

ABSTRAK

Perkembangan teknologi merupakan faktor utama terjadinya sistem pergeseran transaksi jual beli dari *face to face* menjadi *online*. Aplikasi *e-commerce* pun bermunculan melakukan persaingan ekonomi secara kreatif dan inovatif. Salah satu aplikasi yang memiliki jumlah pengguna tertinggi adalah Shopee, perusahaan asal Singapura ini perlahan menjadi pilihan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Maka dengan tingginya pengguna aplikasi Shopee perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen sehingga terciptanya proses transaksi yang saling menguntungkan. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kinerja *e-commerce* khususnya Shopee dalam prespektif konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah *yuridis Sosiologis*. Alasan penggunaan metode pendekatan *yuridis sosiologis* dalam penelitian ini dikarenakan permasalahan yang diteliti berkaitan dengan faktor tersebut dan diharapkan mencapai hasil yang konkret antara kaidah hukum dengan fakta yang terjadi di dalam masyarakat itu sendiri. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti akan meneliti peraturan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah terimplementasi dengan baik atau tidak terutama bagi konsumen pengguna aplikasi Shopee.

Tujuan penelitian untuk mengetahui kinerja *e-commerce* khususnya Shopee dalam prespektif konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengetahui keuntungan dan kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan aplikasi Shopee serta mengetahui penyelesaian sengketa dalam menggunakan aplikasi Shopee saat melakukan transaksi jual beli *online*.

Dari hasil penelitian ini Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah diterapkan dengan baik dari segi konsumen, pelaku usaha, maupun pihak Shopee itu sendiri. Serta diterangkan juga mengenai keuntungan dan kerugian konsumen dan penyelesaian sengketa yang dialami pengguna aplikasi Shopee.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Shopee.

ABSTRACT

Technological developments are the main factor in the shift in buying and selling transactions from face to face to online. E-commerce applications have also sprung up to compete in the creative and innovative economy. One of the applications with the highest number of users is Shopee, a Singapore-based company that is slowly becoming the people's choice in fulfilling their daily needs. So with the high number of Shopee application users, there is a need for legal protection for consumers so as to create mutually beneficial transaction processes. Therefore, the authors conducted research with the aim of seeing the performance of e-commerce, especially Shopee, in the consumer perspective based on Law No.8 of 1999 on Consumer Protection.

The research method used is sociological juridical. The reason for using the sociological juridical approach in this research is because the problems studied are related to these factors and are expected to achieve concrete results between the rule of law and the facts that occur in society itself. By using this method, the researcher will examine the laws and regulations, especially the Consumer Protection Law, which has been implemented properly or not, especially for consumers using the Shopee application.

The research objective is to determine the performance of e-commerce, especially Shopee in a consumer perspective based on Law No.8 of 1999 on Consumer Protection, to find out the advantages and disadvantages experienced by consumers in using the Shopee application and to find out dispute resolution in using the Shopee application when making online buying and selling transactions.

From the results of research, the Consumer Protection Law has been implemented both in terms of consumers, business actors, and Shopee itself. Also explained about the advantages and disadvantages of consumers and solving problems experienced by Shopee application users.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Shopee.