

## ABSTRAK

Perkembangan informasi, pengetahuan, dan teknologi memberikan dampak yang cukup luas bagi berbagai sektor kehidupan, khususnya pada sektor jual beli. Perkembangan ini mewujudkan munculnya kegiatan *Electronic Commerce*, salah satunya adalah kegiatan belanja *online* melalui aplikasi belanja *online*. Kehadiran aplikasi belanja *online* memberikan keleluasan bagi beberapa pihak untuk tidak melaksanakan tanggung jawabnya. Penelitian ini bertujuan ingin mengetahui mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal pengembalian dana konsumen pada aplikasi belanja *online*, dan proses pengembalian dana konsumen melalui aplikasi belanja *online platform* Shopee, Lazada, dan Tokopedia.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris, yaitu sumber data yang digunakan adalah data primer yang diambil langsung dari lapangan, data-data sekunder melalui dokumen resmi, buku-buku, laporan tertulis lainnya serta kamus dan ensiklopedia. Data akan dianalisa menggunakan metode analisis deskriptif.

Berdasarkan analisa data, diperoleh kesimpulan bahwa pelaku usaha baik toko *online* dan penyelenggara jasa aplikasi belanja *online* belum melaksanakan tanggungjawabnya sebagaimana diatur dalam perundang-undangan, dan proses pengembalian dana pada aplikasi belanja *online* tersebut cukup menyulitkan pihak konsumen dalam menerima haknya atas pengembalian dana antara lain, adanya kewajiban aktivasi fitur *electronic wallet*, tidak tersedianya pilihan metode pengembalian dana, adanya tarif biaya penarikan dana konsumen ke rekening bank konsumen. Kegiatan transaksi *online* pada aplikasi belanja *online* harusnya menjadikan pihak penyelenggara jasa lebih selektif dalam menentukan pihak-pihak yang turut serta dalam pelaksanaan kegiatan jual beli *online*, serta harusnya memudahkan pihak pelaku usaha untuk melaksanakan tanggung jawabnya, khususnya dalam pengembalian dana konsumen.

Kata kunci : Pengembalian Dana Konsumen, Aplikasi Belanja *Online*