

**TANGGUNG JAWAB PENYELENGGARA SISTEM ELEKTRONIK
DALAM MEKANISME PENGEMBALIAN BARANG TIDAK SESUAI
PESANAN BERDASARKAN PERATURAN PEMERINTAH NOMOR
71 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM DAN
TRANSAKSI ELEKTRONIK**

Oleh

Komang Vena Apriana Dewi, NIM 2214101010

Program Studi Ilmu Hukum

ABSTRAK

Perkembangan transaksi *E-commerce* yang menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta belum jelasnya pengaturan mengenai tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam mekanisme pengembalian barang. Penelitian ini bertujuan menganalisis kewajiban dan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik dalam mekanisme pengembalian barang serta menilai sejauh mana pengaturan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 mampu memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual, menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara sistematis melalui penafsiran hukum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaturan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 masih bersifat umum dan belum mengatur secara tegas mekanisme pengembalian barang sebagai bentuk ganti kerugian sehingga menimbulkan kekaburan norma. Tanggung jawab pelaku usaha telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun batas tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik belum dirumuskan secara jelas. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang lebih spesifik agar perlindungan konsumen, kepastian hukum, dan penyelenggaraan mekanisme pengembalian barang dalam transaksi *E-commerce* dapat terlaksana secara efektif.

Kata Kunci: Penyelenggara Sistem Elektronik, Pengembalian Barang, Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Hukum, Transaksi Elektronik.

**RESPONSIBILITY OF ELECTRONIC SYSTEM PROVIDERS IN THE
MECHANISM FOR RETURNING GOODS NOT IN ACCORDANCE
WITH ORDERS BASED ON GOVERNMENT REGULATION NUMBER
71 OF 2019 CONCERNING THE IMPLEMENTATION OF
ELECTRONIC SYSTEMS AND TRANSACTIONS**

By

Komang Vena Apriana Dewi, NIM 2214101010

Law Study Program

ABSTRACT

The rapid growth of E-commerce transactions has given rise to various legal issues, particularly concerning goods that do not conform to consumers' orders and the lack of clear regulations regarding the liability of Electronic System Providers in the product return mechanism. This study aims to analyze the obligations and responsibilities of Electronic System Providers in the product return mechanism and to examine the extent to which Government Regulation Number 71 of 2019 provides legal protection for consumers. This research employs a normative legal research method using statutory and conceptual approaches. The study utilizes primary, secondary, and tertiary legal materials, which are systematically analyzed through legal interpretation. The findings indicate that the provisions of Government Regulation Number 71 of 2019 remain general in nature and do not explicitly regulate the product return mechanism as a form of compensation, resulting in legal ambiguity. While the responsibilities of business actors have been regulated under the Consumer Protection Law, the scope of liability of Electronic System Providers has not been clearly defined. Therefore, more specific regulations are required to ensure consumer protection, legal certainty, and the effective implementation of product return mechanisms in E-commerce transactions.

Keywords: *Electronic System Operator, Return of Goods, Consumer Protection, Legal Liability, Electronic Transactions.*