdasarkan PP No. 71 Tahun 2019, dengan tetap membuka akses konsumen untuk menempuh upaya hukum melalui BPSK maupun arbitrase sebagaimana diatur dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK⁹.

Mekanisme *refund e-commerce* belum diatur secara rinci, dan banyak marketplace mengembalikan dana dalam bentuk saldo digital, yang menimbulkan kendala bagi konsumen. Secara umum, terdapat dua jenis *refund*, yaitu tanpa pengembalian barang dan setelah barang dikembalikan¹⁰.

Permasalahan kegagalan pengembalian dana semakin rumit karena konsumen kerap menghadapi hambatan dalam mengajukan pengaduan, memperoleh penggantian, atau kompensasi. Kondisi ini diperparah oleh kurangnya transparansi serta proses penyelesaian sengketa di beberapa platform *e-commerce* yang rumit dan tidak ramah pengguna¹¹. Kendala teknis seperti keterlambatan *refund*, pengurangan saldo tanpa penjelasan, serta lambatnya respons layanan pelanggan menunjukkan rendahnya kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang diterima pengguna¹².

Permasalahan *refund* terjadi di berbagai platform *e-commerce* di Indonesia dan sering kali tidak sesuai dengan ketentuan hukum perlindungan konsumen. Kebijakan pengembalian dana yang tidak jelas berpotensi melanggar hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sehingga menunjukkan bahwa masalah ini bersifat sistemik dan memerlukan intervensi regulasi nasional¹³.

Permasalahan hukum pengembalian dana *e-commerce* berkaitan dengan kejelasan perjanjian dan itikad baik pelaku usaha. Meskipun UU Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban para pihak, penerapannya di pasar digital masih terhambat oleh lemahnya pengawasan penjual dan rendahnya pemahaman konsumen terhadap hak hukumnya¹⁴. Penegakan hukum perlindungan konsumen dalam transaksi online masih belum

⁸ R Suryo Putro Matarani and Albertus Sentot Sudarwanto, 'Wanprestasi Dalam Perjanjian Elektronik : Analisis Pertanggungjawaban Penjual Dalam Transaksi *E-commerce*', *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, 5.1 (2025), pp. 76–82.

⁹ Ramadhanti Achlina Tri Putri, 'Tanggung Jawab Tokopedia Selaku *E-commerce* Dalam Kasus Ketidaksesuaian Barang', 2021.

¹⁰ Adis Nur Hayati and Antonio Rajoli Ginting, 'Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi *E-commerce* Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (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 (2021), pp. 509–26.

¹¹ Bagas Wisnu Syammulya and Aditya Rizky Ramadhan, 'Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko Online', *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2.4 (2024), pp. 728–34.

¹² Silvaska Amalla and M. Fathur Rahman, 'Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)', *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14.03 (2025), pp. 1098–1108.

¹³ Haikal Fikri Ente, 'Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan *Refund* Produk Dalam Platform *E-commerce* TikTok Shop', *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2.1 (2025), pp. 22–32.

¹⁴ Prayuti.

efektif karena lemahnya koordinasi antarlembaga, keterbatasan sumber daya, serta rendahnya kesadaran masyarakat¹⁵.

Meskipun Indonesia memiliki kerangka perlindungan konsumen yang cukup komprehensif secara normatif, penerapannya dalam transaksi *e-commerce* masih belum efektif. Hal ini terutama disebabkan oleh lemahnya penegakan hukum, terbatasnya kesadaran konsumen terhadap hak-hak hukumnya, ketidakjelasan pembagian tanggung jawab di antara pelaku usaha digital, serta ambiguitas regulasi terkait peran marketplace¹⁶.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur Hayati dan Ginting mengungkapkan bahwa mekanisme pengembalian dana dalam transaksi *e-commerce* belum diatur secara teknis dan banyak pelaku usaha yang mengembalikan dana dalam bentuk saldo digital, bukan langsung ke rekening konsumen, namun penelitian tersebut belum mengkaji bentuk tanggung jawab hukum spesifik yang dapat dibebankan kepada pelaku usaha¹⁷. Siregar dan Sahliah menemukan bahwa *refund* yang tidak terealisasi di marketplace Shopee disebabkan oleh ketidakjelasan prosedur dan masalah teknis, namun kajiannya bersifat studi kasus pada satu platform dengan perspektif Hukum Ekonomi Syariah sehingga belum mencerminkan kajian normatif berdasarkan hukum positif Indonesia secara menyeluruh¹⁸. Sementara itu, Syammulya dan Ramadhan hanya berfokus pada analisis tantangan faktual konsumen di lapangan tanpa mendalami kerangka hukum positif, khususnya UU No. 8 Tahun 1999 dan UU ITE, dalam menetapkan tanggung jawab pelaku usaha¹⁹. Dengan demikian, terdapat celah penelitian berupa belum adanya kajian normatif yang secara komprehensif menganalisis tanggung jawab hukum pelaku usaha *e-commerce* atas kegagalan pengembalian dana berdasarkan hukum positif Indonesia, yang menjadi fokus utama penelitian ini.

Urgensi penelitian ini didorong oleh meningkatnya kasus kegagalan pengembalian dana atau *refund* dalam transaksi *e-commerce* yang merugikan konsumen. Regulasi yang ada belum mampu memberikan perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif, sehingga diperlukan kajian normatif untuk menilai efektivitas pengaturan serta memperkuat perlindungan konsumen di Indonesia.

Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis khusus terhadap perlindungan hukum dan tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen dalam kasus kegagalan *refund* pada transaksi elektronik, dengan menitikberatkan pada evaluasi regulasi, celah hukum, dan praktik *refund e-commerce*. Penelitian ini juga menawarkan rekomendasi kebijakan yang terarah untuk meningkatkan kepastian hukum dan tanggung jawab pelaku usaha.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif) atau penelitian kepustakaan. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang mengkaji hukum sebagai norma in abstracto, yaitu sebagaimana dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan, tanpa menguji penerapannya secara langsung di lapangan. Pendekatan ini berfokus pada sistematika, tafsir, dan penerapan norma hukum terhadap suatu permasalahan hukum

¹⁵ Dewi Sulistianingsih, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global Legal', *Jurnal Mercatoria*, 16.2 (2023), pp. 119–28.

¹⁶ Ibnu Sina Nur Ubay and others, 'Legal Responsibility of Marketplaces in Online Buying and Selling Transactions in Indonesia : An Analysis of the Effectiveness of Digital Consumer Protection', *Journal of Law Sciences (Legisci)*, 3.4 (2026), pp. 340–66, doi:10.62885/legisci.v3i4.1058.

¹⁷ Hayati and Ginting.

¹⁸ Atika Farha Siregar and Sahliah, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha Di Marketplace Shopee Atas *Refund* Tidak Terealisasi : Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah', *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 5.1 (2023), pp. 9–22, doi:10.31289/arbitr.v5i1.1658.

¹⁹ Syammulya and Ramadhan.

tertentu.²⁰ Jenis penelitian ini dipilih karena fokus utamanya adalah mengkaji dan menganalisis norma-norma hukum, peraturan perundang-undangan, dan doktrin hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya terkait kegagalan pengembalian dana (refund). Dalam penelitian ini digunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan kasus (case approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menganalisis peraturan perundang-undangan yang relevan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selanjutnya, pendekatan konseptual dilakukan dengan mengkaji konsep tanggung jawab hukum (Legal Liability Theory), khususnya prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) dan tanggung jawab pengganti (vicarious liability) sebagai landasan analisis bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha.²¹ Adapun pendekatan kasus dilakukan dengan menganalisis putusan-putusan hukum yang berkaitan dengan sengketa kegagalan pengembalian dana dalam transaksi e-commerce. Dalam penelitian hukum normatif, pendekatan kasus tidak bertujuan untuk memahami fakta kasus secara empiris, melainkan untuk mengkaji ratio decidendi (pertimbangan hukum) yang digunakan hakim atau majelis dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha.²²

Penelitian ini terutama menggunakan data sekunder sebagai sumber utama, yang merupakan ciri khas penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif mengkaji norma-norma hukum dengan merujuk pada sumber hukum sekunder, seperti literatur hukum, jurnal akademik, buku, serta berbagai dokumen hukum. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diklasifikasikan ke dalam tiga jenis bahan hukum, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier, yang dikumpulkan melalui penelitian kepustakaan (library research).²³ Bahan hukum primer merupakan sumber hukum yang bersifat otoritatif dan mengikat serta menjadi rujukan utama dalam penelitian ini. Dalam penelitian hukum normatif, bahan hukum primer mencakup peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta doktrin hukum yang memiliki kekuatan mengikat.²⁴ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 juncto Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bahan hukum sekunder berfungsi untuk memberikan penjelasan dan analisis terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder terdiri atas karya ilmiah, hasil penelitian hukum, serta literatur yang relevan dengan permasalahan penelitian.²⁵ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku-buku hukum yang membahas perlindungan konsumen, transaksi elektronik, dan hukum perikatan, jurnal ilmiah hukum nasional dan internasional yang telah dipublikasikan, artikel ilmiah yang membahas topik e-commerce dan perlindungan konsumen, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan kegagalan pengembalian dana dalam transaksi elektronik. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan bahan hukum tersier untuk mendukung dan memperjelas bahan hukum primer maupun bahan hukum

²⁰ Sidi Ahyar Wiraguna, "Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia," PUBLIC SPHERE: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum, Vol. 3, No. 3 (2024), hlm. 58–65, doi:10.59818/jps.v3i3.1390.

²¹ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Jakarta: Prenada Media, 2018).

²² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Vol. 1 (Mataram: Mataram University Press, 2020).

²³ Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal* (Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2020).

²⁴ Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Jakarta: Prenada Media, 2018).

²⁵ Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal* (Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGn), 2020).

sekunder. Bahan hukum tersier membantu peneliti dalam memahami istilah-istilah hukum dan kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian hukum.²⁶ Bahan hukum tersier yang digunakan meliputi Kamus Hukum Indonesia, kamus hukum internasional, ensiklopedia hukum, serta data statistik dari Bank Indonesia mengenai transaksi digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Positif Indonesia Mengenai Tanggung Jawab Pelaku Usaha E-commerce atas Kegagalan Pengembalian Dana (Refund)

a. Kerangka Normatif Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) berfungsi sebagai dasar hukum utama yang mengatur hak-hak konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam semua bentuk transaksi, termasuk yang dilakukan secara elektronik. Pasal 4 UUPK menjamin bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta kompensasi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian. Sementara itu, Pasal 7 UUPK mewajibkan pelaku usaha untuk bertindak dengan itikad baik dan memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen²⁷.

Kerangka hukum ini semakin diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 15 ayat (1) dan (2) UU ITE menegaskan kewajiban penyelenggara sistem elektronik termasuk marketplace untuk menyelenggarakan sistem yang andal, aman, dan bertanggung jawab, serta memberikan informasi yang akurat dan benar kepada pengguna²⁸. Ketentuan ini secara jelas menempatkan tanggung jawab pada marketplace untuk memastikan bahwa mekanisme pembayaran dan pengembalian dana berjalan dengan baik serta dapat dipertanggungjawabkan.

b. Celah Hukum dan Ambiguitas Regulasi terkait Mekanisme *Refund*

Meskipun kerangka normatif perlindungan konsumen tampak cukup komprehensif, penerapannya dalam mekanisme pengembalian dana (*refund*) *e-commerce* masih menghadapi sejumlah kekurangan hukum. Pertama, belum terdapat pengaturan teknis yang rinci mengenai prosedur *refund*. Hayati dan Ginting mengamati bahwa banyak pelaku usaha mengembalikan dana dalam bentuk saldo digital pada platform, bukan mentransfernya ke rekening bank konsumen, sehingga merugikan konsumen karena dana tersebut tidak dapat diakses atau digunakan secara bebas²⁹.

Kedua, klausula eksonerasi dalam syarat dan ketentuan standar masih umum digunakan dalam platform marketplace, yang sering kali memungkinkan platform untuk secara sepihak melepaskan tanggung jawab atas kegagalan transaksi. Pasal 18 ayat (1) UUPK secara tegas melarang klausula yang mengalihkan tanggung jawab kepada konsumen, dan Pasal 18 ayat (3) menyatakan bahwa klausula tersebut batal demi hukum³⁰.

Ketiga, prinsip *safe harbour* dalam Pasal 15 ayat (3) UU ITE kerap digunakan oleh marketplace untuk menghindari tanggung jawab dengan mengaitkan kerugian pada kesalahan pengguna. Ubay dkk. berpendapat bahwa ambiguitas ini menyebabkan

²⁶ Muhaemin, Metode Penelitian Hukum, Vol. 1 (Mataram: Mataram University Press, 2020).

²⁷ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, 1999).

²⁸ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

²⁹ Hayati and Ginting.

³⁰ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

pembagian tanggung jawab di antara pelaku usaha digital menjadi tidak jelas, yang pada akhirnya melemahkan efektivitas perlindungan konsumen³¹.

c. Analisis Putusan Pengadilan sebagai Cerminan Penerapan Hukum Positif

Praktik peradilan di Indonesia menunjukkan dua pendekatan yang berbeda dalam penerapan hukum. Putusan Pengadilan Negeri Medan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan mencerminkan pendekatan progresif. Dalam sengketa antara konsumen dan Tokopedia terkait dana Rp22.200.834 yang tidak dikembalikan setelah pembatalan transaksi, majelis hakim menyatakan Tokopedia lalai berdasarkan Pasal 1365 KUHPdata dan menerapkan prinsip *strict liability*. Klausula baku yang membebaskan tanggung jawab dinyatakan batal demi hukum sesuai Pasal 18 ayat (1) UUPK. Tokopedia kemudian diwajibkan mengganti kerugian secara penuh serta menyampaikan permintaan maaf melalui tiga media nasional³².

Sebaliknya, Putusan Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel menunjukkan inkonsistensi. Meskipun pelaku usaha dinyatakan wanprestasi dan diwajibkan mengembalikan dana, hakim hanya merujuk KUHPdata tanpa mengintegrasikan UUPK. Hal ini membatasi perlindungan konsumen karena hak-hak khusus seperti ganti rugi proporsional dan larangan klausula eksonerasi tidak dipertimbangkan³³. Perbandingan ini menegaskan pentingnya harmonisasi penerapan UUPK dalam penyelesaian sengketa *e-commerce*.

Bentuk Tanggung Jawab Hukum yang Dapat Dibebankan kepada Pelaku Usaha *E-commerce* atas Kegagalan Pengembalian Dana

a. Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) merupakan dasar yang paling tepat untuk menentukan pertanggungjawaban dalam kasus kegagalan pengembalian dana pada transaksi *e-commerce*. Dalam konsep ini, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian konsumen tanpa perlu pembuktian unsur kesalahan atau kelalaian³⁴. Dengan kata lain, cukup dibuktikan adanya kerugian nyata yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem *refund*, maka kewajiban untuk memberikan ganti rugi langsung timbul.

Penerapannya dalam transaksi digital tercermin dalam Putusan Nomor 183/Pdt.G/2018/PN Medan, di mana Tokopedia sebagai penyelenggara sistem elektronik dinyatakan bertanggung jawab penuh atas kegagalan verifikasi pembayaran yang menyebabkan dana konsumen sebesar Rp22.200.834 tidak dikembalikan, meskipun pihak platform beralasan tidak terjadi kesalahan sistem³⁵. Majelis hakim juga menegaskan bahwa klausula baku yang digunakan marketplace untuk membatasi atau mengecualikan tanggung jawab dinyatakan batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)³⁶.

Relevansi prinsip tanggung jawab mutlak dalam kasus kegagalan *refund* sangat jelas, mengingat marketplace memiliki kendali penuh atas infrastruktur teknis yang mengatur proses pembayaran dan pengembalian dana. Oleh karena itu, pelaku usaha tidak dapat menghindari tanggung jawab dengan alasan gangguan teknis atau

³¹ Ubay and others.

³² M Hasan Ubay Dillah and Mega Dewi Ambarwati, 'Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Hukum Marketplace Dan Penjual Dalam Sengketa Jual Beli Online (Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Medan)', *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 4.1 (2026), pp. 189–97.

³³ Ubay and others.

³⁴ Ubay and others.

³⁵ Dillah and Ambarwati.

³⁶ Putri.

kesalahan sistem, karena justru penguasaan atas sistem tersebut menjadi dasar diberlakukannya prinsip tanggung jawab mutlak.

b. Tanggung Jawab atas Perbuatan Melawan Hukum (Pasal 1365 KUHPerdara)

Selain tanggung jawab mutlak, kegagalan dalam proses *refund* juga dapat dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara. Dalam konteks ini, kelalaian dapat berupa keterlambatan dalam memproses pengembalian dana, pemotongan saldo tanpa penjelasan yang memadai, serta kurangnya responsivitas layanan konsumen dalam menangani keluhan³⁷. Praktik-praktik tersebut menunjukkan rendahnya kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dan mencerminkan kurangnya kehati-hatian pelaku usaha dalam mengelola sistem transaksinya.

Aspek penting yang harus dibuktikan adalah adanya hubungan kausal antara kelalaian sistem marketplace dan kerugian yang dialami konsumen. Apabila dapat dibuktikan bahwa gangguan pada sistem pembayaran atau prosedur *refund* yang tidak transparan secara langsung menimbulkan kerugian finansial, maka seluruh unsur dalam Pasal 1365 KUHPerdara terpenuhi, yaitu adanya perbuatan, kesalahan, kerugian, dan hubungan sebab akibat. Dengan demikian, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi yang sepadan dengan kerugian nyata yang dialami konsumen.

c. Tanggung Jawab Kontraktual (Wanprestasi)

Hubungan antara konsumen dan pelaku usaha *e-commerce* pada dasarnya bersifat kontraktual yang lahir dari perjanjian elektronik. Perjanjian ini harus memenuhi syarat sah sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdara, yaitu adanya kesepakatan, cakupan, objek tertentu, dan sebab yang halal³⁸. Apabila pelaku usaha tidak mengembalikan dana sesuai perjanjian, mengembalikan dalam bentuk saldo digital tanpa persetujuan, atau membebankan biaya retur secara sepihak, maka hal tersebut merupakan wanprestasi yang menimbulkan tanggung jawab kontraktual.

Hal ini terlihat dalam perkara Rudy melawan Tokopedia, di mana ketidaksesuaian barang diperparah dengan pembebanan kewajiban retur kepada konsumen melalui klausula yang tidak disepakati sebelumnya. Tindakan tersebut bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK³⁹. Dalam kondisi ini, seluruh biaya pengembalian barang dan dana seharusnya menjadi tanggung jawab pelaku usaha.

Penerapan tanggung jawab kontraktual ini sejalan dengan Putusan Nomor 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel. Namun, karena hakim hanya merujuk KUHPerdara tanpa mengintegrasikan UUPK, perlindungan konsumen menjadi lebih terbatas⁴⁰.

d. Tanggung Jawab Pengganti (Vicarious Liability) Marketplace

Dalam ekosistem *e-commerce* saat ini, marketplace tidak lagi hanya berfungsi sebagai perantara pasif antara penjual dan konsumen. Pada praktiknya, marketplace mengendalikan aspek-aspek utama dalam sistem transaksi, seperti sistem pembayaran, algoritma promosi, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Tingkat penguasaan ini menempatkan marketplace sebagai subjek hukum aktif yang dapat dimintai pertanggungjawaban atas kegagalan penjual dalam memproses *refund* yang terjadi dalam platform yang mereka kelola⁴¹.

Konsep tanggung jawab pengganti menegaskan bahwa suatu korporasi dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakan agennya sepanjang tindakan tersebut dilakukan dalam lingkup tugas dan untuk kepentingan korporasi.⁴² Oleh karena itu,

³⁷ Syammulya and Ramadhan.

³⁸ Hayati and Ginting.

³⁹ Putri.

⁴⁰ Dillah and Ambarwati.

⁴¹ Dillah and Ambarwati.

⁴² Ubay and others.

apabila penjual dalam platform marketplace gagal melakukan *refund* dan menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka marketplace sebagai pengendali ekosistem tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab. Klaim bahwa platform hanya sebagai penyedia “ruang jualan” menjadi semakin sulit dipertahankan, baik secara hukum maupun etika.

Dalam hal ini, marketplace wajib menjamin penyelesaian sengketa yang adil sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Kewajiban ini bersifat proaktif, tidak hanya sekadar menyediakan fitur pengaduan yang pasif.

e. Upaya Hukum bagi Konsumen

Konsumen yang dirugikan akibat kegagalan *refund* memiliki beberapa jalur upaya hukum. Pasal 45 ayat (1) dan (2) UUPK memberikan pilihan penyelesaian melalui BPSK maupun peradilan umum⁴³. BPSK sebagai lembaga di luar pengadilan menawarkan mekanisme cepat, sederhana, dan berbiaya rendah melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun, efektivitasnya masih terbatas karena kendala kapasitas teknis dalam menangani sengketa digital serta belum meratanya keberadaan BPSK di berbagai daerah⁴⁴.

Apabila penyelesaian melalui BPSK tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi berdasarkan Pasal 38 dan 39 UU ITE⁴⁵. Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Medan menunjukkan bahwa litigasi dapat memberikan perlindungan optimal berupa ganti rugi penuh. Sebaliknya, Putusan No. 629/Pdt.G/2020/PN Jkt.Sel memperlihatkan perlindungan yang lebih terbatas karena tidak mengintegrasikan UUPK. Hal ini menegaskan pentingnya konsistensi hakim dalam menerapkan UUPK agar perlindungan konsumen lebih maksimal.

Di luar jalur formal, YLKI memiliki peran penting dalam pendampingan konsumen dan advokasi kebijakan. Data tahun 2023 menunjukkan bahwa pengaduan *e-commerce* mendominasi, terutama terkait kegagalan *refund* dan pembobolan akun⁴⁶. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kerangka hukum sudah tersedia, efektivitasnya sangat bergantung pada aksesibilitas lembaga, konsistensi penegakan hukum, dan tingkat literasi konsumen.

Diskusi

A. Kerangka Normatif yang Belum Optimal

Penelitian ini menunjukkan bahwa hukum positif Indonesia sebenarnya telah menyediakan fondasi perlindungan konsumen yang cukup memadai melalui UUPK dan UU ITE. Namun, keberadaan regulasi yang komprehensif secara tekstual tidak berbanding lurus dengan efektivitas perlindungan di lapangan. Celah terbesar terletak pada absennya pengaturan teknis prosedur *refund* yang rinci, sehingga pelaku usaha memiliki ruang diskresi yang terlalu lebar termasuk praktik pengembalian dana dalam bentuk saldo digital yang secara substansial membatasi kebebasan penggunaan dana konsumen. Penulis berpendapat bahwa kekosongan regulasi teknis ini tidak dapat dibiarkan, dan perlu segera diisi melalui Peraturan Pemerintah atau Peraturan Menteri yang secara khusus mengatur mekanisme, bentuk, dan tenggat waktu *refund* dalam transaksi elektronik.

⁴³ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

⁴⁴ Ubay and others.

⁴⁵ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*.

⁴⁶ Dwi Rachmawati, ‘Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal *Refund* Dan Pembobolan’, *Harian Jogja*, 2024 <<https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>>.

Selain itu, ambiguitas prinsip *safe harbour* pada Pasal 15 ayat (3) UU ITE menjadi celah yang paling sering dieksploitasi marketplace untuk melepaskan tanggung jawab dengan dalih kesalahan pengguna. Penulis berargumen bahwa dalih ini tidak dapat dibenarkan, mengingat marketplace dalam praktiknya mengendalikan seluruh infrastruktur transaksi mulai dari sistem pembayaran hingga penyelesaian sengketa sehingga klaim sebagai "perantara pasif" sudah tidak relevan secara hukum maupun etika.

B. Pentingnya Penerapan Tanggung Jawab Kumulatif

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa pelaku usaha *e-commerce* dapat dikenakan empat bentuk pertanggungjawaban secara kumulatif. Penulis berpendapat bahwa pendekatan kumulatif ini bukan sekadar pilihan teoritis, melainkan keharusan praktis mengingat posisi struktural konsumen yang lemah di hadapan platform yang menguasai teknologi secara eksklusif.

Strict liability adalah bentuk yang paling mendesak untuk ditegakkan. Membebaskan kewajiban pembuktian kepada konsumen yang tidak memiliki akses ke sistem teknis platform adalah ketidakadilan yang distrukturkan secara hukum. Sementara itu, penerapan vicarious liability bagi marketplace menandai pergeseran paradigma yang penting: ketika sebuah platform mengendalikan sistem pembayaran dan algoritma transaksi, maka kegagalan penjual dalam memproses *refund* seharusnya turut melahirkan tanggung jawab marketplace. Dengan demikian, Mahkamah Agung perlu menerbitkan panduan yudisial agar hakim menerapkan keempat bentuk tanggung jawab ini secara sinergis, tidak hanya mengandalkan KUHPerdara secara parsial.

C. Inkonsistensi Putusan sebagai Krisis Penegakan Hukum

Perbandingan antara Putusan PN Medan No. 183/Pdt.G/2018 yang progresif dengan Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020 yang terbatas mengungkap ironi serius: dalam sistem hukum yang sama, dengan fakta kasus yang substansial serupa, dua pengadilan menghasilkan tingkat perlindungan yang berbeda jauh. Penulis berpendapat bahwa inkonsistensi ini bukan sekadar perbedaan penafsiran yang wajar, melainkan mencerminkan ketiadaan panduan yudisial yang terstandarisasi. Dalam jangka panjang, kondisi ini memberi sinyal negatif kepada pelaku usaha bahwa ketidakpatuhan terhadap UUPK belum tentu berujung pada konsekuensi hukum yang signifikan.

Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yudisial yang terfokus pada sengketa transaksi elektronik, serta pembentukan kamar khusus niaga digital di pengadilan negeri besar guna membangun yurisprudensi yang lebih koheren dan konsisten.

D. Aksesibilitas Upaya Hukum yang Masih Terbatas

Data YLKI tahun 2023 yang menunjukkan dominasi pengaduan *refund e-commerce* mengindikasikan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia belum efektif menyerap permasalahan konsumen secara tuntas. BPSK yang seharusnya menjadi instrumen ideal cepat, murah, dan sederhana namun pada kenyataannya masih terbatas kapasitas teknisnya dalam menangani kompleksitas sengketa digital dan belum merata keberadaannya di berbagai daerah.

Penulis berargumen bahwa tingginya volume pengaduan ke YLKI justru mencerminkan kegagalan mekanisme penyelesaian internal platform. Untuk itu, platform *e-commerce* perlu diwajibkan secara regulatif menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal yang transparan dan bertenggat waktu jelas, disertai dengan penguatan kapasitas BPSK dalam menangani sengketa digital serta peningkatan literasi hukum konsumen melalui kampanye publik yang melibatkan YLKI, Kementerian Perdagangan, dan OJK.

KESIMPULAN

Hukum positif Indonesia sesungguhnya telah menyediakan fondasi normatif yang memadai untuk melindungi konsumen dalam kasus kegagalan pengembalian dana (*refund*) pada transaksi e-commerce, khususnya melalui UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU ITE. Namun, kecukupan regulasi secara tekstual tidak berbanding lurus dengan efektivitas perlindungan yang diterima konsumen di lapangan.

Terdapat tiga celah hukum utama yang menjadi akar permasalahan: pertama, ketiadaan pengaturan teknis yang rinci mengenai prosedur *refund*; kedua, penggunaan klausula eksonerasi yang bertentangan dengan Pasal 18 ayat (1) UUPK; dan ketiga, ambiguitas prinsip *safe harbour* dalam Pasal 15 ayat (3) UU ITE yang kerap dieksploitasi marketplace untuk melepaskan tanggung jawab.

Atas dasar itu, pelaku usaha e-commerce dapat dikenakan empat bentuk pertanggungjawaban secara kumulatif, yaitu *strict liability*, perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdata, wanprestasi atas perjanjian elektronik, dan *vicarious liability* bagi marketplace. Pendekatan kumulatif ini penting mengingat posisi struktural konsumen yang lemah di hadapan platform yang menguasai seluruh infrastruktur transaksi secara eksklusif.

Inkonsistensi antara Putusan PN Medan No. 183/Pdt.G/2018 yang progresif dan Putusan PN Jakarta Selatan No. 629/Pdt.G/2020 yang terbatas membuktikan bahwa persoalan utama bukan terletak pada substansi regulasi, melainkan pada konsistensi penegakan hukum. Oleh karena itu, diperlukan panduan yudisial dari Mahkamah Agung, penguatan kapasitas BPSK dalam menangani sengketa digital, serta regulasi teknis turunan yang secara khusus mengatur mekanisme, bentuk, dan tenggat waktu *refund* dalam transaksi elektronik guna menutup celah yang selama ini merugikan konsumen secara sistemik..

REFERENSI

- Amalla, Silvaska, and M. Fathur Rahman, 'Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)', *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 14.03 (2025), pp. 1098–1108
- Bank Indonesia, *Laporan Kebijakan Moneter Triwulan II 2024*, 2024
- Dewani, Shinta Laura, Meiska Fardani, Fajar Pitarsi Dharma, Riska Anin Chrisananda, Ahmad Kafrawi Mahmud, Nur Syamsu, and others, *Pengantar Ekonomi Digital, Selat Media Patners* (2024)
- Dillah, M Hasan Ubay, and Mega Dewi Ambarwati, 'Analisis Yuridis Pertanggung Jawaban Hukum Marketplace Dan Penjual Dalam Sengketa Jual Beli Online (Putusan No. 183/Pdt.G/2018/PN Medan)', *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 4.1 (2026), pp. 189–97
- Efendi, Jonaedi, and Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif Dan Empiris, Prenada Media* (Prenada Media, 2018)
- Ente, Haikal Fikri, 'Analisis Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kebijakan Refund Produk Dalam Platform E-Commerce TikTok Shop', *SINERGI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2.1 (2025), pp. 22–32
- Gunawan, Mohamad Sigit, Luis Santos, and Josefa Flores, 'Protection of Citizens' Constitutional Rights in the Digital Era', *Rechtsnormen Journal of Law*, 3.1 (2024), pp. 102–12
- Hayati, Adis Nur, and Antonio Rajoli Ginting, 'Analisis Mekanisme Ganti Rugi Pengembalian Dana Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Perlindungan Konsumen (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 (2021), pp. 509–26
- Indonesia, Republik, *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Jo. Undang-Undang Nomor 19*

- Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*
———, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, 1999)
- Kelsen, H, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Penerbit Nusa Media (Nusamedia, 2019) <<https://books.google.co.id/books?id=dTRgEAAAQBAJ>>
- Matarani, R Suryo Putro, and Albertus Sentot Sudarwanto, 'Wanprestasi Dalam Perjanjian Elektronik: Analisis Pertanggungjawaban Penjual Dalam Transaksi E-Commerce', *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities*, 5.1 (2025), pp. 76–82
- Mubila, Agung Maghfira, Ikhsan Fadillah, and Helfira Citra, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)', *Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1.4 (2025), pp. 399–403
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Vol.1 (Mataram University Press, 2020)
- Naomi, Fiona Pappano, and I Made Dedy Priyanto, 'Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen', *Jurnal Kertha Semaya*, 9.10 (2020), pp. 24–33, doi:<https://doi.org/10.24843/KS.2020.v09.i01.p0>
- Nursobah, Asep, 'Vicarious Liability', *Kepaniteraan Mahkamah Agung*, 2021 <<https://kepaniteraan.mahkamahagung.go.id/glosarium-hukum/1895-vicarious-liability>>
- Prayuti, Yuyut, 'Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia', *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5.1 (2024), pp. 903–13
- Putri, Ramadhanti Achlina Tri, 'Tanggung Jawab Tokopedia Selaku E-Commerce Dalam Kasus Ketidaksesuaian Barang', 2021
- Qamar, Nurul, and Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal Dan Non-Doktrinal, CV. Social Politic Genius (SIGn)* (CV. Social Politic Genius (SIGn), 2020)
- Rachmawati, Dwi, 'Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal Refund Dan Pembobolan', *Harian Jogja*, 2024 <<https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>>
- Rahmawati, Dwi, 'Belanja Online Masih Banjir Komplain, YLKI Sebut Kebanyakan Soal Refund Dan Pembobolan', *Harian Jogja*, 2024 <<https://ekbis.harianjogja.com/read/2024/01/23/502/1162518/belanja-online-masih-banjir-komplain-ylki-sebut-kebanyakan-soal-refund-dan-pembobolan>>
- Sari, Nur Khalifah Agustin, and Jeane Neltje Saly, 'Konsep Pertanggungjawaban Pelaku Pidana Korporasi Menurut Vicarious Liability Theory', *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17.5 (2023), pp. 3507–18
- Siregar, Atika Farha, and Sahliah, 'Tanggungjawab Pelaku Usaha Di Marketplace Shopee Atas Refund Tidak Terealisasi: Perspektif Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah', *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 5.1 (2023), pp. 9–22, doi:10.31289/arbiter.v5i1.1658
- Siregar, Pasa Deda, 'Konsep Dan Praktik Strict Liability Di Indonesia', *HukumOnline.Com*, 2024 <<https://www.hukumonline.com/klinik/a/konsep-dan-praktik-istrict-liability-i-di-indonesia-lt4d089548aabe8/>>
- Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global Legal', *Jurnal Mercatoria*, 16.2 (2023), pp. 119–28
- Syammulya, Bagas Wisnu, and Aditya Rizky Ramadhan, 'Analisis Tantangan Konsumen Mendapatkan Pengembalian Dana Terhadap Barang Tidak Sesuai Di Platform Toko Online', *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2.4 (2024), pp. 728–34
- Ubay, Ibnu Sina Nur, Reza Saputra, Harmono, and Jaenudin Umar, 'Legal Responsibility of Marketplaces in Online Buying and Selling Transactions in Indonesia : An Analysis of

the Effectiveness of Digital Consumer Protection’, *Journal of Law Sciences (Legisci)*, 3.4 (2026), pp. 340–66, doi:10.62885/legisci.v3i4.1058

Wiraguna, Sidi Ahyar, ‘Metode Normatif Dan Empiris Dalam Penelitian Hukum: Studi Eksploratif Di Indonesia’, *PUBLIC SPHARE: Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan Dan Hukum*, 3.3 (2024), pp. 58–65, doi:10.59818/jps.v3i3.1390