

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Blibli.com

Blibli.com merupakan salah satu situs *e-commerce* di Indonesia dengan menggunakan model bisnis yang terfokus pada B2B, B2C, dan B2B2C. Blibli adalah mal online terbesar dan terpercaya yang menawarkan berbagai pilihan produk dari 100.000 mitra usaha. Blibli dalam pengirimannya ditunjang dengan armada BES dan 15 mitra logistic, serta meiliki 20 gudang dan 32 hub yang tersebar di wilayah Indonesia.¹ Blibli.com menjadi wadah masyarakat Indonesia untuk melaksanakan proses jual beli barang dan memberikan rekomendasi produk-produk yang berkualitas. Blibli.com pertama kali berdiri pada 25 Juli 2011 oleh anak perusahaan Djarum yaitu PT. Global Digital Niaga. Blibli.com menjadi produk pertama dibidang digital yang dikeluarkan oleh PT. Global Digital Niaga. Kusumo Martanto menjadi salah satu sosok penting dalam berdirinya Blibli. Kusumo martanto yang kini menjabat sebagai CEO PT. Global Digital Niaga merupakan lulusan S2 Teknik Industri di Georgia Institut of Technology. Setelah lulus SMA tahun 1992, Kusumo Martanto memutuskan untuk melanjutkan pendidikan di Amerika Serikat. Jabatan terakhir Kusumo martanto menduduki sebagai Senior Manager Produk. Pada tahun 2009 Kusumo Martanto pulang ke Indonesia karena diminta djarum group untuk mengawali debut karirnya melalui Blibli.com yang dibawah naungan PT. Global Digital Niaga.²

Blibli.com pernah berhasil meraih tiga penghargaan dari ajang *Top Digital Award 2021*. Ketiga penghargaan tersebut adalah Top Digital Implementation 2021 Level Stars 5, Top Leader On Digital Impelmentation 2021, Top IT Manager On Digital Implementation 2021. Blibli

¹Tentang Blibli, diakses melalui www.blibli.com pada 06 Januari 2022 pukul 17.30 WIB.

²Riski, *Siapa Pemilik Dan Pendiri Blibli*. diakses melalui www.berwirausaha.net pada 9 Januari 2022.

dianggap mampu menjalankan perusahaan dengan pendekatan model bisnis terbaru dengan memanfaatkan teknologi informasi dan digital.³

2. Logo Blibli.com

Blibli.com sebagai salah satu *e-commerce* di Indonesia yang mengusung konsep *online mall*. Melalui slogan *Big Choice Big Deals* menggambarkan bahwa Blibli menawarkan sejumlah produk ternama dengan banyak promo menarik bagi konsumen. Logo dan slogan ini menjadikan Blibli tampil lebih energik dan modern dengan memberikan kemudahan berbelanja *online* bagi pelanggannya.⁴

3. Visi dan Misi Blibli.com

Blibli.com mempunyai visi dan misi menjadi *e-commerce* dan pelanggan terbanyak di Indonesia serta memberikan kenyamanan dan kepuasan berbelanja dengan aman dan nyaman kepada pelanggan.⁵

4. Syarat Dan Ketentuan Berbelanja Di Blibli.com

a) Ketentuan Umum Pengguna Blibli

- 1) *Pengguna dengan ini menyatakan bahwa pengguna adalah subjek hukum yang cakap dan mampu untuk mengikatkan diri dalam perjanjian*
- 2) *Setiap pengguna sepakat untuk tidak menyalin, menggunakan atau mengunduh informasi, tulisan, gambar, rekaman video, direktori, dokumen, database atau iklan yang ada di situs Blibli atau yang diperoleh melalui situs Blibli dengan tujuan apapun termasuk dan tidak terbatas pada diantaranya menjual kembali atau menyebarkan kembali isi situs Blibli.*

³ Lita Febriani, *Blibli Raih Tiga Penghargaan Di Top Digital Award 2021*. diakses melalui www.tribunnews.com pada 09 Januari 2022 pukul 12:36 WIB.

⁴ Radian Syauqii dkk, *Simbol, Makna Dan Konstruksi Corporate Identity Melalui Logo Baru PT. Global Digital Niaga (Blibli.com)*, Universitas Padjajaran : Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurnal. Diakses melalui www.jurnal.ubm.ac.id pada 9 Januari 2022 pukul 13:06 WIB.

⁵ Tentang Blibli, diakses melalui www.blibli.com pada 9 Januari 2022 pukul 12:42 WIB.

- 3) *Penggguna tidak diperbolehkan mengambil isi situs Blibli secara sistematis untuk membuat atau menyusun, baik secara langsung maupun tidak langsung, koleksi, kompilasi, database atau direktori (baik menggunakan perangkat otomatis atau proses manual) tanpa izin tertulis dari Blibli.*
 - 4) *Pengguna mengetahui dan menyetujui bahwa harga yang tercantum pada situs Blibli dapat mengalami perubahan secara sewaktu-waktu dan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.⁶*
- b) *Hak dan Kewajiban Pengguna Blibli*
- 1) *Setiap pengguna berkewajiban untuk membayar penuh atas transaksi yang dilakukan di situs Blibli sesuai dengan ketentuan transaksi pembayaran*
 - 2) *Setiap pengguna bertanggung jawab atas seluruh hal atau kegiatan yang dilakukan di situs Blibli atas nama pengguna atau menggunakan akun tersebut*
 - 3) *Setiap pengguna bertanggung jawab sepenuhnya jika pengguna melakukan pelanggaran terhadap ketentuan-ketentuan yang telah dirincikan pada perjanjian ini.*
 - 4) *Pengguna berhak mendapatkan produk atau jasa yang sesuai dan telah dibayar penuh oleh pengguna, dan produk atau jasa tidak dapat dikembalikan atau dibatalkan secara sepihak oleh pengguna apabila tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Blibli.*
 - 5) *Pengguna berhak mendapatkan produk atau jasa yang telah dibayar penuh sepanjang produk atau jasa tersebut dicantumkan dengan harga dan rabat yang benar dan tidak mengandung informasi yang salah termasuk tidak terbatas akibat kesalahan pengetikan maupun kesalahan system operasional di situs Blibli. Dalam hal terdapat kesalahan informasi yang tercantum di situs Blibli, maka pengguna menyetujui bahwa pihak Blibli dapat melakukan penyesuaian*

⁶ Syarat dan Ketentuan (*Terms & Conditions*), diakses melalui www.blibli.com pada 09 Januari 2022 pukul 20:20.

atau koreksi atas kesalahan informasi sebagaimana yang dimaksud.

- 6) Pengguna menyetujui bahwa dalam hal terdapat ketidaksesuaian informasi yang terjadi antara program promo dengan program regular yang terdapat pada situs Blibli, maka pihak Blibli atas kebijakannya sendiri secara mutlak, dapat melakukan pembatalan transaksi pembelian produk atau jasa oleh pengguna, ataupun tetap menindaklanjuti proses transaksi pembelian produk atau jasa yang dilakukan pengguna, dengan melakukan penyesuaian atau koreksi yang diperlukan sehubungan dengan adanya ketidaksesuaian informasi yang terjadi.
 - 7) Pengguna dilarang untuk melakukan kecurangan (fraud) yaitu suatu tindakan yang disengaja dengan cara apapun untuk mendapatkan manfaat atau keuntungan baginya atau pihak lainnya yang bekerja sama pengguna, yang menyebabkan kerugian bagi pengguna lain di situs Blibli dan pihak-pihak lainnya.⁷
- c) Ketentuan Pembayaran
- 1) Blibli bekerja sama dengan penyedia jasa perbankan atau layanan pembayaran yang terpercaya dalam menyediakan berbagai metode pembayaran di situs Blibli yang digunakan pengguna.
 - 2) Pengguna berhak untuk memilih metode pembayaran yang telah disediakan oleh Blibli, yang mana pengguna merasa lebih nyaman dan mudah dalam bertransaksi di situs Blibli.
 - 3) Pengguna wajib untuk membayar secara penuh setiap transaksi dengan jangka waktu yang telah ditentukan oleh Blibli secara khusus untuk masing-masing metode pembayaran sebelum diproses lebih lanjut atas transaksi pengguna. Apabila pengguna belum membayar pada waktu yang telah ditentukan, maka Blibli berhak menyatakan bahwa transaksi telah dibatalkan oleh pengguna tersebut.

⁷ Syarat dan Ketentuan (*Terms & Conditions*), diakses melalui www.blibli.com pada 09 Januari 2022 pukul 20:30.

- 4) *Pengguna dapat mengklarifikasi transaksi pembayaran yang telah dilakukan secara langsung ke penyedia jasa perbankan atau penyedia jasa layanan pembayaran yang bekerja sama dengan Blibli sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.*
- 5) *Dalam hal terdapat kewajiban Blibli untuk melakukan pengembalian dana atau refund karena satu dan lain hal atas transaksi pengguna di situs Blibli, maka Blibli akan segera menghubungi pihak pengguna melalui sarana komunikasi yang tersedia (e-mail atau telepon) untuk meminta konfirmasi dan data-data pengguna yang diperlukan, untuk keperluan proses refund tersebut atau menempatkan data atas dana refund di akun pengguna yang telah terdaftar dan terverifikasi untuk dapat digunakan pada transaksi pengguna selanjutnya atau ditarik atau ditransfer ke nomor yang telah didaftarkan oleh pengguna. Apabila dalam jangka waktu tujuh hari kalender ternyata pengguna tidak memberi respon kepada Blibli, maka Blibli tidak bertanggung jawab atas keterlambatan proses refund, dan oleh karenanya Blibli tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban untuk membayar denda, pembayaran bunga, dan sanksi lainnya sehubungan dengan keterlambatan proses refund tersebut.*
- 6) *Pengguna dilarang menggunakan metode pembayaran kartu kredit selain untuk alat pembayaran transaksi di situs Blibli. Apabila pengguna menggunakan metode pembayaran kartu kredit untuk proses penarikan atau gesek tunai maka Blibli berhak melakukan :*
 - 1) *Menahan proses refund dana kepada pengguna*
 - 2) *Memotong dana pembayaran yang telah dibayarkan pengguna pada saat proses refund*
 - 3) *Menonaktifkan dan menutup akun pengguna.*⁸

⁸ Syarat dan Ketentuan (*Terms & Conditions*), diakses melalui www.blibli.com pada 09 Januari 2022 pukul 20:40.

d) **Ketentuan Promosi**

- 1) *Pengguna memahami bahwa Blibli sewaktu-waktu dapat mengadakan kegiatan promosi dengan syarat dan ketentuan yang berbeda.*
- 2) *Setiap pengguna hanya dapat menggunakan promo sebanyak satu kali. Satu akun hanya untuk satu pengguna.*
- 3) *Apabila ditemukan indikasi kecurangan yang dilakukan pengguna yang dapat merugikan Blibli, termasuk namun tidak terbatas pada :*
 - a. *Pembuatan lebih dari satu akun oleh satu pengguna yang sama.*
 - b. *Nomor handphone yang sama*
 - c. *Alamat pengiriman yang sama.*
 - d. *Nomor rekening atau kartu kredit atau debit dan atau identitas pembayaran yang sama*
 - e. *Riwayat transaksi yang sama*
 - f. *Manipulasi atau rekayasa transaksi.*

Maka Blibli berhak melakukan tindakan-tindakan yang diperlukan diantaranya :

- 1) *Membatalkan pesanan pengguna dan menarik subsidi promosi, diskon, cashback atau benefit lainnya.*
- 2) *Meminta pengembalian subsidi promosi, diskon, cashback atau benefit lainnya yang telah diterima pengguna.*
- 3) *Menahan proses pengembalian dana kepada pengguna.*
- 4) *Memotong dana pembayaran yang telah dibayarkan pengguna pada saat refund.*
- 5) *Menonaktifkan dan menutup akun pengguna⁹*

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Kasus Pembatalan Sepihak Yang Dilakukan Blibli.com

Dalam kasus pembatalan sepihak yang dialami oleh beberapa pelanggan Blibli.com, penulis menemukan sejumlah pengaduan melalui surat pembaca yang kemudian

⁹ Syarat dan Ketentuan (*Terms & Conditions*), diakses melalui www.blibli.com pada 09 Januari 2022 pukul 21:02.

dipublish melalui website berita Media Konsumen. Disini penulis menyebutkan tiga kasus :

- a) Kasus pertama datang dari pelanggan Blibli.com dengan alamat email terdaftar marinamona13@gmail.com melakukan transaksi pada 26 Maret 2021 sebanyak dua kali dengan nomor pesanan 12070145259 dan 12070153310 dengan masing-masing menggunakan promo voucher potongan Rp. 50.000. Namun semua transaksi tersebut dibatalkan sepihak oleh Blibli.com, padahal sudah dibayarkan oleh pembeli via transfer gopay dan virtual account. Setelah pihak pembeli mengetahui adanya pembatalan, ia langsung menghubungi *customer service* Blibli.com. Pihak Blibli.com hanya menginformasikan bahwa pembatalan order terjadi karena transaksi yang dilakukan terdeteksi tidak sesuai proses order dan transaksi melebihi kalkulasi yang ditetapkan sistem Blibli.com. Pihak Blibli.com berjanji akan melakukan pengembalian dana dengan estimasi 1-3 hari kerja, tetapi sampai pada tanggal 29 Maret 2021 dana yang sudah dibayarkan senilai Rp. 2.376.183 belum dikembalikan Blibli.com.
- b) Salah satu customer Blibli.com bernama Atma Jaya menyampaikan keluhannya melalui surat pembaca di mediakonsumen.com. Atma jaya selaku pihak pembeli menjelaskan bahwa pada hari jum'at, 4 Desember 2020 melakukan pembelian racket badminton merk Yonex dengan nomor pesanan 12061639831. Transaksi tersebut sudah ia bayar lalu pesanan sudah dalam proses. Namun sore harinya status pesanan dari Atma jaya berubah menjadi “barang ditahan karena alasan tertentu”. Keesokan harinya dia menghubungi pihak customer service Blibli.com menanyakan terkait apa yang sudah dialaminya, dan dari pihak Customer Service menjawab bahwa ada kesalahan input harga pada barang yang sudah dibeli hingga akhirnya dibatalkan. Atma jaya mengaku kecewa dengan barang yang sudah ia beli dan bayar, masuk dalam proses pengiriman masih bisa dibatalkan.

- c) Pelanggan Blibli.com yang bernama Sucianingrum Sekar Pradami melalui surat pembaca yang dimuat mediakonsumen.com menceritakan kronologis kejadian yang dialaminya. Pada 19 April 2019 membeli produk sarung motor matic dengan nomor pesanan 12028189642 dan sudah melakukan pembayaran melalui virtual account BCA senilai Rp 37.500. Namun pada 23 April 2019 dibatalkan sepihak oleh Blibli.com. Sebagai pihak pembeli, ia merasa dirugikan karena tidak ada kompensasi dan klasifikasi atas kerugian yang



¹⁰ Media Konsumen, diakses melalui www.mediakonsumen.com pada 9 Januari 2022 pukul 22.15 WIB



Gambar 4.1 (Bukti konfirmasi dari Tiara selaku Customer Care Blibli terhadap kasus Marina Mona)





Gambar 4.2 (Bukti konfirmasi dari Lediina selaku customer care Bibli terhadap kasus Atma Jaya)



Gambar 4.3 (Bukti konfirmasi dari Jeje selaku Customer care Blibli terkait kasus Sucianingrum Sekar Pradami)

Setelah penulis membaca beberapa kasus pembatalan sepihak tersebut, penulis menanyakan kebenaran atas keluhan para konsumen Blibli diposting di website mediakonsumen.com melalui live chat customer service di aplikasi Blibli. Pada kasus pertama yang dialami Marina Mona, ia melakukan dua kali transaksi pada tanggal 26 Maret 2021 dan keduanya dibatalkan sepihak oleh Blibli setelah dibayar. Oleh customer service Blibli yang bernama Tiara mengatakan, transaksi yang dilakukan oleh Marina Mona dibatalkan sepihak memang benar adanya, hal tersebut dilakukan karena terindikasi ketidaksesuaian penggunaan promo. Tiara selaku customer service juga mengungkapkan bahwa sudah melakukan pengembalian (*refund*) dana secara penuh melalui blipay dan mengembalikan voucher promo pihak Marina Mona.¹¹ Pada kasus kedua yang terjadi pada Atma Jaya, ia mengalami pembatalan sepihak oleh Blibli padahal sudah dibayar dan produknya sudah dalam proses pengiriman. Penulis lalu menanyakan hal ini kepada Lediana selaku customer service Blibli. Lediana mengkonfirmasi memang benar dibatalkan oleh Blibli, hal ini dilakukan karena adanya kesalahan pencantuman harga. Lebih lanjut Lediana mengatakan jika pihak Blibli sudah melakukan pengembalian dana secara penuh kepada Atmajaya melalui blipay.¹² Selanjutnya kasus ketiga yang dialami Sucianingrum Sekar Pradami juga mengalami pembatalan sepihak oleh Blibli. Melalui customer service Blibli yang bernama Jeje mengkonfirmasi bahwa memang benar pesanan atas nama Sucianingrum telah dibatalkan oleh Blibli, dengan alasan ada kesalahan harga. Jeje mengatakan bahwa pihak Blibli sudah melakukan *refund* dana kepada Sucianingrum melalui blipay.¹³

¹¹ Tiara, Wawancara Oleh Penulis, 17 Desember 2021, Wawancara 1, Transkrip.

¹² Lediana, Wawancara Oleh Penulis, 30 Desember 2021, Wawancara 2, Transkrip.

¹³ Jeje, Wawancara Oleh Penulis, 17 Desember 2021, Wawancara 3, Transkrip.

C. Analisis Data Penelitian

1. Pelaksanaan Tanggung Jawab Pihak Blibli.com Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak

Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen, karena antara pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan kontraktual yang mengharuskan para pihak bertanggung jawab apabila terjadi wanprestasi. Dalam transaksi *e-commerce* seringkali terjadi masalah antara pelaku usaha dengan konsumen, baik terjadi karena kesalahan konsumen ataupun pelaku usaha itu sendiri. Maka sudah seharusnya diperlukan tanggung jawab apabila pelaku usaha melakukan kesalahan atau lalai dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Blibli.com sebagai salah satu situs *e-commerce* terbesar dan terpercaya di Indonesia serta memiliki komitmen untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam berbelanja kepada pelanggan. Blibli.com dalam kenyataannya melakukan pembatalan transaksi secara sepihak tanpa memberitahu terlebih dahulu, dikarenakan adanya indikasi kesalahan pencantuman nominal harga. Maka sebagaimana Pasal 19 ayat (1) yang berbunyi "*Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan*", apabila pihak Blibli melakukan kesalahan sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumennya, maka Blibli wajib memberikan atau menanggung ganti rugi.¹⁴

Oleh karena itu dari beberapa kasus pembatalan sepihak oleh Blibli yang telah disebutkan penulis, maka dapat diketahui bahwa wanprestasi yang terjadi adalah pihak Blibli melakukan pembatalan secara sepihak terhadap transaksi produk yang sudah dibayar oleh konsumen. Terkait hal ini, Blibli melaksanakan tanggung jawabnya sebagai berikut :

¹⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu), 2015, 67.

- a. Blibli menyediakan layanan aduan bagi pelanggannya yang produknya dibatalkan sepihak, melalui cara :
 - 1) Live chat (chat secara langsung di aplikasi Blibli)
 - 2) E-mail (customer.care@blibli.com)
 - 3) Telepon (08041871871)
 - 4) Twitter (@BlibliCare)
- b. Blibli bertanggung jawab dengan melakukan pengembalian (*refund*) dana secara penuh dan ditransfer ke Blipay atau jika pengguna belum mengaktifkan layanan Blipay maka pengembalian dana akan diproses melalui transfer bank. Pihak Blibli akan menghubungi via e-mail atau telepon pengguna untuk dimintai konfirmasi dan data-data pengguna untuk keperluan proses *refund*. Waktu yang digunakan Blibli dalam proses pengembalian dana kurang lebih 3 hari sesudah tanggal transaksi.
- c. Selain melakukan pengembalian dana Blibli juga akan mengembalikan voucher promo yang digunakan pengguna terhadap transaksi yang sudah dibatalkan oleh Blibli.

Tindakan Blibli dalam melakukan pembatalan sepihak terhadap transaksi yang dilakukan konsumennya, dapat dikategorikan sebagai wanprestasi, karena Blibli dianggap tidak memenuhi kewajibannya kepada konsumen yaitu mengirimkan barang yang dipesan setelah pihak pembeli melakukan pembayaran. Sebagaimana Pasal 1457 KUHPerdara yang menyatakan bahwa “*jual beli sudah dianggap terjadi diantara kedua belah pihak setelah mereka sepakat tentang barang dan harga*”.¹⁵ Hal ini dibuktikan dengan para pihak pembeli yang telah terdaftar di aplikasi Blibli sehingga secara tidak langsung para pembeli telah menyetujui syarat dan ketentuan untuk berbelanja melalui platform Blibli. Kesepakatan merupakan pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Sehingga apabila penjual menawarkan produk kemudian pihak pembeli tertarik untuk membeli barang tersebut maka

¹⁵ P.N.H Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta : Prenadamedia Group, 2015), 305.

pihak penjual berkewajiban mengirimkan barangnya setelah pihak pembeli melakukan pembayaran secara lunas.

Dari tiga permasalahan terkait pembatalan sepihak yang dialami oleh pihak konsumen Blibli, mereka juga mengaku kecewa dan mendapat perlakuan tidak *fair* terhadap pelayanan Blibli karena tidak melakukan konfirmasi terlebih dahulu dalam melakukan pembatalan. Tidaklah sesuai apabila dikaitkan dengan salah satu dari ketentuan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yakni hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.

Berdasarkan penjelasan diatas, menurut penulis dapat diketahui bahwa, Blibli sebagai pihak *e-commerce* telah melaksanakan tanggung jawabnya untuk mengembalikan dana dari para konsumen atau pembeli yang orderannya dibatalkan sepihak oleh Blibli sebagaimana ketentuan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hanya saja ketika ada aduan dari pihak konsumen, dalam pelayanan informasi dari customer service Blibli masih kurang efektif atau berbeli-belit dalam memberikan penjelasannya. Padahal dalam Pasal 4 UUPK sudah disebutkan bahwa salah satu hak konsumen adalah “hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan”. Solusi dari penulis terhadap perihal tersebut, untuk memperbaiki system pelayanannya mulai dari bagaimana menghadapi konsumen yang mengadukan masalah transaksi orderannya. Sistem pelayanan yang perlu diperbaiki diantaranya penjelasan bagaimana system pengembalian dana yang dilakukan, dan alasan yang detail jika ada konsumen yang transaksinya dibatalkan sepihak.

2. Bentuk Perlindungan Hukum Dari Pihak Blibli.com Terhadap Konsumen

Dari pemaparan beberapa kasus yang telah disebutkan oleh penulis, dapat diketahui bahwa pihak pembeli menderita kerugian yang diantaranya :

a. Pembatalan Sepihak

Pihak Blibli tidak melaksanakan kewajibannya untuk mengirimkan barang yang dipesan, sedangkan konsumen terlebih dahulu telah membayar dengan lunas.

Pihak Blibli melakukan pembatalan secara sepihak tanpa mengkonfirmasi kepada pihak pembeli terlebih dahulu.

b. Pengaduan yang rumit dan berbelit-belit

Konsumen atau pembeli seringkali mengeluhkan proses pengaduan yang tidak memuaskan diberikan oleh customer service Blibli.com.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Blibli yang sesuai dengan perihal tersebut, yakni:

a. Konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluh kesahnya terhadap barang atau jasa yang digunakan. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf d UUPK menyatakan bahwa hak konsumen “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan”.¹⁶ Melalui syarat dan ketentuannya Blibli mencantumkan :

Blibli.com sebagai pelaku *e-commerce* memberikan wadah bagi para pelanggannya yang berkeinginan menyampaikan keluhan atau pengaduannya dalam waktu 24 jam setiap hari terkait dengan pelayanan berbelanja di Blibli melalui customer service di :

- 1) Live chat di aplikasi Blibli
- 2) Telepon Blibli (08041871871)
- 3) E-mail Blibli (customer.care@blibli.com)
- 4) Twitter Blibli (@BlibliCare)

b. Konsumen berhak meminta ganti rugi. Sebagaimana Pasal 4 huruf h yang menyebutkan bahwa hak konsumen adalah “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau pergantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan sebagaimana mestinya. Itu artinya pihak Blibli wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumennya secara penuh, hal ini sudah diatur dalam Pasal 19 UUPK. Kompensasi atau ganti rugi yang diberikan bisa berupa pengembalian dana (*refund* dana) yang setara dengan barang atau produk yang sudah dibayar konsumen. Hal ini terdapat dalam syarat dan ketentuannya Blibli, yaitu :

¹⁶ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015), 16.

“Dalam hal terdapat kewajiban Blibli untuk melakukan pengembalian dana atau refund karena satu dan lain hal atas transaksi pengguna di situs Blibli, maka Blibli akan segera menghubungi pihak pengguna melalui sarana komunikasi yang tersedia (e-mail atau telepon) untuk meminta konfirmasi dan data-data pengguna yang diperlukan, untuk keperluan proses refund tersebut atau menempatkan data atas dana refund di akun pengguna yang telah terdaftar dan terverifikasi untuk dapat digunakan pada transaksi pengguna selanjutnya atau ditarik atau ditransfer ke nomor yang telah didaftarkan oleh pengguna.”¹⁷

- c. Konsumen berhak mendapat advokasi dan penyelesaian sengketa. Sebagaimana Pasal 4 huruf e UUPK yang berbunyi hak konsumen adalah “hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.” Blibli dalam menyelesaikan permasalahan para konsumennya sebisa mungkin melalui jalan damai tanpa harus melalui jalur litigasi.

Melalui beberapa bukti konfirmasi dari customer service Blibli yang telah dijelaskan penulis, dapat diketahui bahwa Blibli telah melaksanakan tanggung jawabnya berupa pengembalian(*refund*) dana. Namun Blibli dalam melaksanakan tanggung jawabnya masih ada beberapa kekurangan, yakni para konsumen Blibli merasa tidak adil karena pihak Blibli dengan mudahnya dapat melakukan pembatalan tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen. Konsumen juga merasa dipersulit dalam melakukan pengaduan kepada *customer service* serta dalam proses *refund* dana membutuhkan waktu yang tidak singkat.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis berpendapat bahwa Blibli.com selaku penyedia platform *e-commerce* telah memberikan beberapa bentuk perlindungan terhadap para pelanggannya yang sesuai dengan ketentuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999

¹⁷ Term and Condition, diakses melalui www.blibli.com pada 10 Februari 2022 pukul 22 : 25

tentang Perlindungan Konsumen khususnya pada Pasal 4. Dimulai dari layanan pengaduan yang cukup fleksibel, bertanggung-jawab atas kerugian konsumennya, dan memberikan perlindungan untuk menyelesaikan permasalahan secara damai.

3. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Jual Beli Online (*E-Commerce*) Dalam Perspektif Hukum Islam

E-commerce memiliki karakteristik yaitu adanya kegiatan transaksi diantara kedua belah pihak melalui media internet. Pada prakteknya, *e-commerce* seringkali dipersamakan dengan transaksi *as-salam* dalam hukum perikatan islam. Para ulama fiqih mendefinisikan *as-salam* yaitu dengan menjual suatu barang yang penyerahannya ditunda, atau menjual suatu barang yang ciri-cirinya jelas dengan pembayaran modal lebih awal, sedangkan barangnya diserahkan di kemudian hari.

Pada proses pelaksanaannya, disamping transaksi *e-commerce* memberi kelebihan dalam hal kemudahannya berbelanja secara online yang cenderung praktis memilih berbagai macam produk dari brand ternama yang ditawarkan para penjual melalui berbagai situs jual beli online, namun dalam pelaksanaannya seringkali terjadi pembatalan sepihak oleh pihak penjual yang disertai berbagai alasan yang salah satu diantaranya, yaitu dibatalkan karena kesalahan harga. Untuk mengantisipasi kejadian buruk atau menimbulkan kerugian bagi para pengguna *e-commerce* maka dalam islam memberikan beberapa perlindungan berupa pelarangan *ba'I al-gharar* (jual beli mengandung tipuan, pemberlakuan hak *khiyar* (hak untuk melangsungkan atau membatalkan transaksi karena sebuah alasan yang diterima).

Dari semua kasus tersebut bisa diketahui bahwa masing-masing pelanggan Blibli memiliki permasalahan yang sama yaitu pembatalan sepihak. Dalam islam, apabila kedua belah pihak sudah sepakat atau setuju untuk dalam hal ini pihak pembeli sudah membayar barang yang akan dibeli maka pihak penjual berkewajiban menyerahkan atau mengirimkan barang kepada pembeli. Apabila pihak penjual

tidak melaksanakan kewajibannya atau melakukan pembatalan secara sepihak padahal pihak pembeli sudah membayar transaksinya seperti halnya kasus-kasus yang disebutkan oleh penulis, dan jika penjual tidak bertanggungjawab untuk mengganti kerugian atas kerugian yang diterima pembeli, maka dapat dikatakan transaksi jual beli terdapat unsur penipuan dari penjual. Unsur penipuan ini dalam islam dikenal dengan istilah *tadlis* dan hal ini merupakan salah satu perihal yang dilarang dalam jual beli.¹⁸

Dalam penerapan hukum islam, pihak Blibli ketika menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada konsumennya berupaya melakukan perlindungan bagi konsumennya dengan melalui jalan damai. Penerapan perdamaian dalam islam dikenal dengan *al-shulhu*. *As-shulhu* menurut pendapat Taqiy al-Din Abu Bakar Ibnu Muhammad al-Husaini, *as-shulhu* adalah “*Akad yang memutuskan perselisihan dua pihak yang bertengkar (berselisih)*”.¹⁹ Cara penyelesaiannya yaitu kedua belah pihak mencari solusi atau jalan tengah dalam menyelesaikan sengketa agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Sehingga dalam melakukan upaya damai pihak Blibli juga memperhatikan hak dan kewajiban kedua belah pihak yang bersepakat supaya tidak memberatkan dan menguntungkan salah satu pihak.

Perdamaian itu sendiri Blibli lakukan dengan cara menghubungi pihak pembeli secara online melalui chatting di aplikasi Blibli, dihubungi melalui telepon, ataupun via e-mail guna membicarakan dan mencari jalan keluar dari masalah yang dihadapi pihak pembeli. Setelah pihak Blibli menghubungi pihak pembeli dan mendapatkan data-data informasi yang valid maka Blibli melakukan tanggung jawab ganti rugi berupa pengembalian dana secara utuh sesuai transaksi yang dilakukan kepada konsumennya dan

¹⁸ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah : Dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, (Jakarta : Kencana, 2016), 97.

¹⁹ Ahmad Muflikhudin, *Akad As-Shulhu Sebagai Induk Penyelesaian Sengketa Dalam Muamalah Menurut Imam Jalaludin As-Suyuti*, *As-Salam* (Vol. IX No.1 Edisi : Januari-Juni 2020), IAIN Purwokerto.

dikirim pihak Bilbli ke saldo Blipay di akun Blibli masing-masing pembeli.

Dengan demikian, dalam upaya menyelesaikan sengketa yang dihadapi konsumen khususnya masalah pembatalan sepihak maka dalam pandangan islam menganjurkan untuk diselesaikan melalui *as-shulhu* (jalan damai). Perdamaian (*as-shulhu*) bisa dijadikan opsi untuk menyelesaikan perkara tanpa melalui jalur litigasi karena membutuhkan proses yang lama dan biaya perkara yang mahal.

