

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA
ONLINE SHOPEE**

SKRIPSI

**Disusun Dalam Rangka Pemenuhan
Tugas Akhir Mahasiswa**

Oleh:

**Ayu Fahriza
2106200256**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2025**

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA
ONLINE SHOPPE

Nama : AYU FAHRIZA

Npm : 2106200256

Prodi / Bagian : Hukum/Hukum Perdata

Skrripsi tersebut diatas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada tanggal 04 September 2025.

Dosen Penguji

		
<u>MUKLIS, S.H., MH</u> NIDN. 0114096201	<u>Dr. MHD. TEGUH SYUHADA LUBIS, S.H., MH</u> NIDN. 0018098801	<u>Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., MH</u> NIDN. 0128077201

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Hukum UMSU



Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN: 0122087502



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsuamedan](https://www.facebook.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.instagram.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.twitter.com/umsuamedan) [umsuamedan](https://www.youtube.com/umsuamedan)

Bila menjawab surat ini agar dituliskan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam Sidangnya yang diselenggarakan pada hari **Kamis**, Tanggal **04 September 2025**, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah Mendengar, Melihat, memperhatikan, Menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : **AYU FAHRIZA**
NPM : **2106200256**
PRODI / BAGIAN : **HUKUM/ HUKUM PERDATA**
JUDUL SKRIPSI : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPPE**

Dinyatakan : (**A-**) Lulus Yudisium Dengan Predikat **Sangat Baik**
() Lulus Bersyarat, memperbaiki / Ujian Ulang
() Tidak Lulus

Setelah lulus dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar **Sarjana Hukum (S.H)** Dalam Bagian **Hukum Perdata**.

PANITIA UJIAN

Ketua

Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum
NIDN. 0122087502

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901

Anggota Penguji:

1. **MUKLIS, S.H., M.H**
2. **Dr. MHD. TEGUH SYUHADA LUBIS, S.H., M.H**
3. **Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H**

1.
2.
3.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjelek surat ini agar diberikan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Berdasarkan Berita Acara Ujian Skripsi yang dilaksanakan pada hari **Kamis** tanggal **04 September 2025**. Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dengan ini menetapkan bahwa :

Nama : **AYU FAHRIZA**
NPM : **2106200256**
Prodi/Bagian : **HUKUM/ HUKUM PERDATA**
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPPE**

Penguji : 1. **MUKLIS, S.H., M.H** NIDN. 0114096201
2. **Dr. MHD. TEGUH SYUHADA LUBIS, S.H., M.H** NIDN. 0018098801
3. **Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTINO, S.H., M.Kn., M.H** NIDN. 0128077201

Lulus, dengan nilai A-, Predikat Sangat Baik

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar **Sarjana Hukum (S.H.)**.

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 04 September 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H.M.Hum.
NIDN: 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN: 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar dicantumkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata 1 Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Bagi:

NAMA : **AYU FAHRIZA**
NPM : **2106200256**
PRODI/BAGIAN : **HUKUM/ HUKUM PERDATA**
JUDUL SKRIPSI : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI
PRODUK PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPPE**
PENDAFTARAN : **TANGGAL, 30 AGUSTUS 2025**

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

DOSEN PEMBIMBING


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H
NIDN. 0128077201



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
<https://umsu.ac.id> rektor@umsu.ac.id [f](#) umsumedan [ig](#) umsumedan [tw](#) umsumedan [yt](#) umsumedan

Bila menjiwai surat ini agar disebutkan
Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian Skripsi:

Nama : AYU FAHRIZA
NPM : 2106200256
Prodi/Bagian : HUKUM/ HUKUM PERDATA
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPPE
Dosen Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. R. JULI MOERTIONO, S.H., M.Kn., M.H
NIDN. 0128077201

Selanjutnya layak untuk diujikan

Medan, 30 Agustus 2025

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H. M.Hum.
NIDN. 0122087502


Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H
NIDN. 0118047901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
 <https://umsu.ac.id>  rektor@umsu.ac.id  [umsunedan](https://www.facebook.com/umsunedan)  [umsunedan](https://www.instagram.com/umsunedan)  [umsunedan](https://twitter.com/umsunedan)  [umsunedan](https://www.youtube.com/umsunedan)

File resmi yang akan dipublikasikan
harus disertai tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : AYU FAHRIZA
NPM : 2106200256
PRODI/BAGIAN : HUKUM / HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI PRODUK
PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPEE

Disetujui untuk disampaikan kepada
Panitia ujian skripsi

Medan, 19 Agustus 2025

Disetujui:
Dosen Pembimbing


Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertiono, S.H, M.Kn., M.H
NIDN: 0128077201

Unggul | Cerdas | Terpercaya



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061)6625474-6631003
🌐 <https://umsu.ac.id> ✉ rektor@umsu.ac.id 📘 [umsumedan](#) 📷 [umsumedan](#) 🐦 [umsumedan](#) 📺 [umsumedan](#)

Bila menjejak surat ini agar diinstruksikan
Nomor dan tanggalnya

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA : AYU FAHRIZA
NPM : 2106200256
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA ONLINE SHOPPE

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 04 September 2025

Saya yang menyatakan,

MATERAI
10.000



AYU FAHRIZA
NPM. 2106200256



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 – 66224567 Fax. (061) 6625474-6631003
https://umsu.ac.id rektor@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Ma'rifatullah waridni apa' dindarkan
Rumor dan Unggapan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : AYU FAHRIZA
NPM : 2106200256
Prodi/Bagian : Hukum/ Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
ATAS BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
DESKRIPSI PRODUK PADA PLATFORM BELANJA
ONLINE SHOPEE
Pembimbing : Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertiono, S.H, M.Kn., M.H

No.	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
1.	18 - 10 - 2025	Perbaikan judul, R. masalah	
2.	28 - 02 - 2025	Latar belakang	
3.	09 - 03 - 2025	Acc proposal	
4.	28 - 03 - 2025	Revisi proposal	
5.	16 - 05 - 2025	R. masalah skripsi	
6.	29 - 07 - 2025	Hasil penelitian	
7.	31 - 07 - 2025	Pembahasan skripsi	
8.	06 - 08 - 2025	Perbaikan penulisan	
9.	16 - 08 - 2025	Acc skripsi	

Mahasiswa dengan data dan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan terhadap daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui,
Dekan Fakultas Hukum

Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum
NIDN : 0122087502

Dosen Pembimbing

Assoc. Prof. Dr. R. Juli Moertiono, S.H, M.Kn., M.H
NIDN : 0128077201

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee”.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang tak terhingga disampaikan kepada Ayahanda Zainul Anwar dan Ibunda tercinta Susilawaty, yang telah mengasuh dan mendidik dengan curhan kasih sayang. Dan kakak/abang saya yang tersayang Andra dan Putri yang telah memberikan bantuan materil dan moril hingga selesainya skripsi ini. sekaligus juga memberikan bantuan materil sekaligus moril hingga skripsi ini selesai.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan yang sebesar-besarnya kepada: Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof Dr. Agussani., M.AP atas kesempatan dan fasilitas diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Assoc. Prof. Dr. Faisal, S.H., M.Hum atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H. M.H. dan Wakil Dekan III Atikah Rahmi, S.H. M.H.

Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya yang diucapkan kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Juli Moertiono, S.H., M.Kn., M.H selaku dosen pembimbing yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai. Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Tiada hal paling indah kecuali persaudaraan dan persahabatan, untuk itu dalam kesempatan ini saya ucapkan terimakasih kepada orang terdekat saya Rakha dan Ica yang telah mendengarkan segala keluh kesah saya dari semester 1 hingga selesainya skripsi ini. Dan terimakasih kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Akhir kalimat, tiada gading yang tak retak, tiada orang yang sempurna kecuali Illahi Rabbi. Mohon maaf atas segala kesalahan kata dan penulisan, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terimakasih dan semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin. Sesungguhnya Allah mengetahui akan niat baik hamba- hambaNya.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, Juli 2025

Hormat Saya, Penulis

Ayu Fahriza.
2106200256

ABSTRAK

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee.

Ayu Fahriza.
2106200218

Perkembangan pesat dalam dunia perdagangan elektronik atau e-commerce, khususnya pada platform belanja online Shopee, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk bertransaksi. Namun, hal ini juga membawa tantangan terkait dengan perlindungan hak-hak konsumen, terutama mengenai barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan hukum dalam transaksi jual beli online, perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia bagi konsumen di platform Shopee.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), yang fokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis, yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis peraturan hukum yang ada dan bagaimana implementasinya dalam praktik.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa meskipun sudah terdapat regulasi yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, penerapannya di platform Shopee masih mengalami berbagai kendala. Beberapa masalah yang ditemukan antara lain adalah kurangnya pengawasan terhadap penjual, ketidakjelasan dalam penyelesaian sengketa, serta lambatnya proses mediasi antara konsumen dan penjual. Oleh karena itu, disarankan agar Shopee meningkatkan transparansi proses penyelesaian sengketa, memperketat verifikasi penjual, serta memberikan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka. Selain itu, diharapkan ada perbaikan dalam mekanisme pengembalian dana dan penggantian barang yang lebih efisien dan responsif terhadap keluhan konsumen.

Kata Kunci: *Transaksi Jual Beli Online, Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Platform Shope, Sengketa*

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1. Rumusan Masalah	12
2. Tujuan Penelitian.....	12
3. Manfaat Penelitian.....	13
B. Defenisi Operasional	13
C. Keaslian Penelitian	14
D Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian.....	16
2. Sifat Penelitian	17
3. Sumber Data	18
4. Teknik Pengumpulan Data	19
5. Analisis Data	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum.....	21
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha	26
C. Tinjauan Umum Jual Beli online (Transaksi Elektronik).....	31
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Pengaturan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online	38

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk PAda Platform Belanja Online Shope.....	47
C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk pada Platform Belanja Online Shopee	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dampak globalisasi terhadap penggunaan perangkat teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah gaya hidup masyarakat, mengembangkan gaya hidup baru, dan memfasilitasi perubahan dalam masyarakat, budaya, pertahanan, keamanan, penegakan hukum dan tentu saja, sektor ekonomi¹. Perkembangan teknologi informasi internet telah membawa dampak positif bagi masyarakat Indonesia. Keberadaan teknologi internet telah mengubah gaya hidup masyarakat tradisional Indonesia menjadi masyarakat modern.² Globalisasi dan perkembangan teknologi informasi telah mengubah gaya hidup masyarakat, termasuk dalam sektor ekonomi dan transaksi jual beli.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal transaksi jual beli. *E-commerce* atau perdagangan elektronik telah menjadi salah satu bentuk transaksi yang paling banyak diminati oleh konsumen di era digital ini. Salah satu platform *e-commerce* yang populer di Indonesia adalah Shopee, yang menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan jual beli secara online. Meski demikian, kemajuan ini tidak luput dari berbagai permasalahan, khususnya terkait perlindungan konsumen³. Transaksi elektronik dijelaskan di dalam Undang-

¹ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. (2023). “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*”. Pattimura Law Study Review, Vol. 1, No. 1. hal. 1-15.

² Mudakir Iskandar. (2018). *Hukum Bisnis Online Era Digital*. Jakarta : CV. Campustaka, hal. 14

³ Rini Fitriani, Elsyia Aldha Febiantina, Julia Amanta , T. Bunga Mawaddah. (2024). “*Kajian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee*”, Karimah Tauhid, Vol. 3 No. 11. hal. 1-14.

Undang Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 angka 2 bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan dengan komputer,jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya”.

Jual beli online memiliki bahaya yang lebih besar daripada jual beli di sektor bisnis tradisional sebelumnya. ketika konsumen melakukan transaksi melalui online atau media elektronik lainnya, banyak dari konsumen yang merasa kesulitan dalam mengajukan komplain terhadap pelaku usaha dengan berbagai sebab dan alasan, misalnya pelaku usaha sangat jauh dari konsumen letak keberadaannya, atau tidak merespon protes dari konsumen ketika barang dagangannya sudah dikirim oleh penjual, atau bahkan penjual berbohong demi mendapatkan keuntungan yang banyak dengan mengatakan bahwa pembayaran barangnya belum diterima sehingga sangat merugikan konsumen. Oleh karena itu, terdapat banyak resiko dan kerugian yang yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online⁴.

Berdasarkan data BPKN, terdapat 171 pengaduan terkait e-commerce pada tahun 2024, meningkat dari 152 kasus di tahun 2023⁵. Hal ini menunjukkan tren peningkatan masalah perlindungan konsumen dalam transaksi online. Menurut laporan lembaga yang didirikan berdasarkan ketentuan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang ditindaklanjuti dengan PP nomor 04 tahun 2019 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional, pengaduan soal pengabaian hak konsumen mencapai 80 pengaduan pada 2024.

⁴ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. (2023). *Op., Cit.*

⁵ Statistik Pengaduan Badan Perlindungan Konsumen Nasional, https://www.bpkn.go.id/statistik_pengaduan, Diakses pada 26 Januari 2025.

BPKN pernah memperoleh puncak pengaduan pada 2021 dengan jumlah mencapai 3.256 pengaduan. Setelah itu turun menjadi 1096 pengaduan (2022) dan 929 pengaduan (2023). Jenis pengaduan yang dominan adalah layanan jasa keuangan, *e-commerce*. Fenomena pengaduan seperti ini telah berlangsung 3-5 tahun terakhir. Dari gambaran di atas, tidak dipungkiri masalah perlindungan konsumen menjadi isu yang menjadi disinsentif bagi dunia ekonomi digital yang digadang-gadang oleh pemerintah sebagai elemen penting pendorong ekonomi nasional⁶.

Kekurangan dalam transaksi online yaitu dapat mengakibatkan dampak negative pada konsumen karena konsumen yang tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha serta tidak saling mengenal dan hanya dilakukan atas dasar kepercayaan memungkinkan konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang tidak jujur. Meningkatnya kelemahan konsumen akibat teknologi yang semakin maju dalam hal pemasaran mengakibatkan konsumen bingung dalam menentukan pilihan. Sehingga memperlemah konsumen dan akhirnya pelaku usaha memanfaatkan situasi secara tidak wajar.⁷

Transaksi elektronik yang dipraktekkan dalam transaksi online melahirkan kekuatan-kekuatan daya tawar yang tidak sejajar antara pelaku usaha dan konsumen. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen dan telah melanggar hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

⁶ Ekonomi Digital, “Menguatkan Perlindungan Konsumen” <https://www.komdigi.go.id>. Diakses pada: 26 Januari 2025

⁷ Dwi Setiarini. (2022). “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Seharusnya Diatur Dalam Transaksi E-Commerce*”, National Conference on Social Science and Religion (NCSSR)

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁸. Tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah untuk mewujudkan sistem perlindungan konsumen yang mencakup aspek kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses informasi. Dalam rangka melindungi konsumen dan pelaku bisnis online, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) merupakan peraturan yang mengatur kegiatan jual beli online⁹. Selain itu transaksi elektronik diatur dalam Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang untuk menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen dalam transaksi elektronik”.

Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK menyatakan bahwa: “Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan produk dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan produk dan/atau jasa tersebut”. Pengaturan mengenai transaksi elektronik juga termaktub dalam Pasal 47 ayat (2) dari Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE) menjelaskan bahwa “transaksi jual beli secara online merupakan transaksi elektronik yang sah”. Apabila konsumen menyetujui membeli produk secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi, hal itu merupakan

⁸ Fially Claude Makasuci, Elisatris Gultom. (2021). “*Perlindungan Hukum Terhadap dalam Transaksi Online*”. Jurnal Indonesia Sosial Teknologi. Vol. 2, No. 7, hal. 55-72.

⁹ Musanna Maulidiana, Muhammad Insa Ansari. (2023). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee*”. Jurnal Ilmiah Manajemen Bidang Hukum Keperdataan : Vol. 7, No.3, hal. 283-291

bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan bentuk persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan ini pada Pasal 1 angka 17 PP PSTE disebutkan umumnya didahului dengan pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara online yang bisa disebut sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik¹⁰.

Lemahnya posisi konsumen seringkali dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dari konsumen. Faktor ketidak tahuan konsumen, tidak jelasnya informasi terhadap barang/jasa yang diberikan pelaku usaha, tidak pahamnya konsumen pada mekanisme transaksi menjadi factor penyebab lemahnya kedudukan konsumen. Oleh karena itu, dalam rangka menciptakan iklim berusaha yng sehat bagi konsumen dalam melakukan transaksi perdagangan melalui e-commerce, maka perlu diupayakan suatu bentuk pengaturan hukum yang baru sekaligus memadai yang mampu mengatur segala aktivitasnya.¹¹

Salah satu *e-commerce* di Indonesia adalah Shopee. Dimana Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat Indonesia. Shopee menempati peringkat pertama dalam penjualan sistem *e-commerce*, namun bukan berarti tingkat kepercayaan konsumen juga tinggi. Sistem *e-commerce* juga rawan penipuan, di mana ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, dan seringkali barang yang dibeli tidak terkirim meskipun pembeli mengirimkan

¹⁰ Musanna Maulidiana, Muhammad Insa Ansari, *Op., Cit.*

¹¹ Viola Annisa Ikhsan. (2022). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia*” DHARMASISYA, Jurnal Program Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia Volume 2 Nomor 2, hal. 675-684

jumlah yang disepakati¹². Pada aplikasi Shopee juga masih mengalami banyak kendala, seperti konsumen yang merasa kecewa karena telah berbelanja di Shopee. Hal ini dikarenakan beraneka ragam persoalan yang kerap terjadi, misalnya: 1) terjadinya wanprestasi atau menerima produk yang tidak sama dengan dekskripsi, maksudnya barang yang sampai tidak sesuai dengan deskripsi dan foto produk. 2) Pengemasan produk yang tidak aman dan terkesan asal-asalan menyebabkan produk rusak. 3) Penjual yang kurang responsif atau respon penjual sangat lama. Seharusnya, pihak pelaku usaha/penjual secara online, dalam menawarkan produk di internet harus menampilkan atau menyediakannya secara elektronik, serta wajib untuk memberikan informasi secara lengkap dan benar terkait syarat-syarat kesepakatan yang terdapat di keterangan gambar atau pada bagian deskripsi di bawah gambar yang ditawarkan¹³.

Kewajiban konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan; beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa; membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Selanjutnya, hak pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik; hak untuk melakukan pembelaan diri

¹² Masyittah, Ulva Nur Isma, Muhammad Taufiq Saputra, Fadhilah Zaskya, Cut Gaitsa Zahira Shofa, Irma Ramadhani, Dina Mustiana. (2024). “*PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (SHOPEE)*”, Indonesia of Journal Business Law, Vol. 3 No. 1, hal, 24-29.

¹³ Musanna Maulidiana, Muhammad Insa Ansari, *Op., Cit.*

sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen; hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁴

Adanya *e-commerce* seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya¹⁵.

Konsumen sering menghadapi masalah seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di platform, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Selain itu, terdapat risiko menerima barang yang rusak atau cacat akibat proses pengiriman. Tidak jarang konsumen mengalami kesulitan dalam proses pengembalian barang atau pengembalian uang, yang memakan waktu lama dan

¹⁴ Ahmad Fauzi, Ismail Koto. (2022). “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Ligitasi Dan Non-Ligitasi*”. Jurnal Yuridis Vol. 9 No. 1, hal. 13-26

¹⁵ Ahdiat, A. (2023). E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjungterbanyak-sepanjang-2023>. Diakses pada 26 Januari 2025.

proses yang rumit¹⁶. Kasus jual beli online pada platform Shopee apabila barang yang telah dibeli sampai kepada konsumen dan terdapat ketidaksesuaian khususnya mengenai barang yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diposting, sehingga pembeli tidak nyaman saat memakainya. Maka pihak dropshipper tidak mau bertanggung jawab. Dengan alasan, tidak menerima komplen dalam bentuk apapun. Dan jual beli online sistem *dropshipping* sifatnya keberuntungan. Jadi, apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan keinginan, berarti sudah menjadi resiko untuk konsumen. Berdasarkan kasus-kasus tersebut mengindikasikan bahwa dalam jual beli online di Toko Shopee, pihak penjual harus mau menerima komplen dalam bentuk apapun kecuali sudah ada perjanjian terlebih dahulu. Seharusnya jika terjadi ketidaksesuaian barang yang telah dikirimkan, pihak penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti yang sesuai dengan ekspektasi konsumen¹⁷.

Salah satu kasus yang terjadi terkait ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan foto atau deskripsi produk pada platform shopee adalah kasus yang terjadi pada salah satu konsumen Diah Ayu, yang membeli baju (pre-order) di toko bernama igoods.johnny yang merupakan star seller di Shopee pada 4 April 2023 dengan NO. PESANAN. 23040488422N67 dengan harga produk sebesar Rp. 278.000. Pada tanggal 22 April 2023, Ayu mengajukan banding karena baju yang saya terima sangat jauh berbeda dari foto yang diiklankan. Padahal di deskripsi

¹⁶ Miftahul Husna Siregar & Irsalina Rizki Nasution, (2024). “Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online” Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), Vol 7, No. 1, hal. 34-42

¹⁷ Raudhya Alfira, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, Muhammad Rasyiid Herdiansyah. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee”. Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum. Vol. 1, No.2, hal. 234–248.

produk tertera jelas barang 100% original. Sebelumnya konsumen sempat chat langsung dengan penjual perihal ini, namun belum menemukan titik temu. Dan pada 22 Apr, 14:06, konsumen mendapatkan balasan otomatis bahwa toko sedang libur. sehingga konsumen menunggu respon dari penjual hingga pada tanggal 25 April, penjual menolak pengajuan pengembalian dana dan barang menggunakan alasan barang yang dikirim sudah sesuai. lalu konsumen mengadukan kejadian tersebut kepada pihak Shopee, lalu admin shopee meminta untuk memberikan bukti pendukung pengajuan tersebut. Bisa dilihat dari foto, baju yang diterima konsumen tidak sebagus yang diiklankan karena *design* dan jahitan yang sangat berbeda. Renda di foto jauh lebih panjang dan berbentuk V sedangkan baju yang saya terima berbentuk Y, rendanya sangat pendek (tidak sampai ke bahu/lengan atas) dan bentuk jahitan berbeda. Namun admin Shopee dengan sepihak menolak pengajuan konsumen dengan alasan barang yang dikirim penjual sudah sesuai tanpa ada diskusi lebih lanjut¹⁸.

Dalam hal konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai gambar, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c menyatakan bahwa “konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selanjutnya, Pasal 4 Huruf h menyatakan bahwa “konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan barang/produk yang dibeli”.

¹⁸ Diah Ayu, April 2023, <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee>. Diakses pada 26 Januari 2025.

Menurut UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pasal 65 Ayat (1) menerangkan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa melalui sistem elektronik harus memberikan data atau informasi yang lengkap dan akurat. Selanjutnya, Pasal 65 Ayat (2) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menerangkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan data atau informasi yang diberikan. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan adalah contoh dari salah satu data atau informasi tersebut. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang melalui sistem elektronik dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin jika mereka tidak menyediakan/memberikan penjelasan mengenai informasi produk yang jelas sesuai dengan Pasal 65 Ayat (6) UU Nomor 7 Tahun 2014. Terkait dengan informasi produk, Pasal 48 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Perusahaan/pelaku usaha yang menjual produk melalui Sistem Elektronik harus dapat menyediakan informasi yang lengkap dan benar tentang syarat kontrak, dan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Selanjutnya, Pasal 50 huruf a Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 menetapkan bahwa perusahaan yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang jelas tentang produknya. Selanjutnya, pada Pasal 50 huruf b Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa penyelenggara transaksi elektronik wajib untuk dapat menyediakan sarana dan layanan yang terkait dengan penyelesaian pengaduan

konsumen sehingga konsumen yang merasa telah dirugikan atas transaksi yang dilakukan di *marketplace* dapat menghubungi layanan pengaduan yang disediakan oleh *marketplace*.

Perlindungan terhadap konsumen sangatlah penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang dan/atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, baik langsung atau tidak langsung maka konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.¹⁹ Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan a. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi, serta menjamin kepastian hukum, b. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha c. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.²⁰

Berdasarkan kasus tersebut di atas, ditemukan fakta hukum bahwa perjanjian jual beli online rawan terjadinya permasalahan dan kasus yang merugikan konsumen, seperti produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Contoh kasus saat berbelanja barang secara online, tapi barang yang dibeli tidak sama dengan dekrifsi dan keterangan. Maka dari itu, dalam penelitian ini akan mengkaji dan menjelaskan mengenai **“Perlindungan Hukum Terhadap**

¹⁹ Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, hal. 23

²⁰ Erman Rajagukguk (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, hal. 7

Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee”.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun dan dijabarkan pada sub bab sebelumnya, maka peneliti menyusun rumusan masalah seagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee?
3. Bagaimana Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee?

2. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini disusun sesuai dengan pokok permasalahan atau rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti sebelumnya, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pengaturan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online
2. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee.
3. Untuk mengetahui Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan harus berfaedah baik secara teoritis maupun praktis. Adapun sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat diharapkan memberikan masukan/sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum perdata terkhusus yang berkaitan dengan pengaturan hukum dan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap jual beli online melalui *E-Commerce* menurut Undang-Undang yang berlaku di Indonesia.

b. Secara praktis.

Melalui penelitian ini dapat memberikan masukan konstruktif kritis, dan dapat diharapkan melalui penulisan ini memberikan sumbangsih dalam rangka memajukan hukum nasional dan juga dapat menjadi pertimbangan dalam proses penegakan hukum dalam sengketa dan perlindungan hukum kepada konsumen terhadap jual beli online melalui *E-Commerce* menurut Undang-Undang.

C. Defenisi Operasional

Untuk memudahkan penjelasan konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel yang secara kontekstual digunakan dalam penelitian ini meliputi sebagai berikut:

1. Konsumen

Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 menyatakan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

2. Pelaku Usaha

Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 3 pelaku usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang melakukan kegiatan di Indonesia.

3. Jual-Beli Online Atau Transaksi Elektronik

Bisnis dengan teknologi internet disebut sebagai Transaksi Elektronik adalah aktivitas jual-beli secara online adalah suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.

4. *Marketplace*

Marketplace adalah tempat di mana bisnis dan pelanggan dapat menjual berbagai barang secara online melalui sistem bertransaksi dan fasilitas jual beli.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang perlindungan konsumen dalam jual beli online bukanlah merupakan hal yang baru. Oleh karenanya penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat masalah ini. Namun berdasarkan

pembahasan dan fokus permasalahan yang diangkat berdasarkan kasus yang terjadi dan bahan kepustakaan yang di temukan, sejauh ini penulis tidak menemukan penulisan yang sama persis dengan pokok bahasan yang penulis teliti terkait “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee” Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, setidaknya ada 2 judul penelitian yang hampir mendekati sama dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Naila Zeva, dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. Yang disusun dalam bentuk Skripsi di Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta pada tahun 2024. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:
 - a. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan pada aplikasi shopee?
 - b. Bagaimana tanggung jawab pihak pelaku usaha/ marketplace shopee terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan yang ditawarkan pada aplikasi shopee?
2. Penelitian yang dilakukan oleh Raja Maulana dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Bisnis Jual Beli Melalui Transaksi Online

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kota Banda Aceh)”. Yang disusun dalam bentuk Skripsi di Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh tahun 2022. Adapun rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Apa bentuk dan faktor penyebab terjadinya penipuan terhadap konsumen dalam bisnis jual beli melalui transaksi online?
- b. Bagaimana penegakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Banda Aceh terkait dengan Penipuan terhadap konsumen dalam bisnis jual beli secara online?

Persamaan dari kedua penelitian diatas adalah sama-sama memiliki objek penelitian tentang perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online pada *e-commerce* Shopee. Namun, perbedaan dari penelitian di atas yang di mana fokus tentang mekanisme penyelesaian sengketa dan mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen. Sehingga penelitian ini adalah asli dan bukan merupakan tiruan atau plagiat dari bentuk karya ilmiah sejenis atau bentuk lainnya yang telah di publikasi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah normatif, Menurut Peter Mahmud Marzuki bahwa penelitian hukum normatif adalah ”langkah untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi”²¹.

²¹ Peter Mahmud Marzuki. (2017). *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, hal.

Secara etimologi, penelitian hukum normatif berasal dari bahasa Inggris, normatif legal research dan bahasa Belanda, normatif *juridish onderzoek*²². Penelitian hukum normatif (*normative law research*) menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Pokok kajiannya adalah hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat dan menjadi acuan perilaku setiap orang.

Sehingga penelitian hukum normatif berfokus pada inventarisasi hukum positif, asas-asas dan doktrin hukum, penemuan hukum dalam perkara *in concreto*, sistematika hukum, taraf sinkronisasi, perbandingan hukum dan sejarah hukum²³. Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue aproach*). Suatu penelitian hukum normatif tentu harus menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, karena yang akan diteliti adalah berbagai aturan hukum yang menjadi fokus sekaligus tema sentral suatu penelitian²⁴. Adapun alasan peneliti memilih menggunakan metode penelitian normatif adalah karena berfokus pada analisis peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia khususnya terkait perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

2. Sifat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian hukum, maka Berdasarkan tujuan penelitian ini, maka kecenderungan sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Sifat penelitian yang digunakan peneliti yaitu bersifat Penelitian Deskriptif Analitis. Penelitian Deskriptif Analisis adalah menggambarkan peraturan perundang-

²² Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, hal. 80

²³ Abdulkadir Muhammad. (2014). *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, hal. 53-54

²⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hal. 29

undangan yang berlaku atau hukum positif dikaitkan dengan teori hukum dan praktek pelaksanaan hukum positif yang terdapat didalam masyarakat²⁵. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat pemaparan, dan bertujuan untuk memperoleh gambaran (deskripsi) lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu, atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat²⁶.

3. Sumber Dan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber dan bahan hukum, yaitu sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer yaitu (*primary sources or authorities*) yakni bahan hukum yang berasal dari aturan-aturan hukum yang terdapat pada berbagai peraturan perundang-undangan. Bahan atau sumber hukum primer yang sesuai dengan skripsi ini meliputi:
 - 1.) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - 2.) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
 - 3.) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
 - 4.) Undang-Undang Nomor. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).
 - 5.) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

²⁵ Bambang Sunggono, (2015). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. hal. 40.

²⁶ Muhaimin, *Op., Cit.* hal. 26

- b. Bahan hukum sekunder atau bahan hukum sekunder, bahan hukum yang terdiri atas; buku hukum, jurnal hukum yang berisi prinsip-prinsip dasar (asas hukum), pandangan para ahli hukum (doktrin), hasil penelitian hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum²⁷.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Library Research* atau Teknik pengumpulan bahan hukum atau data sekunder dalam penelitian hukum normatif dilakukan dengan studi pustaka terhadap bahan-bahan hukum, baik bahan hukum primer, bahan hukum sekunder. Penelusuran bahan hukum tersebut dapat dilakukan dengan membaca, melihat, mendengarkan, maupun penelusuran bahan hukum melalui media internet atau website.²⁸ Studi kepustakaan yaitu melalui perpustakaan dan juga melalui jurnal-jurnal yang dapat dilihat melalui website atau internet. Didalam melakukan metode studi dokumentasi, penulis hanya menganalisa benda benda tertulis seperti buku-buku literatur terkait, kitab undang-undang terkait serta peraturan-peraturan perundang undangan terkait dan sumber data lainnya yang sesuai dan berkaitan dengan tema penelitian.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian hukum normatif dengan melakukan sistematisasi terhadap bahan hukum dengan cara melakukan seleksi bahan hukum kemudian melakukan klasifikasi menurut penggolongan bahan hukum dan menyusun bahan hukum sehingga memperoleh hasil penelitian secara sistematis

²⁷ Muhaimin, *Op. Cit*, hal. 60

²⁸ Muhaimin, *Op. Cit*, hal. 65

dan secara logis yaitu adanya hubungan dan keterkaitan antara bahan hukum yang satu dengan bahan hukum yang lain untuk mendapatkan gambaran umum jawaban dari hasil penelitian. Analisis dilakukan dengan pendekatan deskriptif-kualitatif, yaitu dengan mengkaji berbagai sumber hukum peraturan undang-undang lalu menghubungkannya dengan praktik perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli di *e-commerce* Shopee.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis yang bersifat kualitatif, yaitu dengan cara melakukan interpretasi (penafsiran) terhadap bahan-bahan hukum yang telah diolah. Penggunaan metode interpretasi (penafsiran) ini bertujuan untuk menafsirkan hukum, apakah terhadap bahan hukum tersebut khususnya bahan hukum primer terdapat kekosongan norma hukum, antinomi norma hukum dan norma hukum yang kurang jelas²⁹. Penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, berarti fokus penelitiannya adalah terhadap berbagai aturan hukum sebagai tema sentralnya dan berhubung penelitian ini difokuskan untuk mengkaji (menganalisis) aturan-aturan hukum yang berhubungan dengan Perlindungan Konsumen.

²⁹ Muhaimin, *Op. Cit*, hal. 67

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” merupakan istilah yang sering disama artikan. Ada pendapat yang mengatakan bahwa hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen, namun ada juga yang mengatakan bahwa dari segi substansi dan luas lingkupnya antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen adalah berbeda. Hingga saat ini, para pakar ilmu hukum belum memberikan pengertian yang pasti dan baku mengenai kedua hal tersebut. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban³⁰.

Nasution mendefinisikan perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur hubungan antara penjual dan pembeli dan juga mengandung sifat yang melindungi

³⁰ Janus Sidabolok. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti, hal. 36

kepentingan konsumen.³¹ Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Hukum konsumen adalah aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.³²

Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun sering dikemukakan mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah dikemukakan sejak lama. Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakkan posisi konsumen dalam tingkat yang terendah dalam menghadapi para pelaku usaha (dalam arti seluas-luasnya)³³.

2. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Asas perlindungan konsumen dalam Pasal 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999, yaitu:

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan

³¹ Az. Nasution (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, hal. 22

³² Shidarta (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo. hal. 9

³³ R. Juli Moertiono (2020). "Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Barang-Barang Makanan, Minuman Kesehatan Dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga Ditinjau Dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Ilmiah METADATA*. Vol. 2, No. 1.

manfaat sebesar -besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. perlindungan konsumen bertujuan untuk: ³⁴

³⁴ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grafindo Persada, hal. 34.

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Upaya Perlindungan Hukum Preventif Dan Perlindungan Hukum Represif Dalam *E-commerce*

Dalam konteks dan praktik *e-commerce*, perbedaan antara perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif adalah sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan ini bersifat pencegahan untuk menghindari terjadinya pelanggaran hukum atau kerugian bagi konsumen dan pelaku usaha.

Tujuannya adalah memberikan kepastian hukum sebelum terjadi sengketa.

Contoh dalam *e-commerce*³⁵:

- a. Regulasi tentang transaksi elektronik, seperti Undang-Undang ITE UU perlindungan konsumen dan Peraturan OJK untuk *e-commerce* berbasis fintech.
- b. Keberadaan syarat dan ketentuan (*terms & conditions*) serta kebijakan privasi dalam platform *e-commerce*.
- c. Standarisasi keamanan pembayaran online untuk mencegah penipuan.
- d. Edukasi konsumen mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi online.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan ini bersifat penindakan atau penyelesaian setelah terjadi pelanggaran hukum atau kerugian. Tujuannya adalah memberikan sanksi atau kompensasi kepada pihak yang dirugikan. Contoh dalam praktik *e-commerce*³⁶:

- a. Pengaduan ke BPKN (Badan Perlindungan Konsumen Nasional) jika ada penipuan atau produk tidak sesuai.
- b. Tuntutan hukum terhadap penjual atau platform yang melanggar hak konsumen dan pengaduan kepada operator *platform e-commerce*.

³⁵ Ni Putu Enna Krisnayanti, (2021). "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE". Jurnal Kertha Wicara Vol.11 No.1, hal. 32-42.

³⁶ Abu Sofyan, Benny K. Heriawanto, Ahmad Syaifudin, (2023) "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK YANG DIRUGIKAN AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE (Studi Pada Platfrom Aplikasi Dengan Metode Cash On Delivery Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)". *DINAMIKA*. Vol. 29, No. 1. hal. 7289-7303

- c. Blokir situs atau akun penjual yang melakukan kecurangan oleh pihak berwenang.

Secara sederhana, yang dimaksud dengan perlindungan preventif adalah perlindungan hukum yang berfungsi untuk mencegah masalah sebelum terjadi, sedangkan perlindungan represif adalah untuk bertindak setelah masalah terjadi untuk menyelesaikannya dan memberikan keadilan bagi pihak yang dirugikan

B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen Dan Pelaku Usaha

1. Pengertian Konsumen

Konsumen sebagai istilah yang sering dipergunakan dalam percakapan sehari-hari, merupakan istilah yang perlu untuk diberikan batasan pengertian agar dapat mempermudah pembahasan tentang perlindungan konsumen. Berbagai pengertian tentang “konsumen” yang dikemukakan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.³⁷ Pasal 1 butir 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Untuk menghindari

³⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, hal. 27

kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu:³⁸

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial
- c. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke persoon*) yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digunakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Di Indonesia perlindungan terhadap hak-hak konsumen mulai terdengar pada tahun 1970an yang ditandai dengan lahirnya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) bulan Mei 1973. Setelah itu, suara-suara untuk memberdayakan konsumen semakin gencar, baik mulai ceramah-ceramah, seminar-seminar, tulisan di media massa dan kemudian puncaknya pada tahun 1998 lahirlah UUPK.³⁹ Hak konsumen terdapat dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen, sebagai berikut :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

³⁸ Shidarta (2016), *Op., Cit.* hal. 3.

³⁹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani (2013), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hal. 17-18

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada pasal 5 mengatur tentang kewajiban konsumen, Kewajiban konsumen adalah sebagai berikut:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Pengertian Pelaku Usaha

Istilah produsen berasal dari bahasa Belanda yakni *producent*, dalam bahasa Inggris, *producer* yang artinya adalah penghasil. Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir, dan pengecer profesional, yaitu setiap orang/badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan demikian, produsen tidak hanya diartikan sebagai pihak pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait dengan penyampaian/peredaran produk hingga sampai ke tangan konsumen.⁴⁰

Pengertian pelaku usaha dijelaskan pada Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu: “Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

3. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha mempunyai hak sebagai berikut:

1. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁴⁰ Nommy Horas Thombang Siahaan. (2005). *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei, hal. 28

2. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
3. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak pelaku usaha saja, tetapi juga mengatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha, antara lain:

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;

5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

C. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli online (Transaksi Elektronik)

1. Pengertian Jual Beli Online

Bisnis dengan teknologi Internet disebut sebagai online dan saat ini dalam pengertian bahasa Indonesia telah dikenal dengan istilah “Perniagaan Elektronik”. Aktivitas jual-beli secara online adalah suatu aktivitas perniagaan seperti layaknya perniagaan pada umumnya, hanya saja para pihak yang bertransaksi tidak bertemu secara fisik akan tetapi secara elektronik melalui media internet.⁴¹

Pada Pasal 1 butir 2 disebutkan pengertian Transaksi Elektronik yaitu *“Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.”*

Lahirnya situs-situs di internet yang menyediakan ruang untuk melakukan kegiatan jual beli secara online melalui media elektronik menjadi suatu alasan bagi setiap yang tertarik untuk tidak lagi membeli suatu barang dengan harus melihat secara riil atas objek apa yang akan dibelinya. Mulai dari barang elektronik, pakaian, makanan atau pun yang lainnya telah disediakan oleh situs-

⁴¹ Budi Riswadi Agus. (2013). *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press, hal. 29

situs tersebut dengan konsep kenyamanan, aman kepercayaan dan tentu saja dengan biaya murah.⁴²

Transaksi elektronik dijelaskan di dalam Undang-Undang Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada pasal 1 angka 2 bahwa: “Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan dengan komputer,jaringan komputer dan atau media elektronik lainnya”.

Transaksi secara elektronik, pada dasarnya adalah perikatan apapun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem elektronik berbasiskan komputer dan sistem komunikasi, yang selanjutnya difasilitasi oleh keberadaan jaringan komputer global atau internet. Konsep ini telah mengubah sistem ekonomi konvensional menjadi sistem ekonomi global yang terpadu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi. Perdagangan elektronik bukan berarti tanpa dokumen. Perdagangan elektronik selalu melibatkan tukar-menukar informasi, uang, dan barang, maka dokumen hukum pertama yang sangat penting ialah kontrak jual-beli barang (*sales-contract*). Hukum kontrak sangat penting bagi perlindungan para pihak, penerapan kewajiban para pihak dalam setiap transaksi, termasuk transaksi elektronik, termasuk perlindungan para konsumen⁴³.

⁴² Bahreysi, Budi. (2018). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online*. Delega Lata: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 3, No.2, hal. 131-142.

⁴³ Dian Mega Erianti Renouw. (2017). *Perlindungan Hukum E-commerce Di Indonesia, Singapura, Dan Australia*. Jakarta: Yayasan Taman Pustaka, hal. 7.

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Elektronik atau Jual Beli Online.

Bagi masyarakat Indonesia hal ini terkait masalah hukum yang sangat penting. Pentingnya permasalahan hukum di bidang *E-Commerce* adalah terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet. Berikut adalah dasar-dasar hukum yang mengatur tentang perlindungan dan transaksi elektronik (*e-commerce*):

1.) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 KUHPer mengatur tentang sifat kebebasan berkontrak. Pasal ini mengatur tentang syarat-syarat sah perjanjian, yaitu Kesepakatan para pihak, Kecakapan para pihak, Objek yang spesifik atau suatu hal tertentu, Sebab yang halal. Pasal 1338 KUHPer mengatur mengatur tentang asas kebebasan berkontrak dan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuat perjanjian, Mengenai perjanjian diatur secara jelas di dalam Pasal 1313 KUHPerdata pengertian perjanjian adalah “suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.

2.) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 Huruf c menyatakan bahwa “konsumen memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”. Selanjutnya, Pasal 4 Huruf h

menyatakan bahwa “konsumen yang dirugikan akibat menerima barang yang tidak sesuai gambar tersebut memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait dengan barang/produk yang dibeli”.

3.) UU Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, Pasal 65 Ayat (1) menerangkan bahwa setiap pelaku usaha yang memperdagangkan barang dan jasa melalui sistem elektronik harus memberikan data atau informasi yang lengkap dan akurat. Selanjutnya, Pasal 65 Ayat (2) UU Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan menerangkan bahwa pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan data atau informasi yang diberikan. Persyaratan teknis barang yang ditawarkan adalah contoh dari salah satu data atau informasi tersebut. Pelaku usaha yang memperdagangkan barang melalui sistem elektronik dapat dikenai sanksi administratif berupa pencabutan izin jika mereka tidak menyediakan/memberikan penjelasan mengenai informasi produk yang jelas sesuai dengan Pasal 65 Ayat (6) UU Nomor 7 Tahun 2014.

4.) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) Pasal 5 mengatur bahwa informasi elektronik dan dokumen elektronik dapat dijadikan alat bukti yang sah. Pasal 9 mengatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk secara elektronik harus

memberikan informasi yang lengkap dan benar. Selanjutnya Pasal 28 ayat (1) mengatur larangan menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang merugikan konsumen.

5.) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Pasal 48 Ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Perusahaan/pelaku usaha yang menjual produk melalui Sistem Elektronik harus dapat menyediakan informasi yang lengkap dan benar tentang syarat kontrak, dan produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha tersebut. Pasal 50 huruf a menetapkan bahwa perusahaan yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus memberikan informasi yang jelas tentang produknya. Selanjutnya, pada Pasal 50 huruf b menyatakan bahwa penyelenggara transaksi elektronik wajib untuk dapat menyediakan sarana dan layanan yang terkait dengan penyelesaian pengaduan konsumen sehingga konsumen yang merasa telah dirugikan atas transaksi yang dilakukan di *marketplace* dapat menghubungi layanan pengaduan yang disediakan oleh *marketplace*.

3. ***Marketplace (E-Commerce)***

E-commerce awalnya diperkenalkan pada tahun 1994 ketika spanduk elektronik pertama, atau media periklanan yang biasa disebut sebagai media periklanan digital, digunakan untuk mempromosikan dan mengiklankan halaman situs web. Pertama, penggunaan perdagangan elektronik sebagai bisnis komersial

untuk mengirim dokumen komersial secara elektronik seperti pesanan. Kemudian berkembang menjadi aktivitas yang menggunakan istilah perdagangan web, menawarkan barang dan jasa di *World Wide Web* (www) melalui server aman, protokol server khusus yang menggunakan enkripsi untuk menjaga kerahasiaan informasi pelanggan. *E-Commerce* adalah deskripsi aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui tautan data elektronik⁴⁴. Definisi e-commerce adalah segala jenis transaksi perdagangan atau bisnis barang atau jasa melalui media elektronik⁴⁵.

Marketplace adalah tempat di mana bisnis dan pelanggan dapat menjual berbagai barang secara online melalui sistem bertransaksi dan fasilitas jual beli. Di dalam marketplace terdapat berbagai jenis barang/produk serta spesifikasi/detail produk terkait kondisi barang yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Saat pembeli dan penjual melakukan transaksi di *marketplace* sampai dengan tercapainya kesepakatan, masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban. Kesepakatan timbul ketika pelanggan melihat barang yang dijual di pasar dan kemudian menerima barang tersebut dan membeli barang yang dipilihnya.⁴⁶.

E-Commerce berasal dari bahasa Inggris, yaitu *electronic-commerce* atau perdagangan elektronik. Dan sebagaimana perdagangan yang dilakukan secara langsung. Dalam *E-Commerce* juga meliputi proses promosi, pembelian, dan pemasaran produk. Yang berbeda adalah pada sistem berdagang yang digunakan,

⁴⁴ Masyittah, Ulva Nur Isma, Muhammad Taufiq Saputra, Fadhilah Zaskya, Cut Gaitza Zahira Shofa, Irma Ramadhani, Dina Mustiana. *Op., Cit.*

⁴⁵ ⁴⁵ Raudhya Alfira, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, Muhammad Rasyiid Herdiansyah. *Op., Cit.*

⁴⁶ Rifky Pratama Arief, (2021). "*Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di Marketplace*", *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2, hal. 53-63

yaitu melalui media elektronik atau internet⁴⁷. Usaha *E-Commerce* yang dapat diakses menggunakan website merupakan usaha yang sangat unik karena hanya dengan satu media, perusahaan dapat melakukan usaha/bisnis, baik dengan sesama perusahaan (*business to business*) ataupun proses bisnis langsung antara pebisnis dengan konsumen atau penjual dengan pembeli.⁴⁸

⁴⁷ Jusrianti, Juniar Andi Maghrifah. (2021). “*Belanja Online di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-ibu Rumah Tangga di Makassar*”. Jurnal Emik, Volume 4. hal. 38

⁴⁸ Dwi Setiarin, *Op., Cit.*, hal. 2

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online

Transaksi jual beli online (*e-commerce*) telah berkembang pesat seiring kemajuan teknologi digital. Namun, dalam praktiknya, transaksi ini sering menimbulkan berbagai permasalahan hukum, seperti wanprestasi, penipuan, hingga perlindungan konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan hukum yang jelas untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi penjual maupun pembeli.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan adanya keseimbangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Beberapa landasan hukum yang menjadi dasar perlindungan konsumen adalah sebagai berikut⁴⁹:

- 1) Pasal 4 huruf (e dan h) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. UUPK memberikan konsumen hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika mengalami kerugian akibat transaksi yang merugikan.

⁴⁹ Rini Fitriani, Elsyah Aldha Febiantina, Julia Amanta, T. Bunga Mawaddah. *Op.Cit.*

- 2) Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen dalam aktivitas jual beli online. Undang-undang ini mencakup ketentuan mengenai keamanan informasi, tanda tangan elektronik, dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga integritas transaksi elektronik yang dilakukan melalui platform digital seperti Shopee.
- 3) Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mempertegas aturan terkait perdagangan online, termasuk tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan platform *e-commerce*. Peraturan ini mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen, serta hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dari potensi kerugian akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik.
- 4) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) diIndonesia, khususnya dalam hal perjanjian dan ganti rugi, juga berperan dalam melindungi hak konsumen. Dalam Pasal 1239 KUHPerdata mengatur tentang perikatan dan Pasal 1243 KUHPerdata yang mengatur tentang wanprestasi juga dapat digunakan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh pelaku usaha.
- 5) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

menjelaskan bahwa, OJK bertanggung jawab dalam memastikan keamanan dan integritas layanan keuangan yang digunakan dalam transaksi online.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuka peluang baru bagi perdagangan online, termasuk melalui marketplace seperti Shopee. Kemudahan akses dan pilihan produk yang beragam menjadi daya tarik utama bagi konsumen. Namun, dibalik kemudahan tersebut, terdapat potensi pelanggaran hak konsumen, salah satunya terkait pembelian produk yang tidak sesuai dengan gambar. Permasalahan ini seringkali terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Menyikapi berbagai permasalahan yang timbul saat bertransaksi melalui shopee maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum. perlindungan hukum tersebut dapat dilihat dari ketentuan yang telah ada di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen⁵⁰.

1. Dasar Hukum yang Mengatur Transaksi Jual Beli Online di Indonesia

Legalitas dalam perjanjian transaksi online sama seperti perjanjian konvensional, dan terkait dengan KUHPer Pasal 1320, dimana suatu perjanjian yang dibuat secara online memiliki kesamaan dalam kekuatan hukum pada suatu perikatan. Pasal 26 ayat (1), dalam UU ITE menjelaskan bahwa perlindungan data pribadi merupakan bagian dari *privacy rights* atau hak pribadi setiap individu mengandung 3 hal, antara lain: 1. Hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan; 2. Hak untuk dapat berkomunikasi dengan

⁵⁰ Naila Zeva,(2024) “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. Skripsi, Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, hal. 30.

orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan 3. Hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Transaksi jual beli online di Indonesia diatur oleh beberapa regulasi dan ketentuan sebagai berikut:

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Pasal 1457 KUH Perdata: Jual beli adalah suatu perjanjian di mana pihak penjual berjanji untuk menyerahkan suatu barang dan pembeli berjanji untuk membayar harga yang disepakati. Pasal 1320 KUH Perdata: Suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat sah, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek yang jelas, dan sebab yang halal. Dalam konteks jual beli online, transaksi dianggap sah jika memenuhi unsur-unsur tersebut, meskipun dilakukan secara digital.

b) Undang-Undang UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

UU ITE menjadi dasar hukum utama dalam transaksi jual beli online dan mengakui dokumen serta tanda tangan elektronik sebagai bukti sah. UU ITE mengatur aspek hukum transaksi elektronik, termasuk jual beli online. Beberapa ketentuan yang tertuang dalam UU ITE adalah sebagai berikut:

- 1) Pasal 1 Ayat 2: Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan menggunakan komputer, jaringan elektronik, atau media digital lainnya.
- 2) Pasal 5 Ayat 1: Dokumen elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan dokumen tertulis.

3) Pasal 11: Tanda tangan elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah dalam transaksi online.

4) Pasal 28 Ayat 1: Larangan penyebaran informasi palsu atau menyesatkan dalam transaksi elektronik.

c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

UUPK memberikan perlindungan kepada konsumen yang bertransaksi secara online. Beberapa hak konsumen yang diatur dalam UUPK, antara lain:

1) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang/jasa (Pasal 4).

2) Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dengan yang diperjanjikan (Pasal 7).

3) Hak untuk mengajukan keluhan atau menggugat pelaku usaha jika terjadi pelanggaran (Pasal 45).

d) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE)

Peraturan Pemerintah ini menjadi pedoman bagi *e-commerce* dalam menjalankan bisnisnya agar tetap sesuai dengan hukum yang berlaku. PP PMSE mengatur lebih lanjut aspek jual beli online, yaitu Kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi online.

- e) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perizinan Usaha E-Commerce. Peraturan ini mengatur tentang Perizinan Usaha *E-Commerce*, khususnya mengenai kewajiban izin usaha bagi pelaku usaha online, diatur dalam Pasal 8 ayat (1) yang mewajibkan memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (SIUPMSE).

2. Bentuk Permasalahan Hukum dalam Transaksi Jual Beli Online

Di Indonesia, pengaturan mengenai masalah e commerce diatur dalam Undang Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Dalam UU ITE dan PP PSTE, didefinisikan pengertian Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya.

Transaksi bisnis elektronik di Indonesia berkembang pesat. Dalam hal ini, teknologi internet khususnya perdagangan elektronik mempunyai dampak yang besar terhadap perdagangan internasional. Pesatnya perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) disebabkan oleh beberapa hal, seperti⁵¹:

- a) Perdagangan elektronik memiliki peluang untuk menjangkau banyak pelanggan, dan pelanggan dapat terus mengakses semua jenis informasi kapan saja;
- b) Perdagangan elektronik dapat mendorong penciptaan produk yang lebih efisien dan lebih cepat serta distribusi informasi yang lebih sering;

⁵¹ Maria Vianney Lourdes Sugara, Aiska Rahima Az-Zahra. (2024). “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Berdasarkan Hukum Perdata”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 8 No. 1

- c) Perdagangan elektronik bisa menjadi efisien, hemat biaya dan informatif;
- d) Perdagangan elektronik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanannya yang cepat, nyaman, aman dan komprehensif;

Meskipun penggunaan Internet untuk transaksi bisnis menjanjikan kemudahan, namun bukan berarti *e-commerce* merupakan sistem yang bebas masalah, terutama di negara-negara yang belum berdirinya *e-commerce*. Pada praktiknya telah banyak kasus-kasus yang merugikan konsumen sebagai akibat dari penggunaan media internet dalam transaksi perdagangan ini. Kasus tersebut misalnya adanya tindakan wanprestasi dari pelaku usaha terhadap konsumennya dalam suatu transaksi jual beli melalui internet, dalam hal ini konsumen telah melakukan pembayaran melalui fasilitas internet banking kepada pelaku usaha, namun pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah dibeli konsumen atau pelaku usaha keliru dalam mengirimkan barang tersebut, sehingga hal ini merugikan konsumen. Banyak juga barang yang terdapatnya cacat pada benda yang ditawarkan serta tidak sesuai dengan iklan dapat menyebabkan kerugian, sebaliknya konsumen bisa menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialaminya secara hukum⁵².

Sengketa dalam *e-commerce* dapat bermacam-macam, mulai dari masalah transaksi, seperti ketidaksesuaian barang atau jasa dengan deskripsi yang diberikan, hingga pelanggaran kekayaan intelektual, seperti pencurian hak cipta atau merek dagang. Tantangan utama dalam menangani sengketa *e-commerce* adalah kemungkinan adanya konflik antara hukum nasional dari negara penjual

⁵² *Ibid*

dan pembeli. Dalam kasus *e-commerce* lintas batas, sengketa sering kali melibatkan pertanyaan mengenai yurisdiksi yang berlaku dan pilihan hukum yang sesuai. Misalnya, ketika sebuah platform *e-commerce* yang berbasis di satu negara menjual produk kepada konsumen di negara lain, terdapat potensi ketidaksesuaian antara hukum konsumen di kedua negara tersebut⁵³.

Selain itu, *e-commerce* juga memunculkan tantangan terkait keamanan dan privasi data. Dalam lingkungan online, informasi sensitif seperti rincian pembayaran dan data pribadi seringkali ditransmisikan melalui internet, meningkatkan risiko penyalahgunaan data oleh pihak yang tidak berwenang. Hal ini mengakibatkan perlunya kerangka hukum yang ketat untuk melindungi privasi konsumen dan menetapkan tanggung jawab bagi pelaku bisnis dalam mengelola data pelanggan dengan aman. Selain itu, dalam *e-commerce*, pembuktian sengketa sering kali menjadi lebih rumit daripada dalam transaksi bisnis konvensional. Sebagian besar transaksi *e-commerce* melibatkan komunikasi dan pertukaran informasi melalui platform digital, dan bukti elektronik ini dapat dengan mudah dimanipulasi atau dipalsukan. Oleh karena itu, tantangan utama dalam penyelesaian sengketa *e-commerce* adalah bagaimana mengumpulkan, memverifikasi, dan mempertahankan bukti elektronik yang sah di pengadilan atau proses arbitrase⁵⁴.

⁵³ Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra. (2023). "Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online," *Hukmy: Jurnal Hukum* 3, No. 2 : 462-74.

⁵⁴ Alexandra Exelsia Saragih And Muhammad Fadhil Bagaskara. (2023). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*. 2, No. 2 : 145-55.

Meskipun sudah terdapat berbagai regulasi yang mengatur tentang Transaksi dalam jual beli secara online, namun transaksi jual beli online masih sering menghadapi berbagai permasalahan hukum, antara lain sebagai beriku⁵⁵:

- a) Penipuan dalam Transaksi Online seperti Barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi. Penjual menerima pembayaran tetapi tidak mengirimkan barang.
- b) Wanprestasi atau Cidera Janji seperti barang dikirim terlambat dari jadwal yang dijanjikan. Barang yang dikirim cacat atau rusak.
- c) Pelanggaran Perlindungan Data Konsumen. Data pribadi pembeli digunakan tanpa izin untuk tujuan komersial.
- d) Pelanggaran Hak Konsumen. Pelaku usaha tidak menyediakan informasi yang jelas mengenai produk yang dijual.

Pengaturan hukum dalam transaksi jual beli online di Indonesia telah diatur dalam berbagai peraturan, termasuk KUH Perdata, UU ITE, UUPK, PP PMSE, dan Permendag No. 50 Tahun 2020. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai masalah hukum yang perlu diatasi, seperti penipuan, wanprestasi, dan pelanggaran perlindungan konsumen. Oleh karena itu, upaya peningkatan pengawasan, edukasi kepada masyarakat, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif menjadi langkah penting dalam mendukung transaksi jual beli online yang aman dan adil.

⁵⁵ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. (2023). *Op., Cit.*

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk pada Platform Belanja Online Shopee

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” merupakan istilah yang sering disama artikan. Ada pendapat yang mengatakan bahwa hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen, namun ada juga yang mengatakan bahwa dari segi substansi dan luas lingkupnya antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen adalah berbeda. Hingga saat ini, para pakar ilmu hukum belum memberikan pengertian yang pasti dan baku mengenai kedua hal tersebut⁵⁶. Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban⁵⁷.

Menurut Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, membedakan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan

⁵⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bakti, Bandung, 2006, h.36.

⁵⁷ Ari Apriatman Molle, *Teng Berlianty, Agustina Balik. Op., Cit*

bermasyarakat”. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen antara penyedia dan pengguna dalam kehidupan bermasyarakat⁵⁸.

Perkembangan *e-commerce*, termasuk Shopee, memberikan kemudahan bagi konsumen untuk berbelanja secara online. Namun, salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi produk yang tertera di platform. Ketidaksesuaian ini dapat berupa perbedaan warna, ukuran, spesifikasi, atau bahkan barang yang cacat. Untuk melindungi konsumen, berbagai regulasi telah diterapkan di Indonesia.

Shopee merupakan perusahaan *e-commerce* yang berada di bawah naungan Garena (berubah nama menjadi Sea Group), perusahaan internet di Asia Tenggara. Menjalankan bisnis Consumer to Consumer (C2C) Mobile marketplace, Shopee resmi diperkenalkan di Singapura pada tahun 2015 yang diikuti dengan negara Malaysia, Filipina, Taiwan, Thailand, Vietnam, dan Indonesia.³⁸ Shopee Indonesia resmi diperkenalkan di Indonesia pada 12 Desember 2015 di bawah naungan PT.Shopee Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang pesat, bahkan hingga Oktober 2017 aplikasinya sudah di download empat puluh 43.000.000 (empat puluh tiga juta) pengguna. Menawarkan “one stop mobile experience”, shopee menyediakan fitur live chat

⁵⁸ Az. Nasution, (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta. h. 37.

yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat⁵⁹.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum e-commerce, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce*⁶⁰.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Shopee ini, didasari oleh kerugian-kerugian yang seringkali dialami oleh konsumen shopee dalam kegiatan transaksi jual-beli nya melalui situs belanja online shopee. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, bentuk-bentuk kerugian tersebut berupa⁶¹:

1. Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

⁵⁹ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. *Op., Cit.*

⁶⁰ BPKN, Tim. (2021b). Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia. Retrieved from www.bkpn.go.id website: www.bkpn.go.id

⁶¹ Fially Claude Makasuci, Elisatris Gultom. (2021). "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS TRANSAKSI BARANG ELEKTRONIK MELALUI TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE SHOPEE". Jurnal Indonesia Sosial Teknologi, Vol. 2, No. 7.

2. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu
3. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Shopee jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan
4. Pembobolan akun Shopee, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun Shopee

Berdasarkan kerugian-kerugian yang dialami konsumen shopee seperti dikemukakan diatas, maka perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat diberikan adalah:

1. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Belanja Online Di Shopee

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online, termasuk di Shopee, diatur dalam beberapa regulasi berikut:

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
 - 1) Pasal 4 UUPK: 1) Konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai produk yang dibeli. 2) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan; 3)

Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; 4) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; 5) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;

- 2) Pasal 7 UUPK: Pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar tentang kondisi dan jaminan barang/jasa yang ditawarkan.
- 3) Pasal 8 UUPK: Pelaku usaha dilarang menawarkan barang dengan deskripsi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya.
- 4) Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa:
 - a) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
 - b) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
 - d) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana

berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

e) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada angka (1) dan angka (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

b) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yaitu:

- 1) Pasal 9 UU ITE: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.
- 2) Pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi keandalan bagi pelaku usaha Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik melibatkan pihak yang berkedudukan hukum di negara lain. Sebagai pelaku transaksi elektronik, shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- 3) Pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.
- 4) Pasal 18 UU ITE, “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

- 5) Pasal 28 Ayat 1: Larangan menyebarkan informasi palsu atau menyesatkan dalam transaksi elektronik.
- 6) Pasal 45A Ayat 1: Pelanggaran terhadap informasi palsu dapat dikenakan sanksi pidana.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja shopee, yang diatur dalam Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah:

- 1) Perlindungan Terhadap Data Pribadi Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik sudah cukup memadai dalam mengakomodasi perlindungan terhadap data pribadi konsumen.
 - 2) Otentitas Subjek Hukum Yang menyangkut otentitas adalah kecakapan para pihak sebagaimana tertuang dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan validitas subjek hukum.
 - 3) Objek Transaksi E-commerce Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mewajibkan pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan produk yang ditawarkan , sebagaimana disebutkan dalam Pasal 9.
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) yaitu pada Pasal 15: Pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar dan jelas mengenai produk. Pasal 32: Konsumen berhak mengajukan pengaduan jika terjadi pelanggaran dalam transaksi elektronik.

2. Bentuk Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di

Shopee

Jual beli online pada platform Shopee apabila barang yang telah dibeli sampai kepada konsumen dan terdapat ketidaksesuaian khususnya mengenai barang yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diposting, sehingga pembeli tidak nyaman saat memakainya. Maka pihak dropshipper tidak mau bertanggung jawab. Dengan alasan, tidak menerima komplen dalam bentuk apapun. Dan jual beli online sistem *dropshipping* sifatnya keberuntungan. Jadi, apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan keinginan, berarti sudah menjadi resiko untuk konsumen.

Di tengah tingginya aktivitas transaksi jual beli secara online, kesalahan dan kelalaian pelaku usaha dalam menjual produknya sering kali menyebabkan kecemasan bagi konsumen saat berbelanja online. Tanggung jawab muncul saat seseorang melakukan perbuatan yang menimbulkan suatu akibat. Apabila pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar, hal ini dapat dianggap sebagai wanprestasi (sebagaimana diatur dalam Pasal 1243 KUH Perdata), karena penjual tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian jual beli di platform belanja online Shopee, yaitu dengan mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat di *marketplace* tersebut.

Dalam transaksi jual beli online, pelaku usaha harus mematuhi semua perjanjian yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jika produk atau jasa yang diterima konsumen Shopee tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau dijanjikan, maka pihak Shopee

berkewajiban untuk melakukan penggantian atau pengembalian produk serta mengganti segala kerugian atau kerusakan yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang diperjualbelikan, sebagaimana diatur dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam jual beli online di Toko Shopee, pihak penjual harus mau menerima komplain dalam bentuk apapun kecuali sudah ada perjanjian terlebih dahulu. Seharusnya jika terjadi ketidaksesuaian barang yang telah dikirimkan, pihak penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti yang sesuai dengan ekspektasi konsumen⁶². Kewajiban Shopee selaku media/sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut⁶³:

- a) Melindungi segala informasi yang diberikan pengguna pada saat pendaftaran, mengakses, dan menggunakan seluruh layanan dalam situsshopee.
- b) Melindungi segala hak pribadi yang muncul atas informasi mengenai suatu produk yang ditampilkan oleh pengguna layanan situs shopee, baik berupa foto, username, logo, dan lain lain.
- c) Memberitahukan data dan informasi yang dimiliki oleh para pengguna situs bila diwajibkan dan/atau diminta oleh institusi yang berwenang berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, perintah resmi dari pengadilan, dan/atau perintah resmi dari instansi/aparat yang bersangkutan.

⁶² Alfira, R., Umboh, S. S., Syachrez, D. D., Nugroho, E. B., Arletta, C., Purnama, M. A., & Herdiansyah, M. R. (2023). "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI ONLINE DI SITUS BELANJA SHOPEE". *Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2).

⁶³ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. *Op.Cit.*

- d) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat kekeliruan sistem pada situs shopee yang menyebabkan kerugian terhadap pihak pembeli maupun penjual.
- e) Tunduk pada peraturan perundang-undangan Republik Indonesia pada setiap sistem yang dijalankan pada platform Shopee

Pada platform belanja online Shopee memiliki beberapa mekanisme perlindungan bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai deskripsi diantaranya adalah Fitur "Garansi Shopee", Shopee memberikan fitur Garansi Shopee, di mana dana pembeli akan ditahan sementara oleh Shopee hingga pembeli mengonfirmasi penerimaan barang. Jika barang tidak sesuai deskripsi, pembeli dapat mengajukan pengembalian sebelum dana diteruskan ke penjual. Pengajuan Komplain dan Pengembalian Barang (Refund & Return) yaitu Konsumen dapat mengajukan komplain melalui fitur "Ajukan Pengembalian", dengan syarat:

- a) Pengajuan dilakukan sebelum masa Garansi Shopee berakhir.
- b) Barang belum digunakan dan dalam kondisi asli.
- c) Konsumen menyediakan bukti (foto/video) ketidaksesuaian barang.⁶⁴

Shopee merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. Shopee dalam hal ini dapat juga

⁶⁴ Aplikasi Platform *E-Commerce* Shopee, Diakses Pada 20 Maret 2025/

disebut sebagai *marketplace*, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak Shopee, dan menjadi tanggung jawab Shopee. Shopee yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu⁶⁵:

- a) Menyediakan sarana pelaporan. Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui customer care shopee di nomor 150072 atau melalui email ke cs@shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui *contact* yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid.
- b) Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang. Dalam hal transaksi melalui website *e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan (ads) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di Shopee. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut.

⁶⁵ Fially Claude Makasuci, Elisatris Gultom. *OP., Cit.*

- c) Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen. Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkap nya dan valid. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan akun. Shopee menyediakan fitur “*3D Secure*” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit.
- d) Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual-Penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee. Dalam hal ini Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan menguploadfoto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.
- e) Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan. Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi Shopee (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam ShopeePay milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam.
- f) Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak

berupa pengantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut.

Perlindungan hukum bagi konsumen di Shopee telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan Permendag No. 50 Tahun 2020. Shopee juga menyediakan fitur Garansi Shopee, pengembalian barang, dan mediasi sebagai bentuk perlindungan konsumen. Namun, jika penyelesaian melalui Shopee tidak memuaskan, konsumen masih dapat menempuh jalur hukum dengan melaporkan kasusnya ke BPSK atau pengadilan.

C. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk pada Platform Belanja Online Shopee

Transaksi elektronik atau *e-commerce* telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan oleh *e-commerce* semakin diminati oleh konsumen di seluruh dunia. Namun, seiring berjalannya waktu peningkatan jumlah transaksi, membuat potensi sengketa antara konsumen dan penjual juga meningkat. Penyelesaian sengketa dalam transaksi online menjadi krusial untuk memastikan keadilan dan perlindungan bagi kedua belah pihak. Sengketa dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti produk yang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, atau penipuan. Untuk mengatasi

masalah-masalah ini, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif dan adil⁶⁶.

Dalam transaksi jual beli online, salah satu permasalahan yang sering dialami konsumen adalah menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. Platform *e-commerce* seperti Shopee telah menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa untuk melindungi hak konsumen. Namun, dalam beberapa kasus, penyelesaian melalui platform tidak memberikan hasil yang memuaskan, sehingga konsumen harus menempuh jalur lain untuk mendapatkan keadilan.

1. Upaya Hukum Dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Atas Barang yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Shopee

Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam transaksi e-commerce untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen menurut UUPK Pasal 45 ayat (2) “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”. Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara berperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak⁶⁷.

⁶⁶ Maria Vianney Lourdes Sugara, Aiska Rahima Az-Zahra. (2024). *Op., Cit.*

⁶⁷ Sandya Hasina Ram, Nurasih Harahap, Teuku Daudsyah (2024). “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee”. *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*. Vol. 5, No. 2.

Dalam transaksi online di Shopee, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang sesuai deskripsi dan konsumen berhak memperoleh produk yang sesuai dengan informasi yang dicantumkan oleh penjual di platform. Jika barang tidak sesuai, konsumen dapat mengajukan komplain. Terdapat beberapa upaya hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi permasalahan ketika pesanan konsumen tidak sesuai dengan deskripsi produk, yaitu sebagai berikut⁶⁸:

- a) Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan keamanan transaksi, disini Shopee menyediakan mekanisme “Shopee Guarantee”, yang menahan pembayaran kepada penjual sampai konsumen memastikan bahwa barang diterima dalam kondisi yang baik.
- b) Konsumen juga berhak untuk meminta pengembalian barang atau dana (*refund*) jika barang yang diterima cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan pesanan. Dalam transaksi di Shopee, terdapat dua pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap perlindungan konsumen, yaitu penjual dan Shopee sebagai penyedia platform. Tanggung jawab penjual mencakup kesesuaian barang dengan deskripsi yang diberikan, pengiriman tepat waktu, serta kondisi barang yang baik. Jika terjadi wanprestasi dari pihak penjual, konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Shopee.
- c) Shopee sebagai platform *e-commerce* juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta

⁶⁸ Rini Fitriani, Elsy Aldha Febiantina, Julia Amanta, T. Bunga Mawaddah. (2024). *Op.Cit.*

menyediakan sarana untuk menyelesaikan masalah antara penjual dan konsumen.

- d) Melalui fitur mediasi dan komplain, Shopee dapat membantu konsumen menyelesaikan masalah tanpa harus melalui jalur hukum formal. Shopee juga menyediakan beberapa mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang merasa dirugikan, yaitu seperti komplain melalui aplikasi yang mana konsumen dapat melaporkan masalah terkait barang yang dibeli, seperti cacat, tidak sesuai deskripsi, atau penundaan pengiriman. Shopee kemudian akan menengahi antara konsumen dan penjual.
- e) konsumen juga bisa mengajukan pengembalian dana (*refund*) apabila masalah tidak dapat diselesaikan melalui diskusi dengan penjual, Shopee akan menawarkan kebijakan pengembalian dana setelah verifikasi masalah yang dihadapi konsumen.
- f) Kemudian penyelesaian melalui jalur hukum, yang mana jika penyelesaian melalui platform tidak memuaskan, konsumen memiliki hak untuk membawa sengketa ini ke ranah hukum melalui laporan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau pengadilan berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.
- g) Konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum baik melalui upaya non-litigasi (mediasi atau penyelesaian internal Shopee) maupun litigasi (jalur pengadilan). UUPK memberikan konsumen hak untuk mendapatkan ganti rugi berupa

penggantian produk yang tidak sesuai, pengembalian dana, dan kompensasi kerugian yang dialami akibat pelanggaran hak hak konsumen.

- h) Selain itu, konsumen dapat melaporkan tindakan yang diduga sebagai penipuan atau pelanggaran hukum ke lembaga yang berwenang, seperti Kementerian Perdagangan atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

2. Kendala dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen di Shopee

Meskipun sudah terdapat regulasi yang melindungi konsumen, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, khususnya dalam transaksi di platform e-commerce. Tantangan ini termasuk sulitnya membuktikan wanprestasi secara langsung, waktu penyelesaian yang lama, serta ketidakjelasan tanggung jawab antara penjual dan platform. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka sehingga menjadi konsumen yang lebih hati-hati, bijak dan selektif, dan juga penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dengan konsumen yang selalu netral ketika terjadi sengketa⁶⁹.

Melalui beberapa literature dan penelitian terdahulu dan melihat mellaui beberapa ulasan konsumen pada platform *E-commerce* Shopee, peneliti mengindikasikan beberapa tantangan yang dihadapi dalam mekanisme penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli pada platform *E-commerce* Shopee, antara lain sebagai berikut:

⁶⁹ Rini Fitriani, Elsy Aldha Febiantina, Julia Amanta, T. Bunga Mawaddah. *Op., Cit.*

1. Proses klaim *refund* dan pengembalian barang yang rumit: Konsumen harus menyertakan bukti kuat agar permohonan disetujui.
2. Penjual yang tidak kooperatif: Beberapa penjual menolak komplain meskipun barang terbukti tidak sesuai deskripsi.
3. Kurangnya edukasi konsumen: Banyak konsumen tidak memahami hak dan mekanisme komplain yang disediakan Shopee.
4. Lambatnya proses mediasi di Shopee: Beberapa kasus membutuhkan waktu lama sebelum mendapatkan keputusan dari Shopee.

3. Sangsi bagi pelaku Usaha *E-Commerce* yang melakukan kecurangan dalam transaksi di platform *E-Commerce*

Beberapa larangan bagi pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan usahanya juga disebutkan dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- a) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:
 - 1) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 2) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - 3) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;

- 4) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 5) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
 - 6) Tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
 - 7) Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - 8) Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label
 - 9) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - 10) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- b) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.

- c) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- d) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pelaku usaha yang melanggar akan dikenai sanksi pidana berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu berupa pidana penjara paling lama 5 tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua miliar rupiah). Pelaku usaha dapat dikenai sanksi pidana apabila melanggar beberapa ketentuan Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf (a), huruf (b), huruf (c), huruf (e), ayat (2), serta Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Adapula pelaku usaha yang melanggar aturan sebagaimana dimaksud Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, serta Pasal 17 ayat (1) huruf (d) dan huruf (f) dapat dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda maksimal Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah).

Pelaku usaha juga dapat dikenakan sanksi tambahan sesuai dengan ketentuan Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sebagai akibat dari terjadinya pelanggaran tersebut:

- a) Perampasan barang tertentu,
- b) Pengumuman keputusan hakim,
- c) Pembayaran ganti kerugian,

- d) Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen,
- e) Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau
- f) Pencabutan izin usaha

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi di Shopee telah diatur melalui fitur Garansi Shopee, Refund & Return, dan Mediasi Shopee. Jika penyelesaian di platform tidak memberikan hasil yang memuaskan, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK atau Pengadilan Negeri. Meskipun Shopee telah menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa, masih ada tantangan dalam implementasinya. Oleh karena itu, konsumen perlu memahami hak-haknya dan mengikuti prosedur yang ada agar dapat memperoleh perlindungan yang maksimal dalam transaksi online.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyusun kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaturan Hukum Dalam Transaksi Jual Beli Online

Pengaturan hukum dalam transaksi jual beli online tertuang kedalam berbagai ketentuan dan undang-undang yaitu: Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata): Pasal 1457 dan Pasal 1320. Undang-Undang UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 1 Ayat 2, Pasal 5 Ayat 1, Pasal 11, Pasal 28 Ayat 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4, Pasal 7, Pasal 45. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perizinan Usaha E-Commerce. Pasal 8 ayat (1).

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee.

Perlindungan hukum bagi konsumen di Shopee telah diatur dalam berbagai regulasi, termasuk UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan Permendag No. 50 Tahun 2020. Shopee juga menyediakan fitur Garansi Shopee, pengembalian barang, dan mediasi sebagai bentuk perlindungan konsumen. Namun, jika penyelesaian melalui Shopee tidak memuaskan, konsumen

masih dapat menempuh jalur hukum dengan melaporkan kasusnya ke BPSK atau pengadilan

3. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen atas Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk Pada Platform Belanja Online Shopee.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi di Shopee telah diatur melalui fitur Garansi Shopee, *Refund & Return*, dan Mediasi Shopee. Jika penyelesaian di platform tidak memberikan hasil yang memuaskan, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK atau Pengadilan Negeri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti menyusun dan membuat saran sebagai berikut:

1. Kepada Pihak Shopee

- a) Meningkatkan pengawasan terhadap penjual yang ingin memasarkan produknya di Shopee dengan memperketat mekanisme verifikasi untuk memastikan kesesuaian dan keakuratan deskripsi produk.
- b) Mempercepat proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual.
- c) Memberikan edukasi kepada konsumen terkait hak dan kewajiban mereka dalam bertransaksi di platform Shopee.

2. Kepada Pihak Penjual

- a) Menyusun dan membuat deskripsi produk yang akurat, jelas, dan sesuai dengan barang yang dijual agar menghindari kesalahpahaman dengan konsumen.
- b) Tidak menggunakan foto produk yang menyesatkan agar tidak merugikan konsumen.
- c) Responsif dan cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen terkait barang yang diterima.

3. Kepada Konsumen

- a) Membaca deskripsi produk secara teliti sebelum melakukan pembelian dan membandingkan ulasan dari pembeli lain untuk memastikan kualitas produk.
- b) Berhati-hati dalam memilih penjual dengan melihat rating, ulasan, serta kredibilitas toko sebelum bertransaksi.
- c) Mengetahui hak-hak sebagai konsumen dan memahami mekanisme perlindungan hukum yang dapat digunakan jika mengalami kerugian akibat transaksi yang dilakukan melalui platform.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Abdulkadir, M. (2014). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Agus, B., R. (2013). *Hukum dan Internet di Indonesia*. Yogyakarta: UII Press
- Kristiyanti, C., T., S. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, P., M. (2017) *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Mudakir, I. (2018). *Hukum Bisnis Online Era Digital*. Jakarta: CV. Campustaka.
- Muhaimin. (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Nasution, Az. (2014), *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar Cetakan 1*. Jakarta: Diadit Media.
- Rajagukguk, E. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Renouw, D., M., E. (2017). *Perlindungan Hukum E-commerce Di Indonesia, Singapura, Dan Australia*. Jakarta: Yayasan Taman Pustaka.
- Shidarta (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.
- Siahaan, N.H.T. (2005). *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- Sidabolok, J. (2017). *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia IIP”*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sunggono, b. (2015). *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Syawali, H. dan Imaniyati, N., S. (2010). *Hukum Perlindungan Konsume*. Bandung: Mandar Maju.
- Widjaja, G. dan Yani, A. (2013), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

JURNAL :

Alfira, R., Umboh, S. S., Syachrez, D. D., Nugroho, E. B., Arletta, C., Purnama, M. A., & Herdiansyah, M. R. "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI ONLINE DI SITUS BELANJA SHOPEE". Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, Vol. 1, No.2, (2023), hal. 234–248.

Arief, R., P. (2023). "Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Transaksi di Marketplace", *Unes Law Review*, Vol. 6, No. 2.

Bahreysi, B. (2018). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Jual Beli Secara Online. Delega Lata: Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 3, No. 2.

Fauzi, A. & Koto, I. (2022). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Telah Dilanggar Haknya Melalui Jalur Ligitasi Dan Non-Ligitasi". *Jurnal Yuridis*, Vol. 9 No. 1.

Fitriani, R. Febiantin, E., A. Amanta, J. Mawaddah, T., B. (2024) "Kajian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee", *Karimah Tauhid*, Vol. 3 No. 11.

Ikhsan, A., I. (2022). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia" *DHARMASISYA, Jurnal Program Magister Hukum, Fakultas Hukum Universitas Indonesia*. Volume 2 Nomor 2.

Jusriant. & Maghrifah, J., A. (2021). "Belanja Online di Masa Pandemi Covid-19: Studi Kasus Ibu-ibu Rumah Tangga di Makassar". *Jurnal Emik*, Vol. 4. No.1.

Krisnayanti, N., P., E. (2021). "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE". *Jurnal Kertha Wicara* Vol.11 No.1, hal. 32-42.

Makasuci, F., C. Gultom, E. (2021). "Perlindungan Hukum Terhadap dalam Transaksi Online". *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*. Vol. 2, No. 7

Masyittah, Isma, U., N. Saputra, M., T. Zaskya, F. Cut G., Z., S. Ramadhani, I. Mustiana, D. (2024). "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (SHOPEE)", *Indonesia of Journal Business Law*, Vol. 3 No. 1.

Maulidiana, M. & Ansari, M., I. (2023). "PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE YANG MENERIMA PRODUK

BERBEDA DENGAN YANG DIDESKRIPSIKAN”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Bidang Hukum Keperdataan*. Vol. 7, No.3.

- Moertiono, R., J. (2020). “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Perjanjian Multi Level Marketing Barang-Barang Makanan, Minuman Kesehatan Dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga Ditinjau Dari UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Jurnal Ilmiah METADATA*. Vol. 2, No. 1.
- Molle, A. A., Berlianty, T., & Balik, A. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. “Fakultas Hukum Universitas Pattimura”, *Pattimura Law Study Review*, Vol. 1, No. 1.
- Putra, D., S., Y., A. (2023). “Peran Regulasi Dalam Mengatur Perdagangan Online Di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online,” *Hukmy: Jurnal Hukum*. 3, No. 2 : 462 74.
- Rama, S., H. Harahap, N. Teuku D. (2024). “Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee”. *Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*. Vol. 5, No. 2.
- Saragih., A., E. & Bagaskara, M., F. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce,” *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*. 2, No. 2 : 145–55.
- Siregar, M.H. & Nasution, I.R. (2024). “Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online”. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. Vol.7, No.1.
- Setiarini, D. (2022). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Seharusnya Diatur Dalam Transaksi E-Commerce”, *National Conference on Social Science and Religion (NCSSR)*.
- Sofyan, A. Heriawanto, B., K. Syaifudin, A. (2023) “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK YANG DIRUGIKAN AKIBAT WANPRESTASI DALAM JUAL BELI ONLINE (Studi Pada Platfrom Aplikasi Dengan Metode Cash On Delivery Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. *DINAMIKA*. Vol. 29, No. 1. hal. 7289-7303.
- Sugara, M., V., L. & Az-Zahra, A., R. (2024). “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (*E-commerce*) Berdasarkan Hukum Perdata”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol. 8 No. 1

Zeva, N. (2024) “Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)”. Skripsi, Fakultas Syari’ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Internet:

Marketeers, “Digital Inilah Kelebihan Aplikasi Belanja Shopee”, <https://www.google.com/search?q=marketeers+2015+Inilah+Kelebihan+Aplikasi+Belanja+Shopee&oq=marketeers+2015+Inilah+Kelebihan+Aplikasi+Belanja+Shopee&aqs=chrome.69i57j0i546l5.8911j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>, pada 26 Januari 2025.

Ahdiat, A. (2023). E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjungterbanyak-sepanjang-2023>. Diakses pada 26 Januari 2025.

BPKN, Tim. (2021b). Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia. Retrieved from www.bkpn.go.id website: www.bkpn.go.id

Diah Ayu, April 2023, <https://mediakonsumen.com//2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee>. Diakses pada 26 Januari 2025.

Undang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik