

## **Efektivitas Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pengembalian Barang Pada Transaksi Jual Beli Online Rekening Bersama**

### **The Effectiveness of Legal Protection for Consumer Rights in Product Returns in Online Transactions Using Escrow Accounts**

**Muhammad Kevin Alfarisi<sup>1</sup>, Irfan Iryadi<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> universitas Muhammadiyah Aceh

*\*alfarisikevin16@gmail.com*

#### **ABSTRAK**

Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Namun, dalam praktiknya, hak konsumen sering kali tidak terpenuhi, khususnya dalam transaksi jual beli online. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online dengan sistem rekening bersama, mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online yang tidak sesuai kesepakatan dan menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus pengembalian barang. penelitian ini difokuskan pada platform Consign Gaming. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online diatur oleh KUHPPerdata,. Consign Gaming menggunakan klausula baku sebagai dasar pengaturan transaksi. Diharapkan pelaku usaha bersikap jujur dan profesional, konsumen lebih cerdas serta teliti, dan Consign Gaming mampu menjaga kepercayaan serta kenyamanan dalam transaksi jual beli online.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi Online, Rekening Bersama, Pengembalian Barang.

#### **ABSTRACT**

Article 4 letter (h) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection states that consumers have the right to receive compensation, damages, and/or replacement if the goods and/or services received do not comply with the agreement. However, in practice, consumer rights are often not fulfilled, especially in online buying and selling transactions. This study aims to explain legal protection for consumers in online buying and selling transactions with a joint account system, identify factors that hinder the implementation of legal protection for consumers in online transactions that do not comply with the agreement and explain the dispute resolution mechanism and the responsibilities of business actors in cases of returning goods. This study focused on the Consign Gaming platform. The research method used is empirical juridical. The results of the study indicate that legal protection for consumers in online buying and selling transactions is regulated by the Civil Code. Consign Gaming uses standard clauses as the basis for regulating transactions. It is hoped that business actors will be honest and professional, consumers will be smarter and more careful, and Consign Gaming will be able to maintain trust and comfort in online buying and selling transactions.

*Keywords : Consumer Protection, Online Transactions, Escrow Account, Product Returns.*

## 1. Latar Belakang Permasalahan

Pertumbuhan teknologi yang terus berlanjut mendorong berbagai bidang untuk terus berkembang, salah satunya adalah bidang perdagangan. Dengan berkembangnya teknologi, aktivitas perdagangan yang sebelumnya harus dilakukan secara tatap muka, kini dapat dilakukan dimana saja dengan koneksi *online*. Dengan adanya berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan pada pasar perdagangan yang dapat dilakukan di seluruh dunia, hal ini akan berdampak terhadap meningkatnya kebutuhan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan primer, sekunder maupun tersier.

Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada bidang perdagangan adalah adanya sistem jual beli online atau yang sering disebut dengan Electronic Commerce ( e-commerce). E-commerce telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Sistem perdagangan yang dipakai dalam e-commerce dirancang untuk menandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.<sup>1</sup>

Pengertian e-commerce sendiri adalah segala bentuk transaksi perdagangan barang atau jasa dengan menggunakan media elektronik. Dampak dari adanya internet sebagai hasil dari kemajuan perkembangan teknologi informasi bagi konsumen di satu sisi telah mengubah perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif dalam menentukan produk yang akan dipilihnya. Begitu pula bagi produsen, kemajuan ini memberi dampak positif dalam memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu.<sup>2</sup>

Dengan hadirnya e-commerce, konsumen semakin mudah melakukan transaksi tanpa harus keluar rumah. E-commerce juga memungkinkan konsumen memperoleh informasi mengenai barang dan jasa yang mereka butuhkan langsung dari penjual. Pada waktu tertentu, konsumen bisa mendapatkan harga yang lebih murah jika membeli melalui e-commerce dibandingkan jika membeli secara langsung. Namun, terdapat kelebihan dan kekurangan dalam melakukan transaksi jual beli dalam jaringan (daring) atau online.

---

<sup>1</sup> Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

<sup>2</sup> Khotimah C. Aulia, Chairunnisa J. Crisan. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Business Law Review* (1). 2016: hlm. 14

Kelebihan sistem jual beli online adalah kita dapat dengan mudah mengakses barang dan jasa yang kita inginkan. Dan platform e-commerce menawarkan beragam produk dari berbagai merek, sehingga memberikan konsumen lebih banyak pilihan dalam memilih produk yang mereka cari. Keunggulan lainnya adalah banyaknya promosi untuk menarik konsumen, mulai dari diskon hingga bonus dengan mendapatkan produk tertentu.

Terdapat beberapa jenis metode transaksi jual beli online yang dapat dilakukan oleh konsumen, yaitu :

#### 1. Transfer antar bank

Transaksi dengan cara transfer antar bank merupakan jenis transaksi yang paling umum dan populer digunakan oleh para pelaku usaha. Jenis transaksi ini juga memudahkan proses konfirmasi karena dana bisa dengan cepat di *check* oleh penerima dana atau penjual.<sup>3</sup>

#### 2. *Cash On Delivery* (COD)

*Cash on delivery* adalah metode transaksi dimana penjual dan pembeli sepakat untuk membeli dan menjual, serta membayar dengan menerima produk secara langsung. Jika kondisi barang sesuai dengan deskripsi, konsumen dapat membayar barang tersebut.<sup>4</sup>

#### 3. Rekening Bersama (Rekber)

Jenis transaksi ini disebut juga dengan istilah *escrow*. Pada sistem rekening bersama mempunyai perbedaan dengan proses transaksi melalui transfer antar bank. Jika dalam transfer antar bank pihak ketiganya adalah bank, sedangkan sistem rekening bersama yang menjadi pihak ketiga adalah lembaga pembayaran yang telah dipercaya baik oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.<sup>5</sup>

Pihak ketiga yang menjadi penyedia jasa rekening bersama berhak untuk mendapatkan biaya (fee) atas jasa yang mereka berikan terhadap pengguna jasa rekening bersama. Biaya tersebut akan ditanggung berdasarkan kesepakatan antara pihak penjual dan pembeli.

Seiring dengan berkembangnya sistem jual beli online, dalam penggunaannya sehari-hari terdapat permasalahan dan ketidakpastian yang timbul dari perjanjian jual beli

---

<sup>3</sup> Fransisco W. Peranan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli *Online* di Indonesia . *Jurnal Ilmu Hukum* . 3(2) . 2019 : hlm. 199

<sup>4</sup> *Ibid*

<sup>5</sup> *Ibid* ., hlm. 200

yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu perilaku pelaku usaha yang merugikan konsumen seperti ketidaksesuaian barang yang dikirim atau terdapat kecacatan produk sehingga konsumen meminta adanya pengembalian barang (retur) agar barang yang tidak sesuai tersebut dapat diganti sesuai dengan barang yang sesuai. Namun upaya yang dilakukan oleh konsumen tersebut tidak selalu ditanggapi oleh pelaku usaha. Hal ini tentu saja merugikan konsumen karena tidak mendapatkan barang yang sesuai.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian adalah sebagai berikut : Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan jual beli online yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal pada akun instagram Consign Gaming ? Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online dengan sistem rekening bersama pada akun instagram Consign Gaming?

## **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian *yuridis empiris* dengan pendekatan melalui penelitian kepustakaan dan lapangan. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan data primer dengan cara mempelajari buku-buku, literatur dan perundang-undangan, sedangkan penelitian lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder melalui wawancara terhadap responden dan informan.

## **2. Hasil dan Pembahasan**

### **2.1. Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Melakukan Jual Beli Online Yang Tidak Sesuai Dengan Kesepakatan Awal Pada Akun Instagram Consign Gaming**

Dalam pelaksanaan proses pengembalian barang, terdapat sejumlah faktor penghambat yang menyebabkan pelaksanaan perlindungan hukum tidak berjalan sebagaimana mestinya. Faktor-faktor penghambat tersebut dapat timbul baik dari pihak konsumen maupun dari pelaku usaha itu sendiri. Pembahasan ini akan dimulai dengan menguraikan faktor-faktor utama yang menjadi penyebab terhambatnya efektivitas perlindungan hukum dalam proses pengembalian barang.

#### **1. Pelaku Usaha Yang Tidak Menerapkan Prinsip Kejujuran**

Dalam transaksi jual beli , kejujuran menciptakan hubungan yang adil antara para pihak, di mana pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan tidak menyesatkan terkait barang atau jasa yang diperjualbelikan. Hal ini tidak hanya memberikan perlindungan terhadap hak konsumen, tetapi juga menjaga kepercayaan.

Sementara itu, dalam proses penegakan hukum, prinsip kejujuran berperan krusial dalam memastikan adanya kesetaraan di hadapan hukum. Kejujuran dari para pihak yang terlibat, baik pelaku usaha maupun konsumen, sangat penting untuk menciptakan proses yang adil dan transparan. Dengan demikian, kejujuran menjadi landasan untuk memastikan perlindungan hukum yang efektif dan mencegah terjadinya penyalahgunaan hak atau manipulasi hukum yang dapat merugikan salah satu pihak.

Sebagai contoh kasus, salah satu konsumen dari CG, Riski melakukan transaksi pembelian *motherboard* seharga Rp600.000. Setelah barang diterima, konsumen menemukan bahwa *motherboard* tersebut mengalami kerusakan atau cacat berupa lecet pada salah satu bagiannya. Meskipun lecet tersebut tidak mempengaruhi kinerja *motherboard*, hal ini menunjukkan adanya tindakan dari pelaku usaha yang berpotensi tidak jujur dalam memperoleh keuntungan.<sup>6</sup> Pelaku usaha tidak mencantumkan kondisi barang secara transparan dan lengkap. Sesuai dengan peraturan yang diterapkan pada CG, pelaku usaha seharusnya menginformasikan kondisi barang secara benar, termasuk apabila terdapat kekurangan atau cacat, agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang jujur.

Arif menyatakan harapannya agar para pelaku usaha dapat bertindak jujur dalam menjual produk mereka tanpa harus melakukan tindakan penipuan atau manipulasi. Kejujuran dalam transaksi jual beli diyakini akan menciptakan proses yang lebih menguntungkan dan berimbang bagi semua pihak yang terlibat, serta mendukung terciptanya hubungan hukum yang adil antara penjual dan pembeli.<sup>7</sup>

## 2. Pemberian Informasi yang Tidak Akurat Mengenai Kondisi Barang

Informasi yang tepat dan akurat mengenai barang yang ditawarkan untuk dijual merupakan faktor krusial dalam proses terjadinya suatu transaksi. Informasi ini menjadi dasar bagi konsumen untuk membuat keputusan yang berlandaskan pertimbangan yang

---

<sup>6</sup> Riski, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

<sup>7</sup> Arif Hidayat, Pemilik *Consign Gaming*, wawancara 21 Agustus 2024

matang dalam melakukan transaksi jual beli. Ketiadaan informasi yang benar atau adanya informasi yang menyesatkan dapat memengaruhi validitas kesepakatan antara penjual dan pembeli serta berpotensi melanggar prinsip transparansi dalam hukum perlindungan konsumen.

Namun, hal tersebut tidak selalu terjadi akibat tindakan yang disengaja oleh pelaku usaha. Kesalahan dalam penyampaian informasi mengenai barang yang dijual dapat pula terjadi karena kelalaian atau ketidaksengajaan saat menyusun deskripsi produk. Meskipun demikian, kelalaian semacam ini tetap berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada konsumen sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang yang dijual.

Sebagaimana dialami oleh Iqbal, konsumen CG dalam transaksi pembelian kamera Nikon D700 seharga Rp 2.200.000, pihak konsumen dan pelaku usaha yang berdomisili di kota yang sama sepakat untuk melakukan penyerahan barang secara langsung, tanpa melibatkan jasa pengiriman. Sebelum proses penyerahan barang dilakukan, konsumen telah mengirimkan pembayaran kepada pihak CG untuk diserahkan kepada pelaku usaha apabila transaksi telah selesai.<sup>8</sup>

Namun, disaat menyerahkan barang dan konsumen memeriksa kondisi produk, ditemukan bahwa kamera yang dijual bukanlah seri Nikon D700 melainkan seri Nikon yang dibawahnya. Konsumen pun membatalkan transaksi dan melaporkannya kepada pihak CG. Pihak CG kemudian mengonfirmasi laporan tersebut dengan pelaku usaha, dan pelaku usaha mengakui adanya kesalahan dalam penulisan deskripsi barang. Pelaku usaha meminta agar deskripsi tersebut diperbaiki dan diposting ulang pada halaman akun Instagram *Consign Gaming*.<sup>9</sup> maka transaksi dibatalkan, dan dana yang telah ditransfer oleh konsumen akan dikembalikan.

## 2.2. Perlindungan Hukum

Jual beli *online* adalah transaksi yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen atas suatu barang dan/atau jasa yang dijual secara *online*. Sebelum kemajuan teknologi yang pesat seperti saat ini, transaksi jual beli harus dilakukan dengan pertemuan langsung dan melakukan interaksi tatap muka antara penjual dan pembeli. Namun, pada masa kini,

---

<sup>8</sup> Iqbal, Konsumen, wawancara 21 Agustus 2024

<sup>9</sup> *Ibid*

proses jual beli telah menjadi jauh lebih mudah dengan adanya akses internet yang merata di seluruh wilayah Indonesia. Hal ini memungkinkan konsumen untuk mengakses toko-toko *online* sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Kehadiran toko *online* memberikan dampak signifikan terhadap kemudahan dalam bertransaksi, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen. Toko-toko *online* tersebut berada pada sebuah pasar *online* atau biasa disebut dengan *marketplace* yang menjadi wadah bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli. Terdapat banyak jenis dari *marketplace* dan cakupannya sangat luas sesuai dengan tema atau keunikan dari *marketplace* itu sendiri. Salah satu *marketplace* tersebut adalah *Consign Gaming*. *Consign Gaming* merupakan akun Instagram yang sudah dibuat sejak tahun 2018 dan masih berjalan hingga saat ini. Platform *marketplace* diperuntukkan bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli dan diawasi langsung proses



transaksi oleh pihak *consign gaming* itu sendiri. Telah terdapat sebanyak 14.000 produk yang telah dipasarkan oleh para pelaku usaha melalui akun tersebut. Disini tersedia banyak jenis barang yang diperjualbelikan, namun dikhususkan untuk barang-barang yang berkaitan dengan teknologi, seperti komputer, *handphone*, kamera, bahkan akun *game* dapat diperdagangkan melalui platform ini.

Gambar 3.1 Halaman Akun Instagram Consign Gaming (Sumber: Tangkapan Layar pada 25 Agustus 2024)

## 1. Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia Yang Mengatur Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

*E-commerce* adalah istilah yang merujuk pada kegiatan jual beli secara *online*, di mana dalam transaksi jual beli tersebut, akan menyebabkan munculnya suatu hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, Yaitu perikatan. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, pengaturan mengenai perikatan tercantum dalam Buku Ketiga yang secara khusus mengatur perikatan. Buku ini mencakup ketentuan mulai dari Pasal 1233 hingga Pasal 1864.

Perikatan adalah hubungan hukum antara dua pihak didalam lapangan harta kekayaan, dimana pihak yang satu berhak atas suatu prestasi dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi prestasi itu.<sup>10</sup> Dalam perikatan ini, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang yang diperjualbelikan secara tepat sesuai dengan spesifikasi yang telah disepakati, serta menjamin bahwa barang tersebut bebas dari cacat tersembunyi dan klaim pihak ketiga. Di sisi lain, pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga barang yang telah disepakati dan menerima barang tersebut sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian.

Sedangkan perjanjian menurut Pasal 1313 KUHPerdata adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih. Kata perjanjian menunjukkan adanya makna bahwa para pihak dalam perjanjian yang akan diadakan telah sepakat tentang apa yang mereka sepakati berupa janji-janji yang diperjanjikan. Untuk itu setiap usaha pasti membutuhkan kontrak untuk memastikan perjanjian yang disepakati dapat berjalan dengan lancar.<sup>11</sup>

Didalam Pasal 1320 KUHPerdata diatur mengenai syarat sahnya suatu perjanjian yaitu:

1. Adanya kesepakatan kedua belah pihak
2. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum
3. Adanya objek perjanjian
4. Adanya sebab yang halal

---

<sup>10</sup> Fadila N, Sa'diyah K, Krisdayanti K. Konsep Dasar Dan Asas-Asas Dalam Hukum Perikatan. *Finance: Journal of Accounting and Finance*. 2024 2(2): hlm. 37

<sup>11</sup> *Ibid*



Dalam konteks transaksi jual beli *online*, kesepakatan menjadi elemen fundamental, di mana konsumen dan penjual harus secara jelas menyetujui deskripsi barang, harga, serta mekanisme pembayaran dan pengembalian. Apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi, maka syarat kesepakatan dianggap tidak terpenuhi. Selain itu, syarat obyek tertentu juga berimplikasi langsung pada keabsahan barang yang diperdagangkan, yang harus memiliki spesifikasi yang jelas sebagaimana disepakati. Jika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan kesepakatan, maka perjanjian tersebut dapat dinilai batal demi hukum. Dalam kaitannya dengan sebab yang halal, transaksi melalui rekening bersama harus memiliki tujuan yang sah, yaitu memberikan perlindungan terhadap hak konsumen dalam hal pengembalian barang akibat ketidaksesuaian. Dengan demikian, Pasal 1320 KUHPdata menjadi landasan hukum yang signifikan untuk menilai keabsahan transaksi dan efektivitas perlindungan hukum dalam transaksi jual beli *online*.

Sebagai instrumen hukum, undang-undang ini menegaskan pentingnya keseimbangan antara hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen dan pelaku usaha. Konsumen diakui memiliki hak-hak fundamental, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperoleh. Di sisi lain, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang akurat, transparan, dan tidak menyesatkan mengenai kondisi barang atau jasa yang ditawarkan. Tujuan utama dari ketentuan ini adalah mencegah adanya tindakan penipuan atau manipulasi yang dapat merugikan konsumen.

Meskipun undang-undang ini tidak secara eksplisit mengatur mengenai transaksi jual beli *online*, transaksi tersebut tetap menimbulkan akibat hukum, yaitu terjadinya perikatan antara pelaku usaha dan konsumen. Dengan adanya perikatan ini, hak dan kewajiban kedua belah pihak menjadi terikat oleh hukum. Oleh karena itu, ketentuan dalam undang-undang ini dapat dijadikan dasar perlindungan hukum bagi pelaku usaha maupun konsumen dalam suatu transaksi *online*, memberikan kepastian hukum dan menjamin perlindungan hak-hak mereka.

## 2. Dasar hukum yang diterapkan oleh platform *E-Commerce Consign Gaming*

Selain peraturan perundang-undangan yang telah disebutkan sebelumnya, *Consign Gaming* (CG) juga menerapkan ketentuan yang mengatur mengenai tata cara transaksi jual beli antara pelaku usaha dan konsumen. Arif Hidayat, sebagai salah satu

*owner* dan pengelola dari CG, menyatakan bahwa terdapat regulasi yang ditetapkan oleh CG guna memberikan jaminan perlindungan hukum yang jelas bagi pelaku usaha dan konsumen dalam melakukan transaksi di platform tersebut.<sup>12</sup> Peraturan tersebut merupakan klausula baku yang telah disusun oleh pihak CG dengan tujuan agar ditaati oleh para pelaku usaha dan konsumen guna menciptakan ketertiban dan kenyamanan bersama.<sup>13</sup>

Sutan Remy Sjahdeini berpendapat bahwa perjanjian baku ialah perjanjian yang hampir semua klausul-klausulnya sudah dibakukan oleh pihak yang membuat klausula tersebut, sehingga pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan hanyalah beberapa hal saja, misalnya menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari obyek yang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tetapi klausul-klausulnya.<sup>14</sup>

### 3. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah diteliti oleh penulis, dapat disimpulkan sebagai berikut, Perlindungan konsumen dalam transaksi online memerlukan penegakan hukum yang efektif berdasarkan KUHPdata, UU Perlindungan Konsumen, dan UU ITE untuk mencegah praktik perdagangan tidak adil. Platform Consign Gaming memiliki peraturan internal terkait transaksi, pengiriman, verifikasi identitas, serta hak konsumen dalam komplain atau pengembalian barang. Pelaksanaan perlindungan hukum dalam pengembalian barang online menghadapi hambatan dari pelaku usaha dan konsumen. Pelaku usaha kerap memberikan informasi barang yang kurang lengkap atau keliru, sementara rendahnya kesadaran konsumen terhadap haknya membuat mereka rentan terhadap penipuan. Kesadaran ini penting agar konsumen lebih selektif dan memahami risiko sengketa. Mekanisme penyelesaian pengembalian barang mewajibkan pelaku usaha memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Di platform Consign Gaming, tanggung jawab pelaku usaha meliputi verifikasi kerusakan melalui video unboxing tanpa edit,

---

<sup>12</sup> Arif Hidayat, Pemilik *Consign Gaming*, wawancara 21 Agustus 2024

<sup>13</sup> *Ibid*

<sup>14</sup> Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993), hlm. 66.

pengajuan ganti rugi jika kerusakan disebabkan oleh pelaku usaha, serta negosiasi kompensasi harga. Jika tidak ada kesepakatan, konsumen dapat mengembalikan barang sebagai solusi akhir.

#### 4. Daftar Pustaka

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005
- Fadila N, Sa'diyah K, Krisdayanti K. Konsep Dasar Dan Asas-Asas Dalam Hukum Perikatan. *Finance: Journal of Accounting and Finance*. 2024 2(2)
- Fransisco W. Peranan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli *Online* di Indonesia . *Jurnal Ilmu Hukum* . 3(2) . 2019
- Khotimah C. Aulia, Chairunnisa J. Crisan. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Business Law Review* (1). 2016
- Mieke Komar Kantaatmadja, *Cyberlaw : Suatu pengantar*, cet.1, Bandung, ELIPS, 2001
- Sutan Remy Sjahdeini, *Kebebasan Berkontrak Dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Kredit Bank Di Indonesia* (Jakarta: Institut Bankir Indonesia, 1993)
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- Undang-Undang nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen