

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PROBLEMATIKA YANG  
DIALAMI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*  
DI SHOPEE**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum  
Program Kekhususan Hukum Perdata



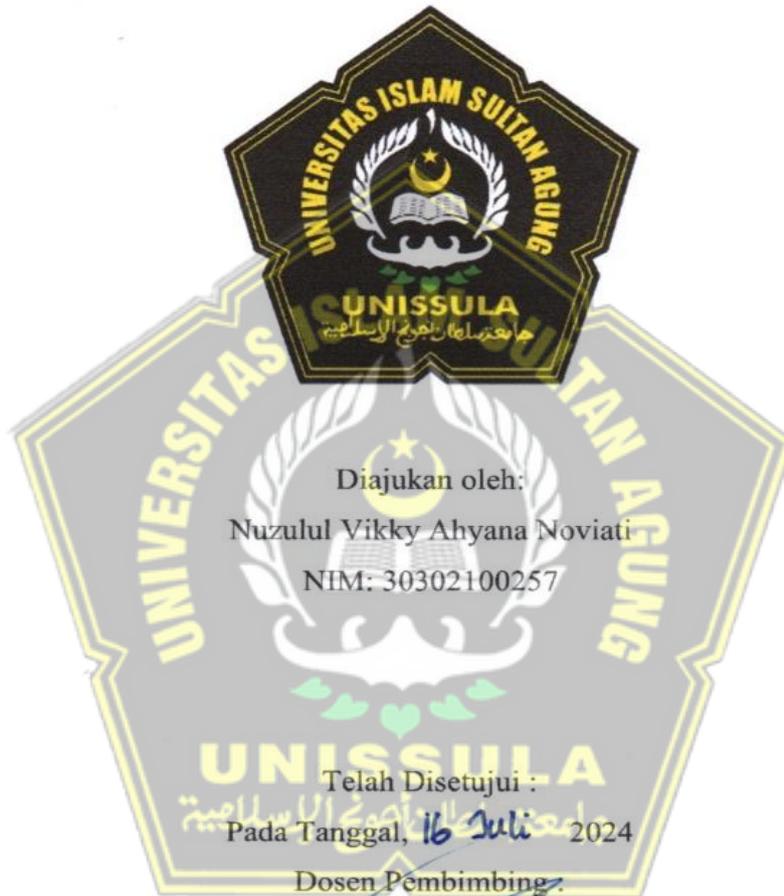
Diajukan oleh:

Nuzulul Vikky Ahyana Noviati

NIM: 30302100257

**PROGRAM STUDI (S. 1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PROBLEMATIKA YANG  
DIALAMI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*  
DI SHOPEE**



Dr. Hj. Siti Ummu Adillah, S.H., M.Hum.

NIDN. 06-0504-6702

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PROBLEMATIKA YANG  
DIALAMI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*  
DI SHOPEE**

Dipersiapkan dan disusun oleh  
Nuzulul Vikky Ahyana Noviaty  
NIM : 30302100257

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal, 9 Agustus 2024  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji  
Ketua,

  
Dr. Hj. Peni Rinda Listyawati, S.H., M.Hum  
NIDN : 06-1807-6001

Anggota



Prof. Hj. Anis Mashdurohatun, S.H., M.Hum  
NIDN. 06-2105-7002

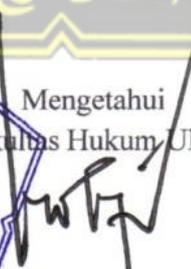
Anggota



Dr. Hj. Siti Ummu Adillah., S.H., M.Hum  
NIDN. 06-0504-6702



Mengetahui  
Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

  
Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H  
NIDN : 06-2004-6701

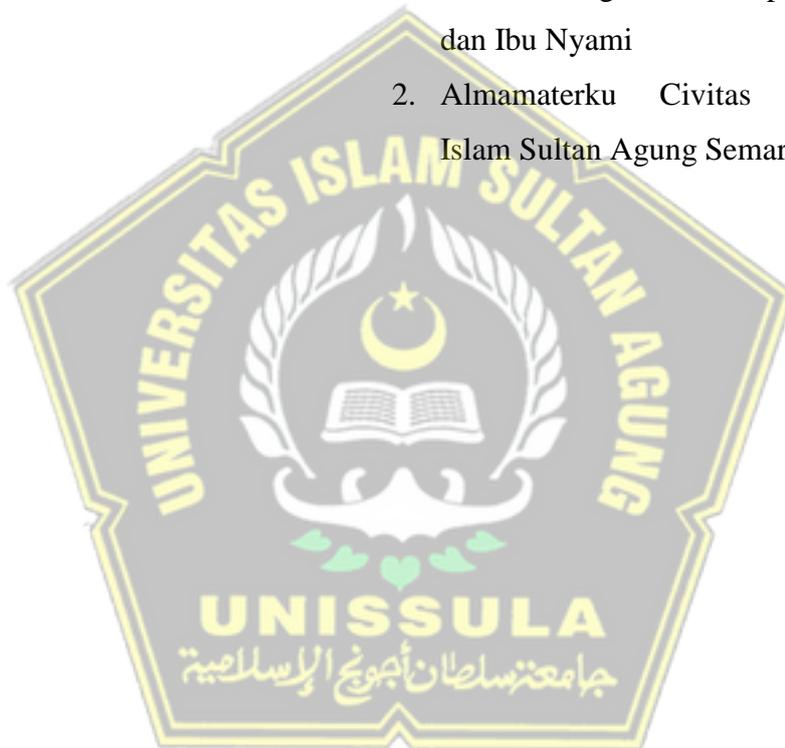
## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala mereka tanpa batas." -Q.S Az Zumar: 10

Sebuah karya ini, saya persembahkan kepada

:

1. Kedua orang tuaku, Bapak Nur Ali dan Ibu Nyami
2. Almamaterku Civitas Universitas Islam Sultan Agung Semarang



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuzulul Vikky Ahyana Novianti  
NIM : 30302100257  
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PROBLEMATIKA YANG DIALAMI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI SHOPEE” benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari peniruan hasil karya orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar aturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Semarang, 9 Agustus 2024

Yang Menyatakan



**Nuzulul Vikky Ahyana Novianti**

NIM. 30302100257

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nuzulul Vikky Ahyana Noviati  
NIM : 30302100257  
Program Studi : S-1 Ilmu Hukum  
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi dengan judul :

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PROBLEMATIKA YANG DIALAMI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI SHOPEE”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 9 Agustus 2024

Yang Menyatakan



**Nuzulul Vikky Ahyana Noviati**

NIM. 30302100257

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Problematika Dalam Transaksi *E-Commerce* Di Shopee”. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S-1) dalam Program Studi Ilmu Hukum di Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, dorongan, dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang utama kepada kedua Orang Tua (Bapak Nur Ali dan Ibu Nyami) yang senantiasa memberikan cinta, nasehat, selalu mendoakan dan mendukung setiap usaha penulis untuk mewujudkan cita-ciatanya. Dan tidak lupa penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E, Akt., M.Hum selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sulltan Agung Semarang.
3. Dr. Widayati, S.H., M.H selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sulltan Agung Semarang.
4. Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sulltan Agung Semarang.
5. Dr. Muhammad Ngazis, S.H., M.H selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sulltan Agung Semarang.
6. Dr. Ida Musofiana, S.H., M.H selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum Universitas Islam Sulltan Agung Semarang.

7. Dr. Achmad Arifullah, S.H., M.H selaku Dosen Wali telah memberikan arahan kepada penulis selama menjalani masa studi di perguruan tinggi.
8. Dr. Hj. Siti Ummu Adillah, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, energi, dan pengetahuannya untuk membimbing, mendorong, serta mendampingi penulis dalam proses penulisan skripsi hingga selesai.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat selama masa kuliah sampai penyelesaian studi.
10. Staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan pelayanan administrasi yang baik.
11. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang Angkatan 2021 dan teman seperjuangan.
12. Ita Yuntanti yang selalu membantu dalam perjalanan studiku sampai dengan penyelesaian penulisan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak mungkin disebutkan satu per satu yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan oleh orang tua penulis dan ibu, bapak beserta rekan-rekan kepada penulis dengan balasan kebaikan yang lebih baik dan melimpah barokah, serta dilimpahi dengan rahmat dan kasih sayang-Nya yang tak terhingga, aamiin.

Penulis dengan tulus mengharapkan kritik, saran atau masukan untuk meningkatkan perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang luas, baik bagi penulis maupun pembaca pada umumnya. Aamiin.

Semarang, 9 Agustus 2024  
Yang Menyatakan

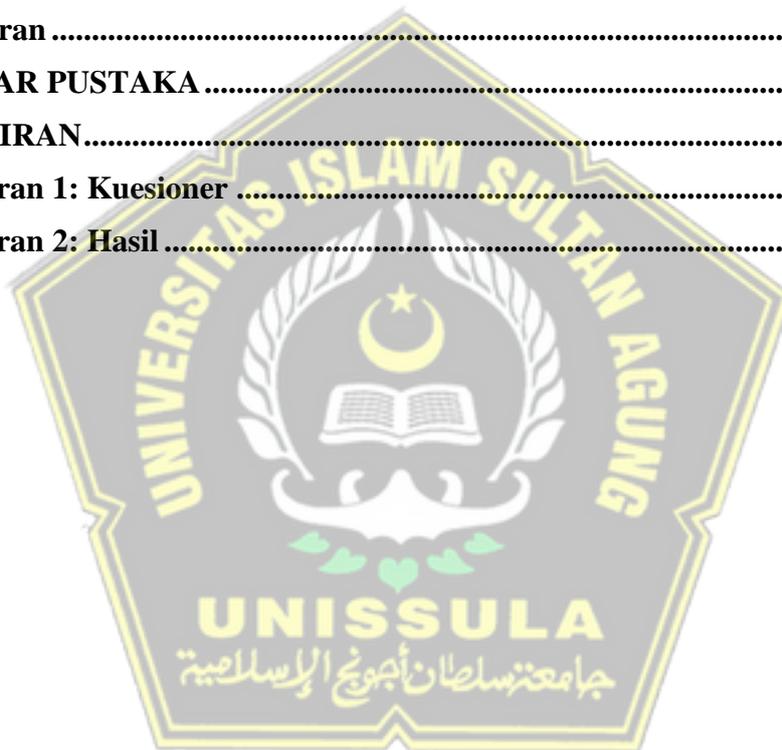


**Nuzulul Vikky Ahvana Noviati**  
NIM. 30302100257

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
ABSTRAK .....	xi
ABSTRACT .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Terminologi .....	10
F. Metode Penelitian .....	13
G. Sistematika Penulisan .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum .....	23
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	23
2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum .....	24
3. Tujuan Perlindungan Hukum .....	25
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen .....	26
1. Pengertian Konsumen .....	26
2. Dasar Hukum Konsumen .....	28
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	29
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	32
C. Tinjauan Umum tentang <i>E-Commerce</i> .....	34
1. Pengertian <i>E-commerce</i> .....	34

2. Jenis-Jenis <i>E-commerce</i> .....	35
<b>D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Menurut Islam .....</b>	<b>37</b>
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>A. Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Problematika Yang Dialami Oleh Konsumen .....</b>	<b>40</b>
<b>B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Problematika Dalam Transaksi <i>E-commerce</i> Di Shopee.....</b>	<b>57</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>82</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>82</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 1: Kuesioner .....</b>	<b>92</b>
<b>Lampiran 2: Hasil .....</b>	<b>97</b>



## ABSTRAK

Perlindungan hukum adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan serangkaian peraturan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggungjawab pelaku usaha atas problematika yang dialami oleh konsumen dan untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami problematika dalam transaksi *e-commerce* di shopee.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *yuridis normatif*. Spesifikasi penelitian menggunakan deskriptif analisis. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan data primer menggunakan observasi dan wawancara, teknik pengumpulan data sekunder menggunakan studi dokumen dan studi kepustakaan. Untuk metode analisis data menggunakan analisis kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : Pertama, pelaku usaha bertanggung jawab atas semua problematika yang dialami oleh konsumen dalam transaksi *e-commerce* di shopee dengan memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran lingkungan, atau kerugian yang dialami konsumen akibat dari konsumsi barang atau jasa yang mereka hasilkan atau perdagangkan. Tanggung jawab ini meliputi kewajiban untuk mengganti kerugian secara finansial atau melalui cara lain sesuai dengan hukum yang berlaku, guna melindungi hak-hak konsumen dan memastikan konsumen tidak dirugikan oleh kegiatan bisnis pelaku usaha. Kedua, adanya perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami problematika dalam transaksi *e-commerce* di shopee. Dasar hukum utama untuk perlindungan konsumen di Indonesia adalah Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-Undang ini mengatur berbagai aspek untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan mereka mendapatkan perlindungan dari praktik bisnis yang merugikan. Selain UUPK, terdapat juga pasal-pasal perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* dan sejumlah perangkat hukum lain yang bisa dijadikan sebagai dasar hukum tambahan.

**Kata Kunci :** *Perlindungan Hukum, Konsumen, Problematika, Transaksi E-Commerce, Shopee.*

## ABSTRACT

Legal protection is an action carried out by the government using a series of established regulations. This research aims to determine the responsibility of business actors for problems experienced by consumers and to determine legal protection for consumers who experience problems in e-commerce transactions on Shopee. Legal protection is an action taken by the government using a series of predetermined regulations. This research aims to find out the responsibility of business actors for problems experienced by consumers and to find out the legal protection of consumers who experience problems in e-commerce transactions in shopee.

This research uses a normative juridical approach method. The research specification uses descriptive analysis. Data sources consist of primary data and secondary data, consisting of primary legal materials, secondary legal materials and tertiary legal materials. Primary data collection techniques use observation and interviews, secondary data collection techniques use document studies and literature studies. For data analysis methods using qualitative analysis.

The results of the research show that: First, business actors are responsible for all problems experienced by consumers in e-commerce transactions in shopee by providing compensation for damage, environmental pollution, or losses experienced by consumers as a result of the consumption of goods or services they produce or trade. This responsibility includes the obligation to compensate financially or through other means in accordance with applicable law, in order to protect consumer rights and ensure that consumers are not harmed by the business activities of business actors. Second, there is legal protection for consumers who experience problems in e-commerce transactions in shopee. The main legal basis for consumer protection in Indonesia is Article 3 of Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection (UUPK). This law regulates various aspects to protect the rights of consumers and ensure they get protection from harmful business practices. In addition to UUPK, there are also articles on consumer protection in e-commerce transactions and a number of other legal instruments that can be used as additional legal basis.

**Keyword : Legal Protection, Consumers, Problematics, E-Commerce Transactions, Shopee.**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sejak awal kemerdekaan Indonesia, perkembangan zaman telah menandai kemajuan yang mengagumkan. Terutama dalam berbagai aspek seperti teknologi, sosial, budaya, ekonomi, dan hukum. Perkembangan ini memberikan manfaat positif dengan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka. Namun, dampak dari kemajuan yang cepat juga menghadirkan tantangan dan masalah yang perlu diatasi oleh masyarakat.<sup>1</sup>

Dalam era globalisasi saat ini, akses terhadap informasi menjadi sangat krusial dalam kehidupan sosial masyarakat. Informasi menjadi penting sebagai sumber pemahaman akan perkembangan zaman. Salah satu sarana yang umum dipakai oleh masyarakat guna mendapatkan berita dan informasi ialah melalui perangkat telepon seluler. Dengan menggunakan telepon seluler, masyarakat bisa mengakses bermacam jenis informasi elektronik.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi memiliki dampak besar pada bidang ekonomi, terutama dalam perdagangan. Teknologi telah memfasilitasi

---

<sup>1</sup> Eka Wijaya Gunawan, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945*, Banyuwangi, hlm. 1.

<sup>2</sup> Hanum R. Helmi, 2011, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya Short Message Service (SMS) Spam, *Yuridika*, Vol. 26 No. 3 hlm. 247.

pertukaran barang dan jasa secara global melalui perdagangan elektronik. Yang memungkinkan pelaku usaha untuk mencapai pasar yang luas dengan dana yang rendah. Teknologi juga memungkinkan analisis data yang lebih canggih, memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi perilaku konsumen serta tren pasar dengan lebih baik.

Aktivitas perdagangan di masyarakat telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Salah satu faktor pendorong utamanya adalah kemajuan teknologi berbasis internet yang dikenal sebagai *e-commerce*. Perkembangan *e-commerce* ini tidak bisa dipisahkan dari peningkatan pesat penggunaan internet, karena *e-commerce* beroperasi melalui jaringan ini. Dengan pertumbuhan jumlah pengguna internet yang begitu cepat, internet telah menjadi media yang sangat efektif bagi individu maupun perusahaan untuk mempromosikan atau menjual barang dan jasa kepada konsumen di seluruh dunia. *E-commerce* adalah bentuk bisnis modern yang tidak menggunakan tanda tangan asli (*non-sign*) serta tidak membutuhkan kehadiran fisik pelaku usaha (*non-fice*).<sup>3</sup>

*E-commerce* terbagi menjadi dua aspek utama: perdagangan antar pedagang dan antara pedagang dengan konsumen. Penggunaan Internet dalam aktivitas ekonomi terus berkembang, khususnya dalam meningkatnya penggunaan platform belanja online (*e-commerce*) sebagai

---

<sup>3</sup> Sahat Maruli T. Siteameang, 2020, *Cyber Law*, CV. Cakra, Bandung, hlm. 93.

metode transaksi.<sup>4</sup> Fenomena ini mencerminkan pergeseran perilaku konsumen yang semakin mengadopsi kemudahan dan kenyamanan berbelanja secara daring.

Salah satu contoh *e-commerce* ialah Shopee. Shopee ialah sebuah platform *e-commerce* yang memfasilitasi hubungan antara penjual dan pembeli secara online. Dengan jangkauan produk yang luas, termasuk elektronik, peralatan dapur, dan fashion. Shopee telah meraih popularitas yang besar di berbagai negara seperti Filipina, Singapura, Malaysia, dan Indonesia. Selain menyediakan berbagai opsi pembayaran kepada pelanggan, Shopee juga menawarkan sistem garansi untuk memastikan kepuasan pelanggan. Melalui platform ini, banyak individu telah mendapatkan kesempatan untuk memulai bisnis online mereka.<sup>5</sup>

Melalui *e-commerce*, pelanggan dapat menjelajahi berbagai produk dan layanan, membandingkan harga, serta melakukan pembelian tanpa harus meninggalkan kenyamanan rumah mereka. Hal ini memberikan peluang baru para penjual guna menjangkau pasar yang lebih luas. Tetapi juga menciptakan dinamika baru dalam lanskap bisnis dengan meningkatkan persaingan dan inovasi di sektor perdagangan online.

Dengan pertumbuhan pesat industri produk elektronik, kekurangan pengawasan dapat mengakibatkan munculnya beragam barang dengan kualitas rendah di pasar, meningkatkan risiko pembeli mengalami

---

<sup>4</sup> Alexandra Exelsia Saragih. et al., 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 2 No. 2 hlm. 1-2.

<sup>5</sup> Joko Setiawan, Apa Itu Shopee, <https://konigle.com/p/apa-itu-shopee>, diakses pada tanggal 23 April 2024 pkl. 14.00.

kerugian akibat produk yang cacat. Pelaku usaha, baik individu maupun badan hukum, yang beroperasi di Indonesia memiliki potensi untuk terlibat. Pelanggaran yang mungkin terjadi mencakup ketidakjelasan, ketidakbenaran, atau ketidakjujuran dalam menyediakan informasi kepada konsumen mengenai garansi dan kondisi barang yang dijual.<sup>6</sup>

Perkembangan internet dari kemajuan teknologi informasi membawa dampak berbeda bagi konsumen dan produsen. Pelanggan menjadi lebih selektif serta kritis saat menentukan produk, sementara produsen mendapatkan keuntungan dengan pemasaran yang lebih mudah dan pengurangan biaya serta waktu. Namun, karena kurangnya interaksi fisik, potensi terjadinya kesalahan ataupun kecurangan menjadi perhatian utama yang memerlukan penanganan serius. Pengaruh negatif *e-commerce* seringkali mengakibatkan kerugian bagi konsumen, terutama terkait dengan ketidaksesuaian produk dengan janji yang diberikan dan ketidakcocokan dengan kesepakatan awal.<sup>7</sup>

Pemenuhan kebutuhan masyarakat adalah hal yang vital dan menjadi prioritas utama. *E-commerce* sering menjadi sarana untuk melaksanakan transaksi jual-beli guna mencukupi keperluan tersebut. Transaksi ini terjadi ketika ada kesepakatan antara penawaran dan permintaan atas barang yang diinginkan. Namun, ketika barang yang dibeli tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan mempunyai rasa

---

<sup>6</sup> Made Wisnuyoga Wardana. et al., 2022, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Atas Produk Yang Tidak Bergaransi, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, No. 1, hlm. 73.

<sup>7</sup> Khalish Aunur Rahim. et al., 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, Vol. 1 No. 3, hlm.3.

dirugikan. Isu perlindungan pelanggan dalam konteks ini semakin mendapat sorotan tajam dari masyarakat.<sup>8</sup>

Pelanggan memakai barang yang diperdagangkan ataupun diproduksi oleh perusahaan serta barang ternyata mengalami cacat, kerusakan, atau terkontaminasi, maka pelanggan berpotensi mengalami kerugian. Sebagai respons, peraturan hukum dibuat guna memberikan perlindungan hak-hak pelanggan dan melakukan pencegahan terjadinya kerugian yang mungkin terjadi. Hal ini juga mengharuskan perusahaan untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita pelanggan sebab ketidaksesuaian barang dengan harapan mereka.

Pada ranah hukum, perlindungan atas konsumen yang mengalami problematika atau masalah diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan dasar hukum bagi negara guna melindungi hak-hak pelanggan. Disisi lain, undang-undang ini juga memberikan aturan mekanisme pemecahan masalah antara pelanggan dan penyedia barang atau jasa dengan lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

Pada dasarnya, tujuan dari perlindungan hukum ialah guna memberikan kepastian, keadilan, serta rasa aman bagi masyarakat. Kata "perlindungan" itu sendiri berarti memberikan pengayoman pada pihak yang lemah, sehingga perlindungan hukum bisa didefinisikan menjadi pengayoman yang diberikan oleh pemerintah pada individu guna

---

<sup>8</sup> Lupiyanto, et. al., 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi E-Commerce Yang Dirugikan, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 29 No. 1 hlm. 6191.

menjamin kepastian, keadilan, serta rasa aman terhadap hak-hak mereka dalam masyarakat serta kehidupan berbangsa dan bernegara. Ini termasuk dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan, atau kebijakan lain, serta dalam bidang penegakan hukum.<sup>9</sup>

Penyelesaian masalah hukum dalam *e-commerce* penting karena melibatkan perlindungan bagi semua pihak. Indonesia menerapkan regulasi khusus, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Tahun 2008, untuk mengatur transaksi internet. Aspek bisnis *e-commerce* juga tercakup pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan, terutama bab yang mengatur Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.<sup>10</sup>

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 mengenai Perdagangan telah memberikan aturan secara rinci mengenai *e-commerce*. Undang-Undang Perdagangan ini ialah implementasi dari keinginan guna meningkatkan sektor perdagangan melalui pengutamaan kepentingan nasional. Ini tercermin dengan jelas pada Pasal 2 huruf (a) yang menjelaskan jika “kebijakan perdagangan disusun berdasarkan asas kepentingan nasional”.<sup>11</sup>

Diperlukannya undang-undang perlindungan konsumen dikarenakan oleh kelemahan posisi pelanggan dalam hubungannya dengan

---

<sup>9</sup> Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta, hlm. 49.

<sup>10</sup> Yanci Libria Fista, 2023, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang Undang Perlindungan Konsumen, *Binamulia Hukum*, Vol.12, No. 1, hlm. 180.

<sup>11</sup> Roberto Ranto, 2019, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, hlm. 151.

produsen. Proses produksi barang atau jasa umumnya berlangsung tanpa partisipasi konsumen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen ialah guna memberikan peningkatan kesadaran serta martabat mereka, sambil dengan tidak langsung memberikan dorongan produsen untuk bertanggung jawab atas produk mereka. Namun, pencapaian seluruh tujuan tersebut cuma memungkinkan jika penerapan hukum perlindungan konsumen dilakukan dengan konsisten.<sup>12</sup>

Melalui undang-undang yang memberikan aturan perlindungan terhadap konsumen, diinginkan mampu menciptakan lingkungan transaksi yang lebih aman dan menguntungkan bagi para konsumen. Keberadaan undang-undang ini menjadi fondasi yang penting untuk menjamin hak-hak konsumen. Berbagai hak tersebut seperti hak terhadap informasi yang jelas, ketersediaan produk yang aman dan berkualitas, serta perlindungan terhadap praktik-praktik penipuan dan penyalahgunaan.

Dengan demikian, konsumen nantinya merasa nyaman serta percaya diri saat melakukan transaksi *e-commerce*, karena mereka mengetahui bahwa ada mekanisme hukum yang dapat melindungi mereka dari kerugian dan ketidakadilan. Selain itu, keberadaan undang-undang ini juga dapat mendorong para pelaku bisnis untuk mematuhi standar etika yang lebih tinggi dalam berinteraksi dengan konsumen, sehingga memperkuat hubungan saling percaya antara pelaku bisnis dan konsumen.

---

<sup>12</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 10.

Dari latar belakang tersebut maka penulis berkeinginan guna melaksanakan penelitian, berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI PROBLEMATIKA DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE* DI SHOPEE”**.

#### **B. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, rumusan masalahnya ialah:

1. Bagaimana tanggungjawab pelaku usaha atas problematika yang dialami oleh konsumen?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami problematika dalam transaksi *e-commerce* di Shopee?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Dari pokok masalah yang di bahas di atas, adapun tujuan penulisan skripsi ini ialah :

1. Guna melihat tanggungjawab pelaku usaha terhadap problematika yang dirasakan oleh konsumen.
2. Guna melihat perlindungan hukum terhadap konsumen yang menjalani problematika saat transaksi *e-commerce* di Shopee.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini diinginkan bisa dipergunakan dengan semestinya. Adapun manfaat yang diinginkan penulis dari penelitian ini ialah :

## 1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diinginkan bisa menjadi referensi di bidang hukum, terutama dalam ranah hukum perdata yang sesuai dengan perlindungan hukum terhadap konsumen. Penelitian ini diinginkan bisa menjadi sumber referensi yang bermanfaat serta memberikan tambahan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian di masa depan. Hasil penelitian ini diinginkan bisa menjadi landasan yang dapat diperluas serta dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti lainnya, sehingga bisa berkontribusi positif saat memperdalam pemahaman mengenai perlindungan hukum terhadap pelanggan.

## 2. Kegunaan Praktis

### a. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan bisa memberi pengetahuan, serta pencerahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi online atau *e-commerce* agar lebih teliti dan berhati-hati saat menggunakan ataupun membeli suatu jasa ataupun produk secara *online* agar tidak menjalani kerugian.

### b. Bagi Pengusaha Online

Penelitian ini memberikan masukan bagi pengusaha online untuk mengelola bisnis mereka melalui cara yang lebih bertanggung jawab serta berorientasi kepada konsumen, yang pada

akhirnya dapat meningkatkan reputasi dan kesuksesan bisnis mereka.

c. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diinginkan bisa memberikan masukan yang berharga bagi pemerintah saat pembuatan kebijakan atau regulasi yang lebih efektif untuk melindungi bermacam pihak yang lemah dalam melaksanakan transaksi *e-commerce*.

## E. Terminologi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), terminologi adalah ilmu yang mempelajari batasan atau definisi istilah, atau sering disebut peristilahan.<sup>13</sup> Dalam penyusunan skripsi ini akan diuraikan berbagai istilah yang dipakai dalam judul skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Knsumen Yang Mengalami Problematika Dalam Transaksi *E-Commerce* Di Shopee” yaitu sebagai berikut:

### 1. Perlindungan Hukum

Secara terminologi, perlindungan hukum merupakan gabungan dari dua definisi, yaitu "perlindungan" dan "hukum." Menurut KBBI, perlindungan adalah hal atau tindakan yang bertujuan untuk melindungi. Sementara itu, hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat dan dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah. Berdasarkan definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa

---

<sup>13</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/terminologi>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024 pk. 11.55.

melalui serangkaian peraturan yang ada untuk melindungi. Singkatnya, perlindungan hukum adalah fungsi dari hukum itu sendiri, yaitu memberikan perlindungan.<sup>14</sup>

## 2. Konsumen

Konsumen adalah individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat, baik untuk keperluan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk tujuan perdagangan.<sup>15</sup> Konsumen berperan sebagai pemakai akhir dari produk atau layanan yang dihasilkan oleh produsen. Mereka dapat berperan dalam berbagai tingkatan, mulai dari individu yang membeli barang untuk kebutuhan pribadi hingga perusahaan besar yang membeli bahan baku atau peralatan untuk keperluan produksi.

## 3. Problematika

Problematika adalah suatu situasi atau kejadian yang membutuhkan pemecahan atau solusi.<sup>16</sup> Dalam kehidupan, adanya masalah atau kesulitan menuntut kita untuk mengembangkan solusi yang efektif. Memahami akar masalah merupakan langkah-langkah penting dalam mengatasi problematika. Dengan pendekatan yang tepat, problematika dapat diubah menjadi peluang untuk pertumbuhan dan pembelajaran yang berarti.

---

<sup>14</sup> Tim Hukumonline, *Perlindungan Hukum : Pengertian, Unsur dan Contohnya*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pk. 11.30.

<sup>15</sup> Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1

<sup>16</sup> Rahmat Hidayat dan Sumarto, 2019, *Manajemen Problematika Madrasah*, Buku Literasiologi, Bengkulu, hlm. 94.

#### 4. Transaksi

Transaksi merujuk pada perjanjian antara pembeli dan penjual yang bertujuan untuk bertukar barang atau jasa. Meskipun umumnya setiap transaksi membutuhkan dokumentasi, tidak semua penjual membuat bukti administratif untuk setiap transaksi yang mereka lakukan. Administrasi transaksi melibatkan pencatatan dan pengorganisasian data keuangan secara terstruktur.<sup>17</sup>

#### 5. E-Commerce

*E-commerce* (perdagangan elektronik), ialah bentuk bisnis yang memungkinkan penjualan serta pembelian barang melalui internet. Hampir semua jenis produk dan layanan, seperti makanan, musik, buku, peralatan rumah tangga, tiket pesawat, dan investasi, tersedia secara online. Karena itu, kemajuan teknologi dalam perdagangan elektronik dianggap sebagai perubahan besar dalam ekonomi. Sarana untuk berpartisipasi dalam *e-commerce* bervariasi, termasuk televisi, telepon, dan internet.<sup>18</sup>

#### 6. Shopee

Shopee adalah platform *e-commerce* yang menawarkan kenyamanan dan kecepatan dalam proses jual beli online. Tersedia dalam format aplikasi mobile dan situs web, Shopee mempermudah

---

<sup>17</sup> Kholida Qothrunnada, "Pengertian Transaksi: Fungsi, Jenis, Contoh serta Bukti Keuangannya", <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6023038/pengertian-transaksi-fungsi-jenis-contoh-serta-bukti-keuangannya>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 11.40.

<sup>18</sup> Muhammad Idris, "Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan Marketplace", <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 11.50.

pengguna dalam aktivitas belanja online. Didirikan Chris Feng, seorang lulusan unggulan dari Universitas Nasional Singapura, Shopee saat ini merupakan salah satu pemimpin di industri *e-commerce*. Platform ini tidak hanya dominan di pasar aplikasi mobile, tetapi juga menjadi salah satu destinasi belanja online paling diminati berdasarkan data kunjungan pada tahun 2021.<sup>19</sup>

## F. Metode Penelitian

### 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan memakai metode yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian hukum yang menitikberatkan pada kajian peraturan atau undang-undang tertulis (*law in books*) dan berlandaskan pada kaidah atau norma yang diterapkan dalam masyarakat.<sup>20</sup>

### 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini memakai deskriptif analisis, yang mempunyai tujuan guna menggambarkan dengan dalam mengenai karakteristik suatu populasi ataupun fenomena yang diamati. Fokus utama metode ini ialah memberi penjelasan yang komprehensif tentang bagaimana objek penelitian berkembang. Dengan demikian, metode ini

---

<sup>19</sup> Penulis Kumparan, Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia, <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo/full>, diakses pada tanggal 22 April 2024 pkl. 22.00.

<sup>20</sup> Chairul Fahmi, 2022, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), Banda Aceh, hlm. 7.

mampu memberikan jawaban terhadap pertanyaan mengenai peristiwa dan fenomena yang menjadi fokus dalam penelitian tersebut.<sup>21</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan memakai data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer ialah data yang dikumpulkan ataupun diperoleh langsung peneliti dari sumbernya atau dari narasumber dari lapangan. Data primer juga kerap dikatakan data asli ataupun data baru.<sup>22</sup>

#### b. Data Sekunder

Data ialah adalah data yang dikumpulkan ataupun diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang sudah tersedia sebelumnya atau dari bermacam bahan kepustakaan yang sudah tersedia.<sup>23</sup> Data sekunder diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) macam, yakni:

---

<sup>21</sup> Nanda Akbar Gumilang, "Penelitian Deskriptif Adalah: Pengertian, Kriteria, dan Ciri-Cirinya", <https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 13.20.

<sup>22</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta, hlm. 67-68.

<sup>23</sup> *Ibid.*, hlm. 68.

## 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang bersifat mengikat.<sup>24</sup> Bahan Hukum primer yang dipakai pada penyusunan skripsi ini antara lain :

- a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-Undang Hukum Perdata
- c) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- d) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan materi yang memberikan interpretasi ataupun penjelasan mengenai bahan hukum primer. Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari bermacam sumber, seperti literatur ataupun buku-buku referensi yang sudah ada sebelumnya, rancangan peraturan perundang-undangan, laporan hasil penelitian, artikel jurnal hukum, makalah, skripsi, dan karya-karya yang

---

<sup>24</sup> Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 223.

dihasilkan oleh ahli hukum, arsip serta dokumen terkait materi penelitian baik cetak maupun *online*.<sup>25</sup>

### 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier ialah sumber informasi yang menjelaskan tentang bahan hukum sekunder serta primer. Contoh bahan hukum tersier meliputi kamus hukum, ensiklopedia, serta kamus bahasa Indonesia.<sup>26</sup>

## 4. Metode Pengumpulan Data

### a. Data Primer

Data primer ialah data yang didapatkan dari hasil observasi, kuesioner serta wawancara.

#### 1) Observasi

Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan pancaindra. Selama proses observasi, peneliti mencatat dan melaporkan apa yang terdengar, dirasakan, dan terlihat. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mendetail tentang suatu kejadian atau peristiwa.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> RED, “Wajib Dibaca! 6 Tips Dasar Penelitian Hukum”, <https://www.hukumonline.com/berita/a/wajib-dibaca-6-tips-dasar-penelitian-hukum-lt57398fe1dc462/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 12.30.

<sup>26</sup> Dara Kinanti Ayu Wardani, 2021, “Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Rokok Elektrik di Semarang”, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung*, Semarang, hlm. 18.

<sup>27</sup> Feny Rita Fiantika, 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Global Eksekutif Teknologi, Sumatera Barat, hlm. 21.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah metode penghimpunan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diwawancarai. Teknik ini juga dapat dipahami sebagai cara untuk memperoleh informasi melalui dialog langsung secara tatap muka dengan informan atau responden yang menjadi fokus penelitian.<sup>28</sup>

Ada 3 macam wawancara, yakni :

### a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah suatu proses yang dilakukan oleh peneliti secara sistematis mewawancarai subjek penelitian dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Bahwa peneliti memiliki ekspektasi tentang informasi yang akan diperoleh. Pertanyaan-pertanyaan tersebut sering kali disertai dengan pilihan jawaban yang telah dirancang sebelumnya.<sup>29</sup>

### b) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah tipe wawancara yang dilakukan dengan cara berinteraksi dengan subjek penelitian secara fleksibel. Hanya menggunakan pedoman

---

<sup>28</sup> Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, Kalimantan Selatan, hlm. 75.

<sup>29</sup> Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Penerbit KBM Indonesia, Yogyakarta, hlm. 29.

berupa gambaran umum tentang topik penelitian yang sedang diteliti.<sup>30</sup>

c) Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur adalah bentuk wawancara yang mencampurkan aspek-aspek dari wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam jenis ini, pewawancara mempersiapkan beberapa pertanyaan, tetapi juga memberikan ruang bagi responden untuk memberikan penjelasan tambahan sesuai kebutuhan.<sup>31</sup>

Wawancara semi terstruktur dimulai dengan memfokuskan pada isu penelitian.<sup>32</sup>

Dalam penyusunan skripsi, wawancara yang dipakai ialah wawancara tidak terstruktur. Peneliti dapat menyesuaikan wawancaranya berdasarkan kondisi serta situasi yang ada, sehingga memberikan fleksibilitas pada prosesnya.

3) Kuesioner

Kuesioner ialah rangkaian pertanyaan yang diberikan pada responden dengan tidak langsung ataupun langsung. Sebagai komponen krusial pada penelitian, kuesioner dipakai guna menghimpun informasi dari responden. Peneliti umumnya memakai kuesioner untuk memperoleh data dengan cepat dari

---

<sup>30</sup> *Ibid.*

<sup>31</sup> Ragam Info, <https://kumparan.com/ragam-info/3-jenis-wawancara-secara-umum-dan-fungsinya-20hYNUct94v/full>, diakses pada tanggal 9 Mei 2024 pkl. 09.00.

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm. 46.

responden. Penggunaan kuesioner dalam penelitian membuktikan efektif dalam menilai sikap, perilaku, pendapat, niat, serta preferensi subjek penelitian.<sup>33</sup>

Kuesioner penulis diberikan kepada 10 (sepuluh) responden dengan kriteria konsumen yang pernah mengalami problematika atau permasalahan dalam pembelian melalui transaksi *e-commerce* di Shopee. Tujuannya ialah guna memperoleh pemahaman yang dalam mengenai permasalahan yang dihadapi konsumen serta mencari solusi yang dapat meningkatkan kualitas layanan *e-commerce*. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman mereka terkait kendala seperti:

- a) Pengiriman barang yang tak sesuai pesanan.
- b) Kualitas produk yang disediakan belum memuaskan konsumen.
- c) Pengiriman barang yang terlambat melebihi perkiraan waktu yang telah ditentukan.
- d) Penjual tidak mengirimkan barang setelah pembeli melakukan pembayaran.
- e) Keluhan konsumen mengenai kualitas layanan pengembalian produk yang berbelit-belit dan memakan waktu lama.

---

<sup>33</sup> Yusuf Abdhul Aziz, Kuesioner Penelitian Adalah : Jenis, Isi dan Cara Membuat yang Benar, <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/>, diakses pada tanggal 23 April 2024 pkl. 07.30.

- f) Layanan yang disediakan masih belum optimal, terutama saat memecahkan permasalahan yang dialami konsumen.

b. Data Sekunder

Metode pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara ialah:

1) Studi Dokumentasi

Metode studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data kualitatif yang melibatkan analisis atau pemeriksaan dokumen-dokumen yang dihasilkan oleh subjek itu sendiri atau oleh pihak lain terkait dengan subjek penelitian.<sup>34</sup>

2) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah bagian penting karya ilmiah yang merujuk pada penelitian sebelumnya dan membantu dalam menjelaskan teori yang relevan dengan topik penelitian saat ini. Ini juga dikenal dengan berbagai istilah seperti studi literatur, kajian pustaka, dan tinjauan teoritis. Penggunaannya membantu peneliti dalam mencari sumber-sumber yang relevan dan meningkatkan pemahaman mereka terhadap topik penelitian.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Mardawani, 2020, *Praktis Penelitian Kualitatif*, Grup Penerbitan CV Budi Utama, Yogyakarta, hlm. 52.

<sup>35</sup> Dwi Latiful Fajri, Studi Pustaka Adalah Referensi Penelitian, <https://katadata.co.id/berita/nasional/62e773e3da762/studi-pustaka-adalah-referensi-penelitian-ini-penjelasan-lengkapny#:~:text=Studi%20pustaka%20merupakan%20teknik%20sekumpulan,data%20tersebut%20dalam%20karya%20ilmiah.,> diakses pada tanggal 23 April 2024 pk1. 08.30.

## 5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang diterapkan ialah normatif kualitatif. Normatif sebab penelitian ini mengambil landasan dari peraturan-peraturan yang tersedia menjadi norma hukum positif, sementara pendekatan kualitatif mengarah pada analisis data yang memusatkan perhatian pada informasi yang diperoleh dari responden guna menggali pemahaman yang mendalam terkait dengan masalah yang diteliti.<sup>36</sup>

### G. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika yang digunakan dalam penulisan skripsi ini:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, terminologi, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang tinjauan umum perlindungan hukum meliputi: pengertian perlindungan hukum, bentuk-bentuk perlindungan hukum, dan tujuan perlindungan hukum. Tinjauan umum konsumen meliputi: pengertian konsumen, dasar hukum konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan

---

<sup>36</sup> Amalia Alia, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Masker Wajah Yang Tidak Terdaftar BPOM Di Semarang*, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, hlm. 12.

kewajiban konsumen. Tinjauan umum *e-commerce* meliputi: pengertian *e-commerce* dan jenis-jenis *e-commerce*. Tinjauan umum Shopee dan tinjauan umum perlindungan konsumen menurut Islam.

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

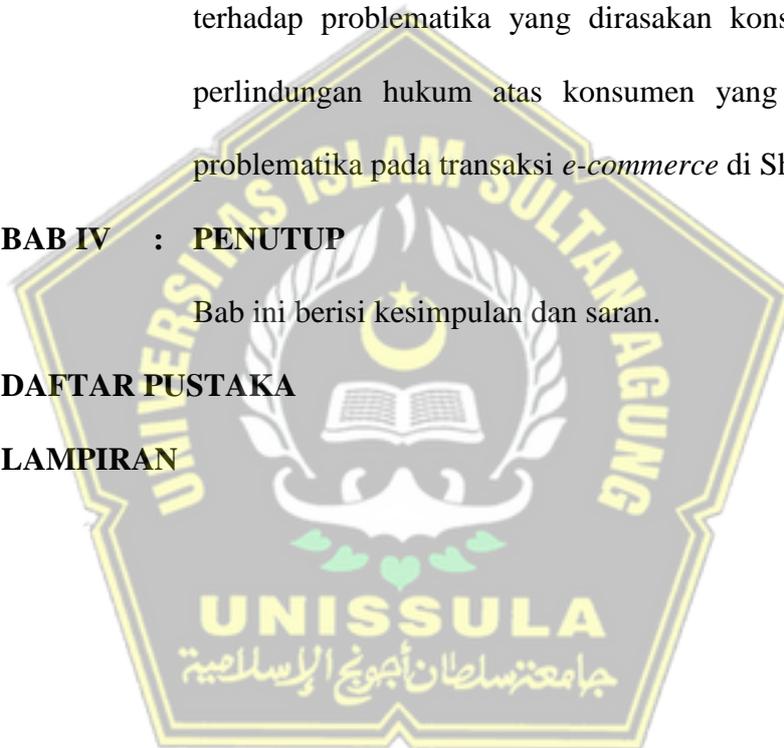
Bab ini berisi mengenai tanggungjawab pelaku usaha terhadap problematika yang dirasakan konsumen serta perlindungan hukum atas konsumen yang mengalami problematika pada transaksi *e-commerce* di Shopee.

### **BAB IV : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum

##### 1. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum ialah semua usaha guna memenuhi hak serta membantu meyakinkan korban serta saksi. Sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, perlindungan hukum atas korban kejahatan dapat dilakukan dalam berbagai bentuk.<sup>37</sup> Perlindungan hukum juga bisa didefinisikan menjadi bentuk perlindungan yang didasarkan pada prinsip-prinsip hukum dan peraturan yang berlaku.<sup>38</sup>

Dalam usaha menjaga keamanan dan kesejahteraan masyarakat, perlindungan hukum terhadap korban kejahatan memegang peranan penting dalam sistem keadilan. Hal ini dapat dilakukan melalui serangkaian langkah, termasuk penyediaan akses terhadap bantuan hukum bagi korban, pembentukan program perlindungan saksi untuk menjaga keamanan mereka, serta pemberian dukungan emosional dan rehabilitasi bagi korban agar mereka dapat pulih secara fisik dan psikologis dari dampak kejahatan yang mereka alami.

Adanya penyuluhan mengenai kesadaran masyarakat terhadap hak-hak korban juga merupakan bagian penting dari upaya perlindungan

---

<sup>37</sup> Ade Rizki, Soesi Idayanti et al., 2020, *Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Elektronik Lintas Batas Negara*, PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM-Anggota IKAPI), Pekalongan, hlm. 15.

<sup>38</sup> Malahayati dan Amrizal, 2015, *Jaminan Perlindungan PLRT Indonesia di Malaysia ?*, CV. BiEna Edukasi, Lhokseumawe, hlm. 30.

hukum terhadap korban kejahatan. Dengan demikian, perlindungan hukum dapat memberikan perlindungan yang efektif dan menyeluruh bagi korban kejahatan, memastikan bahwa mereka mendapatkan keadilan dan pemulihan yang pantas.

Perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi sangat penting. Regulasi yang kuat dan penerapan hukum yang tegas diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi dari praktik-praktik yang merugikan dan berpotensi membahayakan. Ini bertujuan untuk memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen dihormati dan bahwa mereka dapat memperoleh informasi yang jujur serta akurat mengenai layanan ataupun produk yang akan dibeli, sehingga bisa menentukan keputusan yang aman serta tepat.

## 2. Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merujuk pada upaya yang diberikan untuk melindungi subjek hukum berdasarkan aturan yang ada, mencakup aspek preventif dan represif, serta melibatkan perlindungan baik yang dinyatakan secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka penegakan hukum.<sup>39</sup> Berdasarkan Muchsin, bentuk-bentuk perlindungan hukum terdiri dari :<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> Muhammad Qustulani, 2018, *Perlindungan Hukum dan Konsumen*, PSP Nusantara Press, Tangerang, hlm. 20.

<sup>40</sup> Ade Rizki, Soesi Idayanti et al., *Op Cit.*, hlm. 17-18

a. Perlindungan Hukum secara Preventif

Perlindungan hukum secara preventif merupakan langkah-langkah yang diambil pemerintah guna melakukan pencegahan masyarakat dari melakukan pelanggaran hukum. Ini diatur pada peraturan-peraturan yang ditujukan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan yang bertentangan dengan hukum dengan menyebarkan pemahaman tentang apa yang diizinkan dan dilarang oleh regulasi.

b. Perlindungan Hukum secara Represif

Perlindungan hukum secara represif merupakan tindakan terakhir saat menjaga hak-hak individu, yang mencakup penerapan sanksi atau hukuman. Contohnya termasuk denda, masa tahanan, dan hukuman tambahan setelah terjadi pelanggaran.

Perlindungan hukum memberikan jaminan kepada subyek hukum untuk merasa aman dan dijamin dalam menjalankan hak dan kewajibannya dalam konteks masyarakat hukum. Dengan demikian, perlindungan hukum memberikan fondasi yang kuat bagi kestabilan dan keadilan dalam suatu sistem hukum, memastikan bahwa setiap individu memiliki akses yang sama terhadap perlindungan dan keadilan di dalamnya.

3. Tujuan Perlindungan Hukum

Tujuan utama perlindungan hukum ialah guna menjamin jika setiap individu menerima perlakuan yang adil, hak-haknya dijamin oleh

hukum, serta mempunyai akses yang setara atas keadilan.<sup>41</sup> Dengan demikian perlindungan hukum tidak hanya menegakkan keadilan tetapi juga memelihara rasa aman dan bermartabat bagi setiap anggota masyarakat.

Selain itu, jika terjadi pelanggaran terhadap berbagai hak itu, perlindungan hukum bertujuan melindungi subjek hukum yakni korban.<sup>42</sup> Dengan adanya perlindungan hukum, pembentukan undang-undang menjadi sangat penting. Undang-undang dibuat untuk menetapkan kerangka hukum yang tegas serta jelas, yang memberikan aturan hak serta kewajiban setiap individu dalam masyarakat.

## **B. Tinjauan Umum tentang Konsumen**

### **1. Pengertian Konsumen**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, “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”. Konsep konsumen bukan cuma terbatas pada manusia, namun juga dapat melibatkan kebutuhan dan interaksi dengan makhluk hidup lainnya dalam ekosistem. Dalam konteks ekonomi, pemahaman tentang perilaku konsumen sangat penting bagi perencanaan bisnis dan

---

<sup>41</sup> Maksum Rangkuti, *Perlindungan Hukum Indonesia : Pengertian, Aspek, Unsur, dan Contoh*, <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum-indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/>, diakses pada tanggal 14 Juli 2024 pkl. 22.30.

<sup>42</sup> Tim Hukum Online, *Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya*, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062?page=3>, diakses tanggal 14 Juli 2024 pkl. 22.50.

pengembangan produk yang memadai guna mencukupi keperluan pasar.

Di berbagai negara berkembang, seperti Indonesia, kendali terhadap kepentingan konsumen sering kali berada di tangan pihak-pihak yang memiliki kekuatan lebih besar, baik itu pemerintah ataupun pelaku usaha. Biasanya, suara pelaku usaha lebih dominan dan lebih didengar pemerintah. Prinsip perkembangan ekonomi yang mempunyai wawasan integral tidak hanya berfokus pada kemajuan sebagian kecil dari masyarakat, tetapi pada kesejahteraan seluruh penduduk, termasuk konsumen.<sup>43</sup>

Dengan kemajuan teknologi di era digital, informasi dapat disebarkan dengan cepat dan luas melalui berbagai platform online. Internet dan media sosial memungkinkan individu untuk dengan mudah mendapatkan akses dan berbagi bermacam jenis informasi, mulai dari berita sampai pandangan pribadi. Fenomena ini telah mengubah cara manusia berinteraksi, belajar, berbelanja, dan bahkan berpartisipasi dalam kehidupan politik.

Namun, sementara teknologi digital memberikan akses yang lebih besar terhadap informasi, juga timbul tantangan baru terkait dengan validitas, kebenaran, dan privasi informasi yang disebarkan. Sehingga diperlukan sikap waspada dalam pengambilan keputusan yang akan dilakukan.

---

<sup>43</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2020, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hlm. 15

Apabila informasi yang disampaikan melalui iklan tentang keadaan serta mutu jasa ataupun barang tidak tepat, jujur, serta, atau transparan bila ada pernyataan yang menyesatkan pelanggan berisiko mengalami kerugian. Selain itu juga berbahaya terhadap keamanan dan keselamatan saat menggunakan barang tersebut.<sup>44</sup>

Peningkatan perlindungan terhadap konsumen yang seringkali menjadi korban memerlukan perhatian yang lebih besar untuk memastikan penegakan hak-hak mereka. Namun, penting juga untuk mempertimbangkan jika saat melindungi pelanggan, tidak boleh merugikan keberlangsungan upaya pelaku usaha. Sebab kehadiran pelaku usaha adalah bagian penting dari ekonomi negara.<sup>45</sup>

## 2. Dasar Hukum Konsumen

Dasar hukum konsumen di Indonesia terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Dengan adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen menyatukan peraturan-peraturan hukum terkait hak-hak konsumen. Sehingga menjadikannya sebagai kerangka hukum utama yang memberikan penguatan penegakan hukum dalam bidang perlindungan konsumen.<sup>46</sup>

---

<sup>44</sup> Yapiter Marpi, 2002, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi Elektronik*, PT. Zona Media Mandiri, Tasikmalaya, hlm. 5.

<sup>45</sup> Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar, hlm. 5.

<sup>46</sup> Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Medan, hlm. 42.

Regulasi perlindungan konsumen tidak diartikan guna merugikan para pelaku usaha. Namun bertujuan guna menciptakan lingkungan usaha yang berkelanjutan serta mendukung. Dengan adanya regulasi tersebut, diharapkan dapat mendorong pertumbuhan perusahaan yang kuat dengan menawarkan produk atau layanan yang berkualitas guna mengatasi persaingan pasar.<sup>47</sup>

Dalam prakteknya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan selalu mempertimbangkan kepentingan serta hak para pelaku usaha skala kecil dan menengah. Hal ini untuk menjaga keseimbangan antara perlindungan konsumen yang memadai dengan dukungan terhadap pertumbuhan dan kelangsungan usaha bagi sektor-sektor usaha yang lebih kecil. Dengan demikian, implementasi undang-undang ini diharapkan dapat membuat lingkungan bisnis yang adil serta berkelanjutan bagi seluruh pihak terkait.

### 3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen dilakukan menjadi upaya bersama Hukum Perlindungan Konsumen Hukum Perlindungan Konsumen menurut 5 (lima) asas yang sesuai pembangunan nasional.

Asas-asas tersebut terdiri dari<sup>48</sup> :

---

<sup>47</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan, hlm. 4.

<sup>48</sup> Yessy Kusuma Dewi dan Grace Sharon, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta, hlm. 17.

a. Asas Keadilan

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua warga negara dapat berpartisipasi secara maksimal, serta memberikan peluang bagi konsumen dan pelaku usaha untuk secara adil memenuhi hak dan kewajiban mereka.

b. Asas Manfaat

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua usaha dalam melaksanakan perlindungan konsumen harus memberikan keuntungan maksimal untuk kepentingan baik pelaku usaha maupun konsumen dengan keseluruhan.

c. Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk memastikan bahwa baik pelaku usaha maupun konsumen mematuhi hukum dan mendapatkan keadilan dalam perlindungan konsumen, sementara negara memberikan kepastian hukum.

d. Asas Keseimbangan

Asas ini dirancang untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan pelaku usaha, pemerintah, serta konsumen, baik dalam aspek spiritual maupun material.

e. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini bertujuan untuk menjamin keselamatan sertakeamanan konsumen saat menggunakan, memanfaatkan, atau mengonsumsi jasa serta barang.

Pasal 3 dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2014 mengenai Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah :

- 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 bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Pasal 3 dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen terkait dengan pembangunan nasional, yang dikatakan sebelumnya pada Pasal 2, sebab tujuan perlindungan konsumen merupakan hasil akhir

yang perlu diraih pada upaya pembangunan di bidang hukum perlindungan konsumen.<sup>49</sup>

#### 4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan konsumen terdapat kewajiban serta hak yang harus dilakukan oleh konsumen. Hak Konsumen dalam Paasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdiri dari :

- 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;
- 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;

---

<sup>49</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 34.

- 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.

Jika konsumen dijamin akan terlindungi, maka berbagai hak konsumen yang tercantum wajib dijamin terpenuhi, baik produsen ataupun pemerintah, sebab pencapaian hak-hak ini nantinya mengurangi kerugian yang mungkin dialami konsumen dari beragam segi.<sup>50</sup>

Pada Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat kewajiban konsumen yang harus dipenuhi yakni:

- 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.

Dengan mematuhi kewajiban-kewajiban itu, konsumen bukan hanya sekadar menjadi pelaku pasif dalam transaksi jual beli, tetapi

---

<sup>50</sup> *Ibid*, hlm. 47

juga berkontribusi aktif dalam membentuk lingkungan perdagangan yang adil serta sehat guna seluruh pihak yang terkait. Dengan memberikan informasi yang akurat dan lengkap kepada penjual, serta melakukan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

Konsumen membantu membangun kepercayaan dan integritas dalam hubungan bisnis. Tindakan ini tidak hanya menguntungkan konsumen itu sendiri, tetapi juga menciptakan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dan harmonis, di mana kepentingan dan hak semua pihak dihormati dan dijaga.

### C. Tinjauan Umum tentang *E-Commerce*

#### 1. Pengertian *E-commerce*

*E-commerce* ialah suatu bisnis yang melibatkan transaksi perdagangan jasa atau barang menggunakan media elektronik yang terhubung secara online melalui internet.<sup>51</sup> *E-commerce* melibatkan transaksi perdagangan elektronik yang dilakukan melalui komputer yang terhubung dengan internet. Komunikasi antara pembeli dan penjual memerlukan penggunaan komputer yang terhubung ke internet untuk melaksanakan transaksi jual beli secara digital.<sup>52</sup>

*E-commerce* telah memberikan perubahan cara kita berbisnis, berbelanja, serta berinteraksi dengan global. Dengan *e-commerce*, konsumen bisa mudah membandingkan harga, mencari produk, serta

---

<sup>51</sup> Filep Wamafma, 2023, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Penerbit Amerta Media, Banyumas, hlm. 4-5.

<sup>52</sup> Jonathan Sarwono dan Prihartono, 2012, *Perdagangan Online : Cara Bisnis di Internet*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, hlm. 1.

melaksanakan pembelian dimanapun serta kapanpun. Di sisi lain, pelaku usaha dapat mengakses pasar yang lebih luas tanpa batasan, meningkatkan visibilitas merek, dan meningkatkan efisiensi operasional.

*E-commerce* juga membuat kesempatan pelaku usaha menengah serta kecil guna bersaing di pasar yang lebih besar melalui biaya yang relatif lebih rendah. Dengan demikian, *e-commerce* tidak hanya mengubah cara kita bertransaksi, tetapi juga membentuk bisnis modern yang terus berubah dan berkembang.

## 2. Jenis-Jenis *E-commerce*

Jenis-jenis *e-commerce* mencakup berbagai model bisnis dan platform perdagangan elektronik yang berkembang seiring dengan kemajuan teknologi. *E-commerce* dapat dibagi menjadi beberapa kategori<sup>53</sup> :

### a. *Business to Business* (B2B)

*E-commerce* jenis ini mengikutsertakan transaksi antara dua organisasi bisnis ataupun perusahaan, yang sering disebut *business-to-business* (B2B). Dalam B2B, transaksi terjadi antara mitra dagang yang telah membangun hubungan bisnis yang kuat dan memiliki format data standar yang telah disepakati. Biasanya, sistem yang digunakan bersama telah dikembangkan untuk memfasilitasi transaksi antara perusahaan-perusahaan ini. Sebagai

---

<sup>53</sup> Ferdinandus Lidang Wati, 2021, *Membangun E-Commerce Teori, Strategi dan Implementasi*, CV. Amerta Media, Banyumas, hlm 5-7.

contoh, sebuah perusahaan yang memproduksi laptop dapat menjalin kerjasama dengan pemasok komponen seperti *motherboard*, *memori*, atau *hard disk*, di mana kedua belah pihak telah membangun infrastruktur yang memungkinkan transaksi berjalan lancar.

b. *Business to Customer (B2C)*

*Business to Customer (B2C)* ialah jenis *e-commerce* di mana terjadi transaksi antara perusahaan dan konsumen. B2C ialah model *e-commerce* yang biasa dijumpai dan merupakan yang kedua terbesar dalam industri ini. Dalam B2C, interaksi antara pembeli serta penjual terjadi dengan platform elektronik, di mana penjualan dilaksanakan langsung dari penjual kepada konsumen akhir tanpa melibatkan perantara. Sebagai contoh, layanan B2C dapat ditemukan di situs seperti [bhinneka.com](http://bhinneka.com), sebuah toko online yang telah menjadi pelopor dalam industri *e-commerce* di Indonesia dan masih beroperasi hingga saat ini.

c. *Customer to Customer (C2C)*

Model *e-commerce* ini melibatkan transaksi langsung antara konsumen tanpa perantara, dikenal sebagai *Consumer to Consumer (C2C)*. Model bisnis ini berkembang seiring dengan perkembangan teknologi *e-commerce*. Di Indonesia, contoh penerapan C2C dapat ditemukan pada platform seperti Tokopedia

dan Bukalapak, yang memungkinkan individu untuk menjual dan membeli barang secara langsung antara satu sama lain.

d. *Business to Government (B2G)*

Jenis *e-commerce* ini melibatkan transaksi antara perusahaan dan pemerintah, dikenal sebagai *Business to Government (B2G)*. Model bisnis ini melibatkan penjualan produk, layanan, atau informasi secara langsung kepada pemerintah. Dalam B2G, perusahaan memiliki kesempatan untuk berpartisipasi dalam proses tender pemerintah sesuai dengan kebutuhan yang ada. Proses tender ini dilakukan melalui sistem *e-procurement*, memungkinkan tender dilakukan secara online dan transparan.

e. *Mobile Commerce (m-commerce)*

*E-commerce* jenis ini melibatkan transaksi jual-beli yang menggunakan jaringan nirkabel atau tanpa kabel, seperti penggunaan internet melalui perangkat seluler.

Berbagai jenis *e-commerce* yang ada mencerminkan keragaman strategi dan interaksi antara pelaku bisnis dan konsumen dalam ekosistem digital. Keseluruhan dari jenis-jenis *e-commerce* ini mencerminkan dinamika hubungan antara bisnis dan konsumen di era digital yang terus berkembang.

#### **D. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Menurut Islam**

Sistem bisnis Islam tidak sama secara signifikan dari sosialisme, negara kesejahteraan (*welfare state*), dan kapitalisme. Tidak sama dengan

kapitalisme, Islam menolak eksploitasi pemilik modal atas pekerja yang kurang mampu serta memberikan larangan akumulasi kekayaan. Oleh karena itu, sistem bisnis Islam memiliki karakteristik tersendiri. Orientasi bisnis dalam Islam tidak hanya mencakup aspek duniawi, tetapi juga memperhatikan aspek akhirat. Selain itu, bisnis Islam didasarkan pada berbagai prinsip yang tercantum pada Hadis serta Al-Qur'an.<sup>54</sup>

Dalam Islam perlindungan konsumen diatur berdasarkan prinsip halal dan haram serta prinsip keadilan ekonomi Islam. Kegiatan ekonomi Islam saat melindungi pelanggan mencakup aspek perlindungan atas seluruh tahapan distribusi dan produksi, serta dampak dari konsumsi barang dan jasa. Dalam konteks ekonomi Islam, sebuah jasa ataupun produk yang halal secara substansial bisa dianggap haram jika proses produksinya atau tujuan konsumsinya melanggar prinsip-prinsip syariah.<sup>55</sup>

Produk halal ialah produk yang sudah disahkan berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam seperti yang diatur pada Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 mengenai Jaminan Produk Halal. Menurut Pasal 4 Undang-Undang tersebut, produk yang diperdagangkan serta beredar di Indonesia harus memiliki sertifikasi halal.<sup>56</sup>

Pemberian label halal memiliki dampak yang krusial bukan cuma bagi konsumen, namun juga bagi produsen atau pengusaha. Label ini

---

<sup>54</sup> Waldi Nopriansyah, 2019, *Hukum Bisnis di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 11.

<sup>55</sup> Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok, hlm. 9.

<sup>56</sup> Bambang Sugeng, Fiska et al., 2020, *Perlindungan Konsumen Muslim atas Produk Halal*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, hlm. 3.

dirancang untuk memberi kepercayaan konsumen jika produk yang mereka beli aman untuk dikonsumsi, terlepas dari berbagai bahan yang dianggap tidak halal, serta diproduksi dengan mematuhi berbagai prinsip etika. Bagi produsen, label halal berperan sebagai alat penting saat menciptakan loyalitas serta kepercayaan pelanggan atas berbagai produk yang mereka hasilkan.<sup>57</sup>

Dalam Islam disarankan agar makanan dan minuman yang hendak dikonsumsi harus memenuhi kriteria halal.<sup>58</sup> Hal ini berdasarkan Surat Al-Baqarah Ayat 168<sup>59</sup> :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُبِينٌ ١٦٨

Artinya: “Wahai sekalian manusia! Makanlah dari apa yang ada di bumi yang halal lagi baik, dan janganlah kamu ikut jejak langkah Syaitan; kerana sesungguhnya Syaitan itu ialah musuh yang terang nyata bagi kamu”.

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hlm. 3.

<sup>58</sup> *Ibid*, hlm. 26.

<sup>59</sup> <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/168>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024 pkl. 19.00

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Problematika Yang Dialami Oleh Konsumen

##### 1. Gambaran Umum tentang Shopee

Perkembangan nasional yang pesat, termasuk pertumbuhan ekonomi yang signifikan, telah mendorong perkembangan dunia usaha dan perusahaan secara luas.<sup>60</sup> Indonesia adalah negara berkembang dengan populasi besar yang membantu dalam meningkatkan dan memperluas sektor *e-commerce*. Pandemi Covid-19 memerlukan teknologi yang dapat mendukung transaksi jual beli dalam bentuk marketplace. Satu dari marketplace *e-commerce* yang saat ini mendominasi di Indonesia adalah shopee, yang berasal dari Singapura dan telah berkembang hingga ke Indonesia.<sup>61</sup>

Shopee adalah sebuah platform *e-commerce* yang didirikan oleh Chris Feng, berhasil mempertahankan posisinya sebagai aplikasi belanja terpopuler di perangkat mobile pada tahun 2021. Shopee ialah perusahaan *e-commerce* asal Singapura dinaungi Garena, pertama kali diluncurkan di Singapura tahun 2015 serta mulai memasuki pasar Indonesia pada tahun yang sama.<sup>62</sup> Shopee juga telah berkembang ke

---

<sup>60</sup> Amin Purnawan dan Siti Ummu Adillah, 2020, *Hukum Dagang dan Aspek Legalitas Usaha*, Penerbit Lindan Bestari, Bogor, hlm. 2.

<sup>61</sup> Didik Gunawan, 2022, *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*, PT Inovasi Pratama Internasional, Padangsidempuan, hlm. 14.

<sup>62</sup> *Ibid*, hlm. 15.

bermacam negara, seperti Thailand, Malaysia, Vietnam, Filipina, serta Taiwan.<sup>63</sup>

Shopee telah mengalami pertumbuhan pesat dan sukses menarik perhatian banyak pelanggan melalui bermacam promosi menarik, seperti gratis ongkir, diskon besar-besaran, serta program flash sale. Selain itu, shopee juga memberikan penawaran bermacam produk seperti elektronik, fashion, hingga keperluan sehari-hari, yang didukung oleh kemudahan penggunaan aplikasi dan berbagai metode pembayaran. Keberhasilannya dalam memahami pasar lokal dan melakukan inovasi terus-menerus membuat shopee sebagai satu dari pilihan utama masyarakat Indonesia guna berbelanja secara online.

Shopee menyediakan bermacam produk, seperti fashion sampai keperluan sehari-hari. Shopee ada dengan wujud aplikasi mobile guna memberikan kemudahan pengguna berbelanja online tanpa perlu masuk pada laman website dengan komputer.<sup>64</sup> Pengguna dapat dengan mudah mencari dan membeli produk yang diinginkan hanya melalui perangkat mobile mereka, sehingga pengalaman berbelanja menjadi lebih praktis dan efisien.

## 2. Tanggungjawab Pelaku Usaha Atas Problematika Yang Dialami Oleh Konsumen

### a. Perjanjian Tertulis

---

<sup>63</sup> Khafidatul Ilmiah dan Indra Krishernawan, 2020, *Motivasi Berbelanja di Marketplace Shopee*, Darmawiyata Press, Mojokerto, hlm. 5.

<sup>64</sup> Agnesia Amanda Lantang, Shirley et al., 2022, Efektivitas Penggunaan Aplikasi Shopee Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Popareng Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan Jurnal Ilmiah Society, *Jurnal Ilmiah Society*, Vol. 2 No. 2, hlm. 2.

Dalam sebuah perjanjian terdapat syarat-syarat yang perlu dipenuhi. Pemenuhan syarat-syarat dalam sebuah perjanjian adalah hal yang sangat penting karena memastikan kepastian hukum, mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak, dan mengatur pelaksanaan perjanjian dengan jelas. Untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat<sup>65</sup> :

- 1) sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
- 2) kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
- 3) suatu hal tertentu;
- 4) suatu sebab yang halal.

Syarat-syarat ini juga mencegah penyalahgunaan oleh salah satu pihak dan menjaga hubungan baik antara pihak-pihak yang terlibat. Dengan adanya syarat-syarat yang jelas dan tegas, setiap pihak memahami apa yang diharapkan dari mereka dan apa yang mereka peroleh sebagai imbalan, sehingga perjanjian dapat berjalan dengan lancar dan adil bagi semua pihak yang terlibat.

Proses transaksi jual beli di platform e-commerce Shopee Indonesia harus mematuhi ketentuan dan syarat yang ditetapkan oleh Shopee sebagai penyedia layanan. Beberapa hal yang

---

<sup>65</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, 2013, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Balai Pustaka (Persero) Jakarta Timur, hlm. 371.

umumnya termasuk dalam perjanjian jual beli di Shopee adalah sebagai berikut<sup>66</sup>:

1) Deskripsi Produk

Penjual dapat menggunakan platform Shopee untuk menyediakan deskripsi yang komprehensif tentang produk mereka, mencakup informasi seperti ukuran, spesifikasi, gambar produk, serta kondisi barang.

2) Harga dan Metode Pembayaran

Di Shopee, harga yang terdaftar untuk produk harus transparan dan disetujui oleh penjual serta pihak Shopee. Pembeli memiliki pilihan berbagai metode pembayaran, termasuk transfer bank, kartu kredit, pembayaran tunai di tempat (COD) di beberapa area, atau dompet digital.

3) Syarat dan Ketentuan

Sebelum melakukan transaksi, konsumen wajib menyetujui ketentuan serta syarat yang meliputi kebijakan privasi, aturan penggunaan platform, serta kewajiban dan hak penjual dan konsumen.

---

<sup>66</sup> Priambudi Choiril Ilham dan Arikha Saputra, 2023, Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE, *Jurnal Hukum*, Vol. 6 No. 1, hlm. 1251-1252.

#### 4) Konfirmasi Pesanan

Sesudah pembelian dilakukan, shopee nantinya memberikan konfirmasi pesanan kepada konsumen yang memuat informasi pembayaran serta detail transaksi.

#### 5) Pengiriman dan Pengiriman Barang

Shopee memberikan informasi mengenai biaya ongkos kirim serta pilihan pengiriman. Penjual wajib mengirimkan barang berdasarkan kesepakatan yang sudah ditetapkan.

#### 6) Kebijakan Pengembalian dan Garansi

Kebijakan pengembalian barang di Shopee berlaku bila produk yang diterima konsumen mengalami masalah. Peraturan mengenai garansi serta pengembalian barang dapat berbeda-beda, sesuai penjual dan jenis produknya.

#### 7) Perlindungan Konsumen

Shopee Indonesia mempunyai komitmen melindungi konsumen serta menangani sengketa ataupun klaim dengan adil seta cermat.

#### 8) Penyelesaian Sengketa

Dalam kasus masalah diantara pembeli serta penjual, shopee menawarkan tahap penyelesaian sengketa ataupun mediasi guna mencapai pemecahan yang memberikan kepuasan kedua pihak.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen nomor 8 Tahun 2009, “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”.

Pelaku usaha memiliki hak untuk menjalankan bisnis mereka dengan bebas dan meraih keuntungan dari usaha yang mereka lakukan. Hak pelaku usaha terdiri dari:

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

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki kewajiban yang harus dilakukan yaitu:

- 1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- 2) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 3) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- 4) 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;
- 5) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam kegiatan perdagangan, seringkali ada permasalahan diantara pelaku usaha dengan pelanggan. Masalah-masalah ini bisa berwujud keluhan tentang mutu produk yang tidak berdasarkan deskripsi, keterlambatan pengiriman, atau layanan purna jual yang kurang memuaskan. Konsumen mungkin merasa dirugikan jika barang yang diterima tidak berdasarkan yang dijanjikan ataupun jika ada kerusakan yang tidak ditangani dengan baik oleh pelaku usaha.

Di sisi lain, pelaku usaha mungkin menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi konsumen yang tinggi, terutama dalam hal kualitas dan kecepatan layanan. Untuk menyelesaikan masalah ini, diperlukan komunikasi yang efektif dan solusi yang adil, seperti penggantian produk, pengembalian dana, ataupun kompensasi lain yang bisa memberikan kepuasan kedua pihak. Penyelesaian yang baik dapat menjaga kepercayaan konsumen dan reputasi pelaku usaha di pasar.

c. Problematika yang Sering Dialami Konsumen Shopee

Berdasarkan dari hasil penelitian yang saya bagikan lewat kuesioner, apabila pihak konsumen mengalami problematika, maka pihak pelaku usaha akan memberikan solusi dengan baik. Selain itu juga bertanggung jawab secara penuh untuk memberikan kenyamanan terhadap konsumen. Pelaku usaha akan

memberikan kompensasi terhadap pelanggan bila produk atau barang yang diterima tak sesuai yang di pesan.<sup>67</sup>

#### 1) Keterlambatan Pengiriman Barang

Keterlambatan pengiriman barang adalah masalah yang kerap dialami pelanggan shopee. Apabila penjual mengirimkan pesanan setelah batas waktu pengemasan, pesanan tersebut akan dianggap sebagai pesanan terlambat. Aturan ini berlaku untuk semua penyedia jasa kirim, baik yang didukung oleh Shopee maupun yang lainnya. Peningkatan jumlah pesanan terlambat akan menyebabkan kenaikan tingkat keterlambatan pengiriman dan penjual akan dikenai poin penalti.<sup>68</sup>

Masalah ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk keterbatasan kapasitas logistik, cuaca buruk, atau bahkan masalah internal di pihak penjual. Ketika pengiriman terlambat, konsumen sering kali merasa frustrasi karena barang yang mereka tunggu-tunggu tidak tiba tepat waktu. Hal ini juga dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap platform *e-commerce* tersebut.

Kapasitas logistik yang terbatas sering kali menjadi penyebab utama keterlambatan pengiriman. Shopee, menjadi

---

<sup>67</sup> Kuesioner

<sup>68</sup> Tim Shopee, Keterlambatan Pengiriman & Pesanan Tidak terselesaikan, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7094/Menghindari-Keterlambatan-Pengiriman-&-Pesanan-Tidak-Terselesaikan>, diakses pada tanggal 9 Juli 2024

satu dari platform *e-commerce* paling besar di Asia Tenggara, memiliki volume pesanan yang sangat besar. Dalam periode tertentu, seperti saat ada promosi besar-besaran atau festival belanja, volume pesanan bisa meningkat drastis sehingga membebani sistem logistik yang ada. Kurangnya armada pengiriman dan tenaga kerja untuk menangani lonjakan pesanan ini bisa menyebabkan keterlambatan pengiriman barang ke konsumen.

Selain itu, faktor cuaca juga bisa berperan dalam keterlambatan pengiriman. Cuaca buruk seperti hujan lebat, banjir, atau bencana alam lainnya dapat menghambat proses pengiriman barang. Jalur transportasi bisa terputus atau tidak bisa dilalui sehingga pengiriman harus ditunda atau memakan waktu lebih lama dari seharusnya. Perihal tersebut tentu diluar kendali shopee dan mitra logistiknya, namun tetap berdampak pada pengalaman belanja konsumen.

Masalah internal di pihak penjual juga dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman. Beberapa penjual mungkin tidak segera memproses pesanan yang masuk, baik karena kekurangan stok, masalah dalam manajemen gudang, atau kelalaian dalam memproses pesanan. shopee memang memiliki kebijakan dan standar yang harus dipatuhi oleh penjual, namun tidak semua penjual bisa memenuhi standar

tersebut dengan konsisten. Akibatnya, konsumen harus menunggu lebih lama untuk menerima barang yang mereka pesan.

## 2) Barang Tidak Sesuai Deskripsi

Masalah barang tidak berdasarkan gambar ataupun deskripsi yang ditampilkan di platform adalah salah satu keluhan utama konsumen di platform *e-commerce* seperti Shopee. Ini bisa mencakup berbagai aspek, mulai dari ukuran, warna, bahan, hingga fungsi barang yang diterima berbeda dari yang diiklankan. Ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai, hal ini bisa menimbulkan kekecewaan dan merugikan mereka, terutama jika barang tersebut memiliki harga yang cukup tinggi atau tidak dapat dikembalikan dengan mudah.

Masalah ini sering kali disebabkan oleh deskripsi produk yang kurang akurat atau menyesatkan. Beberapa penjual mungkin menggunakan deskripsi yang terlalu umum atau tidak lengkap, hingga pelanggan tidak memperoleh gambaran yang jelas mengenai produk yang mereka beli. Selain itu, ada juga penjual yang sengaja memberikan deskripsi yang berlebihan untuk menarik perhatian konsumen, meskipun produk yang dijual sebenarnya tidak sesuai dengan deskripsi

tersebut. Hal ini tentu saja bisa menurunkan tingkat kepuasan konsumen dan merusak reputasi penjual.

Gambar produk yang digunakan di platform *e-commerce* sering kali tidak mencerminkan kondisi sebenarnya dari barang yang dijual. Beberapa penjual mungkin menggunakan gambar produk yang diambil dari internet atau gambar yang sudah di-edit sehingga terlihat lebih menarik. Konsumen yang hanya mengandalkan gambar tersebut bisa kecewa ketika barang yang diterima tak sesuai mereka bayangkan. Perbedaan pada pencahayaan, sudut pengambilan gambar, dan pengeditan foto bisa membuat produk terlihat berbeda dari aslinya.

Masalah ini juga bisa diperburuk oleh kualitas kontrol yang kurang ketat di pihak penjual. Beberapa penjual mungkin tidak melakukan pemeriksaan kualitas yang memadai sebelum mengirimkan barang kepada konsumen. Barang yang rusak, cacat, ataupun tak sesuai spesifikasi yang lolos serta akhirnya diterima oleh konsumen. Kurangnya standar kualitas yang konsisten di antara penjual di platform *e-commerce* bisa menjadi tantangan besar dalam memastikan kepuasan konsumen.

### 3) Pengembalian Dana

Masalah pengembalian dana (*refund*) adalah salah satu aspek penting dalam layanan *e-commerce*. Termasuk shopee, yang sering menjadi perhatian konsumen. Ketika konsumen mengalami masalah dengan pesanan mereka, seperti barang yang tidak sesuai deskripsi, rusak, atau tidak sampai, proses pengembalian dana menjadi solusi yang diharapkan. Namun, tidak jarang proses ini menemui berbagai kendala yang bisa membuat konsumen merasa frustrasi.

Salah satu masalah utama dalam proses pengembalian dana adalah lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan prosedur tersebut. Konsumen sering mengeluhkan bahwa mereka harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan uang mereka kembali. Perihal tersebut dikarenakan bermacam faktor, meliputi penjual yang tidak segera mengonfirmasi pengembalian barang, proses verifikasi yang panjang di pihak platform, atau masalah teknis dalam sistem pembayaran. Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pengembalian dana ini bisa menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen yang sudah kecewa dengan pesanan mereka.

Prosedur yang rumit dan tidak transparan juga menjadi hambatan dalam proses pengembalian dana. Beberapa konsumen merasa bahwa mereka harus melalui terlalu banyak

langkah atau mengisi terlalu banyak formulir untuk mengajukan pengembalian dana. Kurangnya informasi yang jelas dan panduan yang mudah diakses bisa membuat proses ini semakin membingungkan. Konsumen yang tidak terbiasa dengan prosedur *e-commerce* mungkin merasa kesulitan dan akhirnya menyerah, yang tentu saja merugikan mereka.

Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara konsumen, penjual, dan platform juga dapat memperburuk masalah pengembalian dana. Ketika ada masalah dengan pesanan, konsumen sering kali harus berkomunikasi dengan penjual dan pihak shopee untuk menyelesaikan masalah tersebut. Jika komunikasi tidak berjalan lancar atau respons dari penjual dan platform lambat, proses pengembalian dana bisa semakin terhambat. Konsumen perlu merasa didengar dan mendapat tanggapan yang cepat supaya tahapan ini dapat berlangsung dengan baik.

d. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab guna memberikan penanganan segala problematika yang dialami pelanggan. Ketika konsumen menghadapi masalah seperti produk yang cacat, ketidaksesuaian dengan deskripsi, atau layanan yang buruk, pelaku usaha wajib memberikan solusi yang memadai. Tindakan ini bisa berupa penggantian produk, perbaikan,

pengembalian dana, atau kompensasi lainnya sesuai dengan kebijakan perusahaan dan undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku.

Melalui penanganan masalah yang efektif dan responsif, pelaku usaha tidak hanya memenuhi kewajibannya tetapi juga membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen. Komitmen ini penting untuk menjaga reputasi dan keberlanjutan bisnis di tengah persaingan yang ketat. Sehingga tanggung jawab pelaku usaha saat menyelesaikan problematika pelanggan menjadi kunci untuk menciptakan pengalaman belanja yang positif dan berkelanjutan.

Tanggung jawab pelaku usaha atas konsumen terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 mengenai Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 19 yang berbunyi tentang :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (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.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama pada Pasal 19, adalah bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam menjamin keselamatan dan kepuasan konsumen. Pasal ini menekankan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi kepada konsumen jika barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan tidak memenuhi standar yang dijanjikan atau berisiko membahayakan konsumen. Hal ini mencerminkan prinsip utama perlindungan konsumen yang menuntut pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk dan layanan yang mereka sediakan.

Selain itu, Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya

sebatas memberikan kompensasi berupa pengembalian uang, barang pengganti, atau layanan gratis, tetapi juga meliputi tanggung jawab moral untuk memastikan bahwa produk atau layanan yang disediakan aman dan tidak merugikan konsumen. Ini berarti pelaku usaha harus memiliki mekanisme kontrol kualitas yang ketat dan prosedur keamanan yang memadai untuk mencegah kerugian pada konsumen. Jika pelaku usaha gagal memenuhi kewajiban ini, mereka harus siap memberikan kompensasi yang adil dan memadai kepada konsumen yang dirugikan.

Tanggung jawab pelaku usaha sesuai dengan Pasal 19 juga meliputi kewajiban untuk menyediakan informasi yang akurat, jelas, dan jujur tentang produk atau jasa yang mereka tawarkan. Ini mencakup informasi tentang cara penggunaan, potensi risiko, dan langkah-langkah yang perlu diambil jika terjadi masalah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengharuskan pelaku usaha untuk aktif dalam edukasi konsumen dan transparansi informasi. Dengan memastikan bahwa konsumen memiliki akses ke informasi yang lengkap dan akurat, pelaku usaha membantu menciptakan lingkungan pasar yang lebih adil serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap produk dan layanan mereka.

## **B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Problematika Dalam Transaksi *E-commerce* Di Shopee**

Pembahasan dan hasil penelitian tentang perlindungan hukum atas konsumen yang mengalami problematika saat transaksi *e-commerce* di shopee, ialah:

### 1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

#### a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Hukum berperan penting dalam ekonomi dengan menciptakan pasar yang kompetitif. Peran ini memastikan bahwa tidak ada satu pun pelaku usaha atau produsen yang mampu mendominasi pasar, selama konsumen memiliki kebebasan memilih produk yang memberikan nilai terbaik, baik dari segi harga maupun kualitas. Selain itu, selama ada produsen lain yang bisa menjadi alternatif bagi konsumen, tidak ada pelaku usaha atau produsen yang bisa menetapkan harga terlalu tinggi atau menawarkan produk berkualitas rendah.<sup>69</sup>

Konsumen berada dalam posisi yang rentan sehingga memerlukan perlindungan hukum. Hukum memiliki karakteristik dan tujuan untuk memberikan pengayoman atau perlindungan pada masyarakat, termasuk konsumen. Sehingga hukum perlindungan konsumen serta hukum konsumen saling berkaitan erat dan sulit

---

<sup>69</sup> Rosmawati, *Op Cit.*, hal 5

dipisahkan. Keduanya berfungsi guna memberikan perlindungan pelanggan dari praktik-praktik bisnis yang menimbulkan kerugian dan memastikan hak-hak mereka terpenuhi dalam setiap transaksi dan interaksi dengan pelaku usaha. Melalui perlindungan hukum yang kuat, pelanggan bisa mempunyai rasa percaya diri serta aman saat berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi.<sup>70</sup>

Permasalahan yang dialami konsumen di Indonesia, di berbagai negara berkembang lainnya. Bukan cuma sebatas pemilihan barang, namun juga melibatkan kesadaran semua pihak, termasuk pengusaha, pemerintah dan konsumen. Konsumen perlu menyadari hak-hak mereka sebagai pengawasan sosial terhadap tindakan dan perilaku pengusaha serta pemerintah.<sup>71</sup>

Di Indonesia, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melindungi hak-hak konsumen melalui undang-undang, guna menjaga kepentingan konsumen dalam penggunaan jasa maupun barang. Pembuatan undang-undang ini merupakan bagian dari pelaksanaan konsep negara kesejahteraan. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Dasar 1945 yang, selain berfungsi menjadi konstitusi politik, juga bisa dianggap menjadi konstitusi ekonomi yang memberikan cerminan konsep negara kesejahteraan.<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op Cit.*, hal 13

<sup>71</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Penerbit Nusa Media, Bandung, hlm. 14.

<sup>72</sup> Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 6.

Dasar hukum utama untuk perlindungan konsumen di Indonesia ialah Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut biasanya dikenal sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen ataupun UUPK.<sup>73</sup> Undang-Undang ini mengatur berbagai aspek yang bertujuan guna memberikan perlindungan hak-hak konsumen serta memberikan kepastian jika mereka mendapatkan perlindungan yang memadai dari praktik-praktik bisnis yang merugikan. Pasal ini memberikan kerangka hukum yang jelas dan tegas untuk melindungi konsumen dalam berbagai transaksi dan interaksi mereka dengan pelaku usaha, sehingga dapat menciptakan lingkungan perdagangan yang adil dan transparan.

b. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik

Kemajuan teknologi informasi yang berkembang dengan cepat telah membawa dampak signifikan dalam kehidupan manusia. Perubahan ini tidak hanya terjadi dalam aspek komunikasi, namun juga mencakup berbagai sektor seperti ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan. Teknologi informasi telah mempercepat proses pertukaran informasi, mempermudah akses data, dan membuka peluang baru dalam interaksi sosial serta transaksi bisnis.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Filep Wamafwa, *Op cit.*, hal 52

<sup>74</sup> Rio Armanda Agustin dan Jeanne Dare Noviayanti Manik, Tindak Pidana Informasi Elektronik Dalam Kerangka Hukum Positif, *Jurnal Hukum*, Vol. 16, No. 1, hlm. 93.

Perubahan-perubahan ini pada akhirnya memengaruhi cara manusia menjalankan berbagai aktivitasnya, termasuk dalam hal interaksi hukum. Aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara biasa kini banyak yang beralih ke platform digital. Hal ini menciptakan tantangan baru dalam kerangka hukum yang ada, karena hukum harus mampu mengikuti perkembangan teknologi yang terus bergerak maju.

Dengan adanya perkembangan ini, muncul bentuk-bentuk perbuatan hukum baru yang belum pernah ada sebelumnya. Kemudian pemerintah mengeluarkan sebuah peraturan perundangan-undangan. Peraturan yang dikeluarkan adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan regulasi yang disusun untuk mengatur aktivitas terkait informasi dan transaksi elektronik di Indonesia. Kehadiran Undang-undang ini bertujuan untuk memberikan kepastian hukum, perlindungan, dan penegakan hukum terhadap berbagai aktivitas di dunia maya yang semakin berkembang pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi.<sup>75</sup>

Hukum yang ada harus terus diperbarui dan disesuaikan agar dapat mengakomodasi perkembangan ini, menjaga keadilan,

---

<sup>75</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

dan melindungi hak-hak individu di era digital. Dalam menghadapi pesatnya perkembangan teknologi, hukum yang ada perlu secara konsisten diperbarui dan disesuaikan agar tetap relevan dan efektif. Penyesuaian ini penting untuk memastikan bahwa hukum dapat mengakomodasi berbagai inovasi dan perubahan yang muncul, sehingga mampu menjaga keadilan bagi semua pihak yang terlibat dalam aktivitas digital.

Pemerintah Indonesia telah menerbitkan peraturan baru, yaitu Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).<sup>76</sup> Perubahan ini dilakukan untuk memperkuat dan memperjelas ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam UU ITE, serta untuk menanggapi berbagai tantangan yang muncul akibat pesatnya perkembangan teknologi informasi.

Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 secara mendetail menguraikan tujuan pembuatan undang-undang ini, yang terutama bertujuan untuk menangani tantangan dan memenuhi kebutuhan yang muncul akibat pesatnya perkembangan teknologi informasi. Undang-undang ini dirancang untuk

---

<sup>76</sup> Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

memperbaiki dan memperjelas ketentuan-ketentuan hukum yang ada agar lebih relevan dengan kondisi saat ini.<sup>77</sup>

c. Pasal-pasal Perlindungan Konsumen dalam Transaksi *E-commerce*

Di samping Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masih ada seperangkat hukum lainnya yang dapat menjadi dasar ataupun sumber hukum yakni<sup>78</sup> :

- 1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- 3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- 4) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Indonesia Nomor 302/MPP/KEP/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 5) Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2001 Tanggal 21 Juli 2001 tentang Pembentukan Badan

---

<sup>77</sup> Refland Kalensang. et al., Tinjauan Yuridis Efektivitas Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Lex Crimen*, Vol. 10 No. 4 hlm. 205.

<sup>78</sup> Happy Susanto, *Op Cit.*, hal 20-21

Penyelesaian Sengketa Konsumen Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung. Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang, dan Kota Makassar.

- 6) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 301/MPP/KEP/10/2001 tentang Pengangkatan, Pemberhentian Anggota dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- 7) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 480/MPP/Kep/6/2002 Tanggal 13 Juni 2002 tentang Perubahan Atas Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 302/MPP/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- 8) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 605/MPP/Kep/8/2002 Tentang Pengangkatan Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Pemerintah Kota Makassar, Kota Palembang, Kota Surabaya Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta dan Kota Medan.
- 9) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 302/MPP/Kep/10/2001 tentang Pendaftaran Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

10) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 418/MPP/Kep/4/2002 Tanggal 30 April 2002 tentang Pembentukan Tim Penyeleksi Calon Anggota Badan Perlindungan Konsumen

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen sudah diterbitkan, namun implementasinya di lapangan belum maksimal. Aturan yang tercantum pada undang-undang tersebut seringkali tidak berdasarkan realitas. Pada sejumlah kasus, terjadi banyak pelanggaran yang menimbulkan kerugian konsumen serta berkaitan dengan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha, yang dirasa mengancam nyawa maupun kesehatan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk memahami pengertian konsumen dan sejarah perlindungan konsumen itu sendiri.<sup>79</sup>

Konsumen yang merasa dirugikan saat bertransaksi di Shopee berhak mendapatkan perlindungan. Dalam situasi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, Shopee sebagai pihak ketiga akan terlebih dahulu menawarkan solusi melalui musyawarah. Jika musyawarah ini tidak menghasilkan kesepakatan, Shopee akan membantu konsumen atau pelaku usaha menuntaskan masalah

---

<sup>79</sup> Rosmawati, *Op Cit.*, hal 2

melalui lembaga berwenang atau jalur hukum seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>80</sup>

## 2. Hak Konsumen dalam Transaksi *E-commerce*

### a. Hak atas Informasi

Hak konsumen guna mendapatkan informasi yang akurat serta jelas ketika berbelanja di shopee adalah aspek yang krusial dalam perlindungan konsumen di era *e-commerce*. Memberikan informasi yang akurat kepada konsumen termasuk hal yang penting dalam bisnis, berdasarkan Pasal 4 butir c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Yang menjamin jika konsumen berhak memperoleh informasi yang tepat, jujur serta lengkap tentang keadaan jasa ataupun barang.<sup>81</sup>

Shopee sebagai platform *e-commerce* mempunyai tanggung jawab guna membuat deskripsi produk yang lengkap dan akurat. Ini mencakup informasi mengenai spesifikasi ukuran, teknis, warna, bahan, serta fitur-fitur lain yang relevan. Konsumen mempunyai hak guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai barang yang mereka beli agar dapat membuat keputusan pembelian yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Selain deskripsi produk, foto produk yang disediakan juga harus mencerminkan kondisi sebenarnya dari barang tersebut. Hal

---

<sup>80</sup> Yusfa Erla Novita, 2022, Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi E-Commerce pada Situs Belanja Online Shopee, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Surakarta, hlm. 6.

<sup>81</sup> Viana Shecar dan Andryawan, 2023, Pemenuhan Hak Konsumen atas Informasi yang Benar (Studi Kasus Tas Branded di Batam), *Jurnal Hukum*, Vol. 6 No. 1 hlm. 1166.

ini membantu konsumen untuk memiliki ekspektasi yang realistis terhadap barang yang mereka beli, mengurangi risiko kekecewaan ketika barang diterima. Ulasan dari pengguna sebelumnya juga sangat berharga karena memberikan pandangan dari sudut pandang konsumen lain. Shopee harus memastikan bahwa ulasan ini tidak dimanipulasi dan memberikan informasi yang jujur kepada calon pembeli, sehingga konsumen dapat membuat keputusan berdasarkan pengalaman nyata dari pengguna lain.

Kemudian, kebijakan pengembalian barang juga menjadi bagian penting dalam hak konsumen. Konsumen berhak untuk mengetahui syarat dan ketentuan pengembalian barang, termasuk proses pengembalian, biaya yang mungkin dikenakan, serta batas waktu yang berlaku. Ini menjamin pelanggan jika mereka bisa menukar atau mengembalikan barang jika tidak sesuai dengan harapan mereka, sesuai dengan hak mereka sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen juga mencakup kepatuhan terhadap undang-undang perlindungan konsumen yang berlaku di negara mereka. Shopee harus memastikan bahwa kegiatan bisnis mereka tidak melakukan pelanggaran hak-hak konsumen, termasuk hak guna menerima barang yang sesuai dengan deskripsi, hak guna memperoleh informasi yang akurat serta jelas, serta hak guna memperoleh kompensasi jika ada pelanggaran atas hak-hak tersebut.

Edukasi pelanggan juga sangat penting pada konteks ini. Shopee dapat berperan aktif dalam meningkatkan literasi konsumen tentang cara memilih barang yang tepat, cara membaca ulasan dengan bijak, dan cara melindungi diri dari penipuan online. Dengan demikian, shopee tidak hanya menjadi tempat berbelanja yang nyaman dan aman bagi konsumen, tetapi juga berkontribusi dalam pembentukan konsumen yang lebih cerdas dan terlindungi di pasar *e-commerce* yang semakin berkembang pesat.

- b. Hak atas Barang/Jasa yang Sesuai dengan Deskripsi/gambar yang ditawarkan

Hak konsumen untuk menerima jasa ataupun barang berdasarkan deskripsi yang diiklankan ataupun dijanjikan merupakan prinsip dasar dalam perlindungan konsumen di berbagai negara. Hal ini menegaskan bahwa setiap layanan ataupun produk yang dipasarkan wajib mencukupi standar yang dijanjikan agar pelanggan tidak mengalami kerugian atau kekecewaan.

Deskripsi yang diiklankan haruslah akurat dan jelas, mencakup informasi tentang fitur produk, spesifikasi teknis, ukuran, warna, bahan, dan aspek-aspek lain yang relevan. Konsumen berhak untuk mengetahui secara pasti apa yang mereka peroleh sesuai apa yang sudah dijanjikan dalam iklan atau promosi.

Konsumen memiliki hak untuk menuntut produk atau layanan yang sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan sebagai

bagian dari hak mereka untuk mendapatkan nilai yang setara dengan uang yang mereka keluarkan. Bila jasa ataupun barang yang diterima tidak berdasarkan deskripsi yang diiklankan, pelanggan berhak untuk meminta penggantian barang atau layanan yang benar atau meminta pengembalian uang sesuai kebijakan yang berlaku.

Penting bagi konsumen untuk memeriksa baik deskripsi produk maupun persyaratan yang tercantum dalam iklan atau penawaran sebelum melakukan pembelian. Ini akan memberikan bantuan mereka guna mengambil keputusan yang baik serta mengurangi risiko mendapatkan jasa ataupun barang yang tidak sesuai harapan.

Undang-undang perlindungan konsumen sering kali menegaskan hak konsumen guna menerima jasa atau barang berdasarkan deskripsi yang diiklankan. Perihal tersebut mencakup perlindungan hukum yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan klaim atau tuntutan jika terjadi pelanggaran terhadap hak-hak mereka, seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi yang dijanjikan.

Platform *e-commerce* seperti shopee juga memiliki tanggung jawab guna memberikan kepastian jika produk yang dijual oleh penjual di platform mereka berdasarkan deskripsi yang disediakan. Mereka harus mengimplementasikan kebijakan dan

prosedur yang memastikan bahwa informasi yang disediakan oleh penjual akurat dan jelas, serta memberikan jaminan kepada konsumen bahwa mereka dapat mempercayai informasi tersebut saat melakukan transaksi online.

### 3. Tanggungjawab Penjual Shopee

#### a. Tanggungjawab Penjual

1) Shopee sebagai platform bisnis menyediakan layanan serta fitur yang memastikan kenyamanan serta keamanan bagi para pemakainya. Oleh karena itu shopee memiliki kewajiban sebagai berikut<sup>82</sup>:

a) Shopee memiliki hak untuk memutuskan tindakan yang diperlukan atas akun yang terindikasi atau diduga melaksanakan manipulasi, penyalahgunaan, ataupun pelanggaran aturan pemakaian situs. Tindakan yang dapat diambil mencakup pengawasan, pembatasan jumlah akun, penghentian layanan jual beli, penutupan akun tanpa pemberitahuan atau informasi sebelumnya kepada pemilik akun, atau pembatasan atau penghentian hak pengguna untuk mengakses layanan.

b) Shopee berhak membuat keputusan terkait masalah yang timbul dalam setiap transaksi.

---

<sup>82</sup> Ari Apriatman Molle, et al., 2023, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk, *Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 1 hlm. 12.

- c) Bila pemakai tidak menaati peraturan pemakaian di situs shopee, maka shopee mempunyai hak memutuskan tindakan yang diperlukan, tetapi tak mempunyai batasan dalam pengawasan, penutupan akun, penghentian layanan jual barang, maupun tahapan hukum berikutnya.
- d) Shopee memiliki hak guna meminta data pribadi pemakai bisa dibutuhkan.
- e) Peraturan pemakaian situs shopee bisa diubah ataupun diperbarui kapan saja tanpa pemberitahuan sebelumnya. Melalui akses situs shopee, pemakai dirasa memberikan persetujuan perubahan tersebut.
- f) Shopee mempunyai hak memakai informasi serta data pengguna untuk memberikan peningkatan kualitas serta layanan di situs shopee.

Tanggung jawab Shopee sebagai platform pendukung bisnis yang menyediakan layanan serta fitur guna memberikan jaminan kenyamanan serta keamanan pengguna ialah<sup>83</sup>:

- a) Memberikan perlindungan semua informasi yang diberikan pengguna ketika mendaftar, menggunakan, serta mengakses semua layanan di situs shopee.
- b) Memberikan perlindungan hak-hak pribadi yang terkait dengan informasi produk yang diperlihatkan pengguna di

---

<sup>83</sup> Ibid., hlm. 13.

layanan situs shopee, termasuk username, logo, foto, serta elemen lainnya.

- c) Shopee akan mengungkapkan informasi serta data pengguna saat diminta oleh lembaga yang berwenang sesuai dengan perintah resmi dari pengadilan, hukum yang berlaku, ataupun dari aparat atau instansi yang berwenang.
- d) Shopee akan memberikan ganti rugi, penggantian atas kerugian, atau kompensasi yang terjadi karena kesalahan sistem kepada pembeli atau penjual.
- e) Shopee mematuhi semua peraturan perundang-undangan Republik Indonesia dalam setiap sistem yang dioperasikannya di platform shopee.

#### 4. Penyelesaian jika ada Sengketa

##### a. Sengketa

Berdasarkan pasal 45 ayat (1) menyatakan jika, “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

##### b. Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Pada pasal 47, “penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan

tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Sedangkan dalam Pasal 48, “Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku”.

#### 1) Mekanisme Komplain

Mekanisme komplain yang tersedia bagi konsumen untuk menyampaikan masalah kepada Shopee. Untuk menghubungi Customer Service melalui Live Chat di pusat bantuan Aplikasi Shopee<sup>84</sup> :

- a) Langkah pertama yang wajib dilaksanakan ialah membuka aplikasi Shopee di perangkat Anda. Setelah itu, pilih tab "Saya" yang biasanya terletak di bagian bawah layar aplikasi. Tab ini akan membawa Anda ke halaman profil dan pengaturan akun Anda.
- b) Selanjutnya, setelah berada di halaman "Saya," cari dan pilih opsi "Pusat Bantuan." Opsi ini biasanya berisi berbagai informasi dan panduan yang dapat membantu Anda dalam menggunakan aplikasi dan layanan Shopee. Di dalam Pusat Bantuan, Anda nantinya mendapatkan

---

<sup>84</sup> Tim Shopee, Customer Service] Bagaimana cara menghubungi Customer Service Shopee?, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72945-\[Customer-Service\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F#:~:text=Untuk%20menghubungi%20Customer%20Service%20melalui,Pusat%20Bantuan%20%3E%20pilih%20Telepon%20Kami.](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72945-[Customer-Service]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F#:~:text=Untuk%20menghubungi%20Customer%20Service%20melalui,Pusat%20Bantuan%20%3E%20pilih%20Telepon%20Kami.), diakses pada tanggal 8 Juli 2024 pk1. 09.30.

beragam topik terkait pertanyaan umum dan masalah yang sering dihadapi pengguna.

- c) Langkah terakhir adalah memilih opsi "Chat Shopee Sekarang." Opsi ini akan membuka fitur Live Chat, di mana Anda dapat berkomunikasi langsung dengan Customer Service Shopee. Di sini, Anda bisa melaporkan masalah, meminta bantuan, ataupun mengajukan pertanyaan terkait penggunaan aplikasi Shopee. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, anda bisa gampang memperoleh bantuan yang Anda perlukan dari tim *Customer Service* Shopee.

## 2) Resolusi dan Kompensasi

Contoh penyelesaian permasalahan yang dialami oleh beberapa konsumen:

- a) Konsumen mengalami permasalahan dalam hal ukuran barang

Dari hasil wawancara yang dialami oleh konsumen yang bernama Nisa Rizky Prastika, bahwa telah memesan barang di aplikasi Shopee. Barang yang di pesan adalah sepatu dengan ukuran 39. Namun setelah barangnya datang dan dicoba ternyata kebesaran. Akhirnya Nisa Rizky Prastika mencoba untuk menghubungi pelaku usaha untuk meminta ganti ukuran sepatu yang lebih kecil. Ternyata

pelaku usaha mau untuk mengganti sepatunya untuk ukuran yang lebih kecil.<sup>85</sup>

Dapat diketahui bahwa ada respon yang baik dari pelaku usaha. Walaupun untuk biaya pengajuan penggantian barang ditanggung sendiri oleh pihak konsumen. Karena pada riwayat pemesanan sudah di klik pesanan selesai. Sehingga pelaku usaha tidak memberikan uang untuk jasa yang digunakan.

b) Konsumen menerima barang palsu

Wawancara selanjutnya, yaitu konsumen yang bernama Syahna Hanifah. Kasus yang dialami adalah memesan moisturizer pada salah satu toko di aplikasi Shopee. Barang yang datang tidak sesuai dengan deskripsi. Dengan adanya hal tersebut, Syahna Hanifah melakukan komplain kepada pelaku usaha. Supaya ada jalan keluar yang baik untuk mengatasi masalah tersebut. Tapi ternyata tidak ada respon dari pelaku usaha untuk pengembalian barang. Dan pelaku usaha menghapus evaluasi yang dilakukan oleh Syahna Hanifah.<sup>86</sup>

Kejadian tersebut menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha mempunyai tanggung jawab atas problematika atau permasalahan yang dialami pelanggan.

---

<sup>85</sup> Nisa Rizky Prastika, *wawancara* konsumen pada tanggal 29 Juni 2024.

<sup>86</sup> Syahna Hanifah, *wawancara* konsumen pada tanggal 24 Juni 2024

Ada pelaku usaha yang menghindar dari tanggung jawab terhadap konsumen karena tidak ingin memberikan ganti rugi. Mereka menghindari upaya penyelesaian yang adil dengan alasan bahwa permasalahan tersebut berada di luar kendali mereka. Hal ini membuat konsumen merasa diabaikan dan dirugikan, serta menimbulkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan.

c) Konsumen menerima barang tidak sesuai deskripsi

Wawancara selanjutnya dari konsumen yang bernama Dyah Ayu Silviana Dewi, dimana Dyah Ayu Silviana Dewi telah memesan baju pada aplikasi Shopee. Baju yang dipesan itu adalah kemeja untuk laki-laki, tetapi yang sampai adalah produk yang tidak sama dengan apa yang di deskripsi. Barang yang datang adalah gamis untuk perempuan. Dalam kasus tersebut, Dyah Ayu Silviana Dewi mengajukan komplain kepada pelaku usaha. Dan ada respon yang baik dari pelaku usaha supaya untuk mengajukan pengembalian. Namun Dyah Ayu Silviana Dewi tidak mengajukan pengembalian, karena da rasa kekhawatiran akan memerlukan waktu yang lama guna memecahkan permasalahan itu.<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup> Dyah Ayu Silviana Dewi, wawancara konsumen pada tanggal 24 Juni 2024

Dari kasus tersebut bisa dikatakan jika tidak semua konsumen melakukan pengembalian dana atau meminta produk dikirim ulang. Masih ada konsumen yang enggan melakukan pengembalian tersebut karena persyaratan unboxing saat membuka paket. Hal ini sering terjadi saat memesan paket di marketplace, terutama Shopee. Banyak konsumen yang tidak mengajukan komplain karena tidak ingin repot dan merasa membuang-buang waktu menunggu barang dikirim ulang atau dana dikembalikan.<sup>88</sup>

d) Keterlambatan Pengiriman

Selanjutnya kejadian yang dialami oleh Intan Putri, dimana telah memesan jilbab dengan estimasi waktu sampai produk yang tidak sama dengan apa yang di deskripsi. Dalam kasus Intan Putri, pesannya dibatalkan secara otomatis oleh pihak Shopee. Dan ada pengembalian dana oleh pihak Shopee usaha melalui ShopeePay.<sup>89</sup>

Kasus di atas dapat dilihat bahwa tidak sepenuhnya merupakan kesalahan dari pihak penjual. Ketika pemesanan dilakukan, barang sudah dikirim sesuai dengan jadwal. Namun, pihak ekspedisi mengalami overload dalam menerima barang, yang akhirnya menyebabkan

---

<sup>88</sup> Musanna Maulidiana dan Muhammad Insa Ansari, 2023, Perlindungan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee yang Menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 7 No. 3 hlm. 287

<sup>89</sup> Intan Putri, wawancara konsumen pada tanggal 24 Juni 2024

keterlambatan pengantaran kepada konsumen. Meskipun demikian, dari sudut pandang konsumen, hal ini tetap dianggap sebagai wanprestasi karena mereka tidak menerima barang sesuai dengan tanggal yang telah disepakati di aplikasi Shopee. Situasi ini tentu merugikan kedua belah pihak.<sup>90</sup>

e) Konsumen melakukan return barang

Konsumen yang terakhir saya wawancarai adalah Ita Yuntanti seorang ibu rumah tangga. Ita Yuntanti termasuk sebagai pengguna Shopee. Awal bulan Ita Yuntanti memesan barang di aplikasi Shopee. Barang tersebut berupa susu untuk anaknya. Setelah barangnya datang dan di buka ternyata bukan susu, melainkan sampo. Ternyata barang yang di pesan tidak berdasarkan deskripsi toko itu. Ita Yuntanti mengajukan return pada pelaku usaha, karena barang yang di terima tidak sesuai pesanan. Selama komunikasi, pelaku usaha memberi respon yang baik serta cepat dalam menanggapi permasalahan yang dialami konsumen.<sup>91</sup>

Dari kejadian tersebut dapat diketahui bahwa pelaku usaha mau menerima return dari pihak konsumen. Selain

---

<sup>90</sup> *Ibid*, hlm. 27

<sup>91</sup> Ita Yuntanti, *wawancara* konsumen pada tanggal 24 Juni 2024

itu, respon yang diberikan oleh pelaku usaha termasuk sudah baik. Untuk biaya return semua ditanggung oleh pelaku usaha. Karena Ita Yuntanti belum menyelesaikan riwayat pesannya di aplikasi Shopee.

Dari hasil wawancara dengan beberapa konsumen Shopee, terdapat berbagai pengalaman terkait tanggung jawab pelaku usaha dalam menangani masalah. Nisa Rizky Prastika, yang menerima sepatu kebesaran mendapat respon baik dari penjual yang bersedia mengganti ukuran meskipun biaya penggantian ditanggung sendiri karena pesanan sudah selesai. Syahna Hanifah, yang menerima moisturizer tidak sesuai deskripsi, tidak mendapat respon dari penjual dan evaluasinya dihapus. Dyah Ayu Silviana Dewi menerima barang yang salah dan meskipun penjual bersedia menerima pengembalian, ia tidak melakukannya karena khawatir memerlukan waktu lama. Intan Putri mengalami pembatalan otomatis pesanan jilbab dengan pengembalian dana melalui Shopeepay. Ita Yuntanti, yang menerima sampo alih-alih susu, berhasil melakukan return dengan biaya ditanggung oleh penjual karena pesanan belum diselesaikan di aplikasi.

Kasus-kasus ini menunjukkan bahwa tidak semua pelaku usaha bertanggung jawab atas masalah konsumen.

Beberapa penjual memberikan respon yang baik dan cepat, sementara yang lain menghindari tanggung jawab dan tidak menyediakan solusi. Keengganan konsumen untuk melakukan pengembalian seringkali disebabkan oleh persyaratan yang rumit dan waktu yang dibutuhkan, terutama di platform seperti Shopee. Situasi ini menyoroti bahwa masalah pengiriman yang sering kali berada di luar kendali penjual dapat merugikan kedua belah pihak.

c. Peran Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen

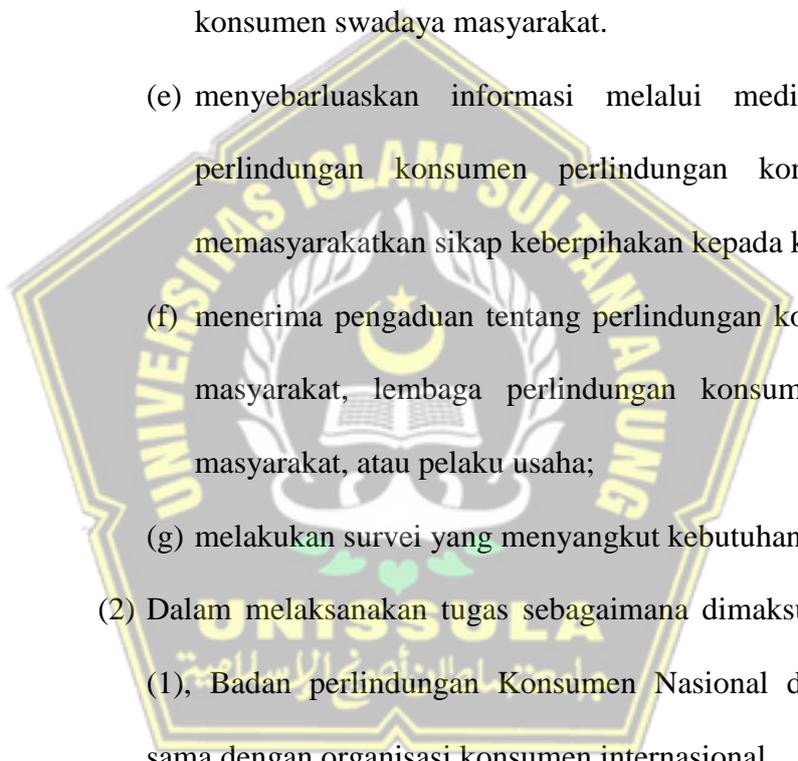
Untuk meningkatkan usaha perlindungan konsumen, didirikanlah Badan Perlindungan Konsumen Nasional. Pada Pasal 33, “Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia”.

Berdasarkan Pasal 34 Badan Perlindungan Konsumen Nasional memiliki tugas :

(1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal

33 Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:

(a) memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;

- 
- (b) melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen.
  - (c) melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
  - (d) mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
  - (e) menyebarkan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen;
  - (f) menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
  - (g) melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen (LPSK) berperan sebagai mediator yang menjembatani hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam proses penyelesaian sengketa. Dengan peran ini, LPSK memfasilitasi kedua belah pihak untuk menyelesaikan perselisihan secara damai dan efisien, tanpa perlu melalui proses peradilan yang sering kali kompleks dan memakan

waktu. Sebagai pihak ketiga yang netral, LPSK memastikan bahwa semua argumen dari pihak-pihak yang terlibat dapat disampaikan dan membantu mencari solusi yang memadai, sehingga menghindari ketegangan dan konflik yang berkepanjangan.

Selain itu, LPSK bertujuan untuk mencapai penyelesaian yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Dengan memberikan rekomendasi atau keputusan berdasarkan penilaian yang objektif, LPSK dapat membantu pelaku usaha dan konsumen menemukan solusi yang saling menguntungkan. Proses ini memastikan bahwa hak-hak konsumen dilindungi, sementara pelaku usaha memiliki kesempatan untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan dalam produk atau layanan mereka, sehingga menciptakan suasana transaksi bisnis yang lebih harmonis.

Keberadaan LPSK diharapkan dapat menciptakan pasar yang lebih transparan dan peka terhadap kebutuhan serta hak-hak konsumen. Dengan adanya lembaga ini, konsumen memiliki saluran yang jelas untuk mengajukan keluhan dan mendapatkan penyelesaian, sementara pelaku usaha didorong untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pelanggan. Ini berkontribusi pada terciptanya pasar yang lebih adil, di mana semua pihak merasa diperlakukan secara adil dan hak-hak mereka dihargai.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Tanggungjawab Pelaku Usaha atas Problematika yang dialami Konsumen

Pelaku usaha memiliki tanggung jawab guna mengganti atas kerugian atau kerusakan yang dialami pelanggan sebab pemakaian jasa ataupun barang yang diperdagangkan ataupun dihasilkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab ini mencakup kewajiban untuk mengganti kerugian secara finansial atau dengan cara lain sesuai dengan hukum yang berlaku, sebagai bentuk perlindungan terhadap hak-hak pelanggan serta untuk memastikan bahwa pelanggan tidak dirugikan akibat dari kegiatan bisnis yang dilakukan oleh pelaku usaha.

2. Perlindungan Hukum atas Konsumen yang mengalami Problematika saat Transaksi *E-Commerce* di Shopee

Dasar hukum utama untuk perlindungan konsumen di Indonesia ialah Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen. Undang-Undang tersebut biasanya dikenal menjadi Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK. Undang-Undang ini memberikan aturan berbagai aspek yang bertujuan guna memberikan perlindungan hak-hak konsumen serta memberikan kepastian jika mereka mendapatkan perlindungan yang memadai dari praktik-praktik bisnis yang merugikan. Selain itu, terdapat beberapa

Pasal-pasal Perlindungan Konsumen saat Transaksi *E-commerce*. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, ada berbagai perangkat hukum lainnya yang juga dapat menjadi dasar ataupun sumber hukum.

## **B. Saran**

### 1. Untuk Konsumen

Sebaiknya konsumen lebih berhati-hati dan teliti saat membeli produk online dengan melakukan riset mendalam, memeriksa deskripsi dan ulasan produk, serta membeli dari penjual terpercaya untuk menghindari kerugian dan memastikan kepuasan.

### 2. Untuk Pelaku Usaha

a. Sebaiknya pelaku usaha memprioritaskan perlindungan hukum konsumen dan mematuhi undang-undang perlindungan konsumen dengan transparansi informasi, harga, dan kebijakan pengembalian untuk membangun kepercayaan, reputasi baik, serta mengurangi risiko sengketa hukum.

b. Sebaiknya pelaku usaha meningkatkan edukasi konsumen tentang hak-hak mereka dengan menyediakan panduan digital interaktif, video tutorial, webinar, serta bekerjasama dengan lembaga perlindungan konsumen dan menawarkan insentif untuk partisipasi dalam program edukasi.

### 3. Untuk Pemerintah

- a. Sebaiknya pemerintah mengembangkan kebijakan perlindungan konsumen dengan memperketat undang-undang, seperti UUPK dan aturan e-commerce, untuk memastikan pelaku usaha memberikan informasi akurat tentang produk dan jasa serta bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.
- b. Sebaiknya pemerintah menerapkan regulasi ketat dengan ancaman pencabutan izin usaha sebagai sanksi utama untuk menindak pelaku usaha yang melanggar aturan, seperti memberikan informasi menyesatkan atau menjual produk tidak aman, melalui pengawasan intensif dan inspeksi berkala.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. AL-QURAN

Qs. Albaqarah: 168, <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/168>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024 pkl. 19.00

### B. BUKU

Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Penerbit Nusa Media, Bandung

Abdul Halim Barkatullah, 2020, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung

Ade Rizki, Soesi Idayanti et al., 2020, *Perlindungan Hukum terhadap Sistem Pembayaran Elektronik Lintas Batas Negara*, PT. Nasya Expanding Management (Penerbit NEM-Anggota IKAPI), Pekalongan

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Amin Purnawan dan Siti Ummu Adillah, 2020, *Hukum Dagang dan Aspek Legalitas Usaha*, Penerbit Lindan Bestari, Bogor

Bambang Sugeng, Fiska et al., 2020, *Perlindungan Konsumen Muslim atas Produk Halal*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya

Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

Chairul Fahmi, 2022, *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*, Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), Banda Aceh

Didik Gunawan, 2022, *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*, PT Inovasi Pratama Internasional, Padangsidempuan

Ferdinandus Lidang Wati, 2021, *Membangun E-Commerce Teori, Strategi dan Implementasi*, CV. Amerta Media, Banyumas

Feny Rita Fiantika, 2022, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Global Eksekutif Teknologi, Sumatera Barat

- Filep Wamafma, 2023, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce*, Penerbit Amerta Media, Banyumas
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta Selatan
- Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar
- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jala Permata Aksara, Jakarta
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Medan
- Jonathan Sarwono dan Prihartono, 2012, *Perdagangan Online : Cara Bisnis di Internet*, PT. Elex Media Komputindo
- Khafidatul Ilmiah dan Indra Krishernawan, 2020, *Motivasi Berbelanja di Marketplace Shopee*, Darmawiyata Press, Mojokerto
- Malahayati dan Amrizal, 2015, *Jaminan Perlindungan PLRT Indonesia di Malaysia?*, CV. BiEna Edukasi, Lhokseumawe
- Mardawani, 2020, *Praktis Penelitian Kualitatif*, Grup Penerbitan CV Budi Utama, Yogyakarta
- Muhammad Qustulani, 2018, *Perlindungan Hukum dan Konsumen*, PSP Nusantara Press, Tangerang
- Rahmadi, 2011, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, Kalimantan Selatan
- Rahmat Hidayat dan Sumarto, 2019, *Manajemen Problematika Madrasah*, Buku Literasiologi, Bengkulu
- Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Depok
- Sahat Maruli T. Sitemeang, 2020, *Cyber Law*, CV. Cakra, Bandung
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta

Subekti dan Tjitrosudibio, 2013, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT Balai Pustaka (Persero) Jakarta Timur

Syafrida Hafni Sahir, 2021, *Metodologi Penelitian*, Penerbit KBM Indonesia, Yogyakarta

Waldi Nopriansyah, 2019, *Hukum Bisnis di Indonesia*, Prenadamedia Group, Jakarta

Yapiter Marpi, 2002, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi Elektronik*, PT. Zona Media Mandiri, Tasikmalaya

Yessy Kusuma Dewi dan Grace Sharon, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Lembaga Fatimah Azzahrah, Yogyakarta

Zainuddin, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta

Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta

### **C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2014 tentang Jaminan Produk Halal

Undang-undang Hukum Perdata

### **D. KAYRA ILMIAH (Artikel Jurnal Hukum, Laporan Hasil Penelitian, Skripsi, Makalah, dan lain-lain).**

Alexandra Exelsia Saragih. et al., 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan*, Vol. 2 No. 2

Agnesia Amanda Lantang, Shirley et al., 2022, Efektivitas Penggunaan Aplikasi Shopee Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Desa Popareng Kecamatan Tatapaan Kabupaten Minahasa Selatan *Jurnal Ilmiah Society*, *Jurnal Ilmiah Society*, Vol. 2 No. 2

- Amalia Alia, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Masker Wajah Yang Tidak Terdaftar BPOM Di Semarang, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung*, Semarang
- Ari Apriatman Molle, et al., 2023, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee atas Barang yang tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk, *Jurnal Hukum*, Vol. 1 No. 1
- Dara Kinanti Ayu Wardani, 2021, Perlindungan Konsumen Terhadap Penggunaan Rokok Elektrik di Semarang, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung*, Semarang
- Eka Wijaya Gunawan, 2021, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Perbedaan Harga Antara Label Harga Dan Kasir Swalayan Di Kabupaten Banyuwangi Berdasar Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas 17 Agustus 1945*, Banyuwangi
- Hanum R. Helmi, 2011, Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Jasa Operator Seluler Atas Adanya Short Message Service (SMS) Spam, *Yuridika*, Vol. 26 No. 3
- Khalish Aunur Rahim. et al., 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online, *Jurnal Hukum dan Sosial Politik*, Vol. 1 No. 3
- Lupiyanto, et. al., 2023, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi E-Commerce Yang Dirugikan, *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 29 No. 1
- Made Wisnuyoga Wardana. et al., 2022, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang DIRugikan Atas Produk Yang Tidak Bergaransi, *Jurnal Interpretasi Hukum*, Vol. 3, No. 1
- Musanna Maulidiana dan Muhammad Insa Ansari, 2023, Perlindungan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee yang Menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum keperdataan*, Vol. 7 No. 3
- Priambudi Choiril Ilham dan Arikha Saputra, 2023, Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE, *Jurnal Hukum*, Vol. 6 No. 1
- Refland Kalensang. et al., Tinjauan Yuridis Efektivitas Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, *Lex Crimen*, Vol. 10 No. 4

- Rio Armanda Agustin dan Jeanne Dare Noviayanti Manik, Tindak Pidana Informasi Elektronik Dalam Kerangka Hukum Positif, *Jurnal Hukum*, Vol. 16, No. 1, hlm. 93
- Roberto Ranto, 2019, Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2
- Viana Shecar dan Andryawan, 2023, Pemenuhan Hak Konsumen atas Informasi yang Benar (Studi Kasus Tas Branded di Batam), *Jurnal Hukum*, Vol. 6 No. 1
- Yanci Libria Fista, 2023, Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang Undang Perlindungan Konsumen, *Binamulia Hukum*, Vol.12, No. 1
- Yusfa Erla Novita, 2022, Analisis Yuridis Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang dirugikan dalam Transaksi E-Commerce pada Situs Belanja Online Shopee, *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Surakarta

#### E. WEBSITE

- Dwi Latiful Fajri, Studi Pustaka Adalah Referensi Penelitian, <https://katadata.co.id/berita/nasional/62e773e3da762/studi-pustaka-adalah-referensi-penelitian-ini-penjelasan-lengkapny#:~:text=Studi%20pustaka%20merupakan%20teknik%20sekumpulan,data%20tersebut%20dalam%20karya%20ilmiah.>, diakses pada tanggal 23 April 2024 pkl. 08.30.
- Joko Setiawan, Apa Itu Shopee, <https://konigle.com/p/apa-itu-shopee>, diakses pada tanggal 23 April 2024 pkl. 14.00.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/terminologi>, diakses pada tanggal 15 Juli 2024 pkl. 11.55.
- Kholida Qothrunnada, “Pengertian Transaksi: Fungsi, Jenis, Contoh serta Bukti Keuangannya”, <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-6023038/pengertian-transaksi-fungsi-jenis-contoh-serta-bukti-keuangannya>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 11.40.
- Maksum Rangkuti, Perlindungan Hukum Indonesia : Pengertian, Aspek, Unsur, dan Contoh, <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-hukum->

indonesia-pengertian-aspek-unsur-dan-contoh/, diakses pada tanggal 14 Juli 2024 pkl. 22.30.

Muhammad Idris, Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan Marketplace, <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 11.50.

Nanda Akbar Gumilang, “Penelitian Deskriptif Adalah: Pengertian, Kriteria, dan Ciri-Cirinya”, <https://www.gramedia.com/literasi/penelitian-deskriptif/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 13.20.

Penulis Kumparan, Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia, <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo/full>, diakses pada tanggal 22 April 2024 pkl. 22.00.

Ragam Info, <https://kumparan.com/ragam-info/3-jenis-wawancara-secara-umum-dan-fungsinya-20hYNUct94v/full>, diakses pada tanggal 9 Mei 2024 pkl. 09.00.

RED, “Wajib Dibaca! 6 Tips Dasar Penelitian Hukum”, <https://www.hukumonline.com/berita/a/wajib-dibaca-6-tips-dasar-penelitian-hukum-lt57398fe1dc462/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 12.30.

Tim Hukum Online, Perlindungan Hukum: Pengertian, Unsur, dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062?page=3>, diakses tanggal 14 Juli 2024 pkl. 22.50.

Tim Hukumonline, Perlindungan Hukum : Pengertian, Unsur dan Contohnya, <https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-lt61a8a59ce8062/>, diakses pada tanggal 31 Maret 2024 pkl. 11.30.

Tim Shopee, Customer Service] Bagaimana cara menghubungi Customer Service Shopee?, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72945-\[Customer-Service\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F#:~:text=Untuk%20menghubungi%20Customer%20Service%20melalui,Pusat%20Bantuan%20%3E%20pilih%20Telepon%20Kami.](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72945-[Customer-Service]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F#:~:text=Untuk%20menghubungi%20Customer%20Service%20melalui,Pusat%20Bantuan%20%3E%20pilih%20Telepon%20Kami.), diakses pada tanggal 8 Juli 2024 pkl. 09.30.

Tim Shopee, Keterlambatan Pengiriman & Pesanan Tidak terselesaikan, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7094/Menghindari-Keterlambatan-Pengiriman-&-Pesanan-Tidak-Terselesaikan>, diakses pada tanggal 9 Juli 2024

Yusuf Abdhul Aziz, Kuesioner Penelitian Adalah : Jenis, Isi dan Cara Membuat yang Benar, <https://deepublishstore.com/blog/kuesioner-penelitian/>, diakses pada tanggal 23 April 2024 pk1. 07.30.

