

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN PRODUK  
PADA TRANSAKSI JUAL BELI DI *E-COMMERCE* SHOPEE**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN  
HUKUM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU  
HUKUM**

**DISUSUN OLEH:**

**FIFL NOFENA**

**17103040049**

**PEMBIMBING:**

**FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M.Hum.**

**PRODI ILMU HUKUM  
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2021**

## ABSTRAK

Semakin beragamnya kebutuhan manusia mengharuskan konsumen untuk mengambil keputusan yang cepat sehingga berdampak pada perilaku konsumen untuk membeli produk secara *online*. Salah satu platform belanja *online* yang paling populer di Indonesia adalah Shopee. Walaupun hak-hak konsumen telah dilindungi oleh pemerintah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang Undang No 11 Tahun 2008 jo. UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta pihak penyedia lapak telah menjamin hak konsumen melalui kontrak elektronik, masih banyak kasus konsumen yang mendapatkan kerugian produk pada barang yang didapatkan. Pihak konsumen seringkali mendapatkan barang yang tidak sesuai ekspektasi disebabkan oleh konsumen yang tidak dapat bertatap muka langsung karena hanya bermodalkan kepercayaan sehingga dapat menimbulkan kerugian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hak-hak yang harus didapatkan sesuai dengan model kerugian yang dialami oleh konsumen Shopee dan pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian konsumen Shopee.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan yuridis-empiris. Sifat penelitian ini adalah deskriptif analitik. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini didapat dengan cara wawancara dan studi kepustakaan. Analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dan menarik kesimpulan secara deduktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **Pertama**, pelaksanaan hak-hak konsumen shopee yang didapatkan berdasarkan model kerugian yang dialami oleh konsumen shopee belum sepenuhnya terpenuhi, walaupun shopee sebagai penyedia lapak telah memiliki peraturan pada Syarat Layanan dan Peraturan Komunitas. **Kedua**, bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen atas kerugian barang yang tidak sesuai dengan yang didapatkan oleh konsumen Shopee sepenuhnya telah diatur pada Syarat Layanan melalui fitur “Pusat Resolusi”. Akan tetapi, masih banyak ditemukan penjual yang tidak bertanggungjawab karena berdalih menyalahkan pihak jasa kirim bahkan mengabaikan komplain dari konsumen. Masih ditemukan penjual di Shopee yang tidak menaati aturan pada Syarat Layanan karena tidak mempunyai itikad baik untuk bertanggung jawab memberikan ganti kerugian.

**Kata kunci:** Konsumen Shopee, Kerugian, *E-Commerce*.

## ABSTRACT

The increasing variety of human needs requires consumers to make quick decisions that impact the behavior of consumers to buy products online. One of the most popular online shopping platforms in Indonesia is Shopee. Although consumer rights have been protected by the government through Law number 8 of 1999 on Consumer Protection (UUPK) and Law number 11 of 2008 jo. Law number 19 of 2016 on Information and Electronic Transactions (ITE Law) and the providers have guaranteed consumer rights through electronic contracts, there are many cases of consumers who get losses on product. Consumers often get items which is not as expected due to consumers who can not come face to face because it only capitalizes on trust so it can cause losses. The purpose of this research is to find out the rights that must be obtained in accordance with the model of losses experienced by Shopee consumers and the responsibility of businesses to consumer losses Shopee.

This type of research is field research with a juridical-empirical approach. The nature of this research is descriptive analytics. Data collection techniques in this writing are obtained by means of interviews and literature studies. Data analysis uses qualitative analysis methods and draws deductive conclusions.

The results showed that: **First**, although Shopee as a provider already has regulations on terms of service and community regulations, the implementation of Shopee consumer rights obtained based on the model of losses experienced by Shopee consumers has not been fully fulfilled. **Second**, the form of liability of businesses to consumers for losses of goods that are not in accordance with those obtained by Shopee consumers is fully regulated in the Terms of Service through the "Resolution Center" feature. However, there are still many sellers who are not responsible for arguing to blame the delivery service and even ignore complaints from consumers. There are still sellers in Shopee who do not comply with the rules in the Terms of Service because they do not have good faith to be responsible for providing compensation.

**Keywords: Shopee Consumers, Loss, E-Commerce.**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

FM-UINSK-BM-050-03 / RO

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fifi Nofena  
NIM : 17103040049  
Jurusan/Prodi : Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Produk Pada Transaksi Jual Beli Di E-Commerce Shopee**" adalah benar benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 2 Juni 2021

Penyusun



Fifi Nofena

NIM. 17103040049

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Fifi Nofena

NIM : 17103040049

Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Produk Pada  
Transaksi Jual Beli Di *E-Commerce* Shopee

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 2 Juni 2021

Pembimbing

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 19790719 200801 1 012





## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-408/U.n.02/DS/PP.00.9/06/2021

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN PRODUK PADA  
TRANSAKSI JUAL BELI DI E-COMMERCE SHOPEE

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FIFI NOFENA  
Nomor Induk Mahasiswa : 17103040049  
Telah diujikan pada : Kamis, 10 Juni 2021  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 60c967a19d510



Penguji I

Iswantoro, S.H., M.H.  
SIGNED

Valid ID: 60c7511f3088e



Penguji II

M. Misbahul Mujib, S.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 60c837a0bbf30



Yogyakarta, 10 Juni 2021  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 60d027308fef8



**MOTTO**

Jika Allah meridhoi urusanmu, maka ribuan manusia pun tak akan bisa menggagalkanmu.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Sebagai rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa  
Kupersembahkan karya ini untuk diriku sendiri,  
kedua orang tuaku dan kedua almarhum kakungku

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ

أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran *Illahi Rabbi* yang telah memberikan nikmat serta hidayahnya yang luar biasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Perlindungan Konsumen Terhadap Kerugian Produk Pada Transaksi Jual Beli di *E-Commerce* Shopee". Shalawat serta salam senantiasa tucurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga serta sahabat yang telah membawa perubahan bagi peradaban dunia yang kelam menuju dunia yang terang seperti saat ini.

Bagi para pembaca yang dirahmati oleh Allah, penulis menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini tentu memiliki banyak kekurangan, baik dari segi substansi, maupun dari segi teknis, dan hal lainnya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat dipungkiri selama penyusunannya telah banyak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung berjasa dalam penyelesaiannya, baik dalam memotivasi, membimbing, dan berpartisipasi, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu penulis sangat berterima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;

2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
3. Bapak Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A., Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk membantu dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini;
5. Bapak Udiyo Basuki, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah tulus membimbing penyusun;
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan warna di setiap perjalanan kuliah saya selama 3,5 tahun ini. Yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam perkuliahan ini sehingga penulis bisa menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik;
7. Bapak dan Ibu Staff Karyawan Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu selama proses perkuliahan sampai pada detik terakhir yaitu penyusunan skripsi ini;
8. Bapak, Ibu, Kakak, dan Keluarga Besar yang senantiasa menyayangi, selalu memberikan do'a dan nasehat, serta telah berjuang untuk kelancaran studi. Dan memberikan kontribusi yang sangat besar, dan telah memberikan segala kasih sayangnya;
9. Sahabat-sahabatku, Rosma Amalia Haidar, Annisa Pratiwi, Nevita Nenda, Rahmat Al Ghazali dan Yadino yang telah menjadi keluarga sedari awal

hingga akhir perkuliahan. Yang memberikan banyak motivasi serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah selama kuliah dan memberikan dorongan serta nasehat dalam proses penyusunan skripsi ini;

10. Teman-teman International Collaborative Practicum yang telah memberikan warna baru dalam hidup penulis, dan memberikan pelajaran hidup mengenai kesabaran dan kebersamaan yang sangat luar biasa hebat;
11. Semua pihak yang telah memberikan motivasi hingga akhirnya bisa sampai di titik akhir perkuliahan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta ini;

Meskipun skripsi ini merupakan hasil kerja maksimal dari penulis, namun penulis menyadari akan ketidaksempurnaan dari skripsi ini. Maka penulis dengan kerendahan hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian. Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Magelang, 24 Mei 2021

Penulis,



Fifi Nofena

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>ABSTRACT</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iv
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
D. Telaah Pustaka .....	7
E. Kerangka Teori .....	10
F. Metode Penelitian.....	15
G. Sistematika Pembahasan .....	19
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	130
A. Kesimpulan .....	130
B. Saran.....	131
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	134
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	141

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Belanja secara *online* hingga saat ini masih digemari oleh masyarakat dari setiap kalangan karena sifatnya yang mudah. Semakin beragamnya kebutuhan manusia mengharuskan konsumen untuk mengambil keputusan yang cepat sehingga berdampak pada perilaku konsumen seperti membeli produk yang didapatkan secara *online*. Kemudahan yang dimiliki dalam berbelanja *online* dibuktikan dengan cara penjual yang dapat menjual barang dagangannya hanya dengan memajang foto produk saja. Pembeli tanpa perlu mengunjungi toko dapat langsung membeli barang yang dipilih dengan pembayaran melalui *transfer* tanpa bertemu melalui tatap muka. Hal ini memungkinkan pembeli dapat membeli barang kapan dan dimana saja dalam waktu 24 jam selama mendapatkan koneksi internet.

Ketentuan mengenai aktivitas transaksi elektronik dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Transaksi Elektronik menurut Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan

menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.<sup>1</sup>

Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet atau *online* dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *e-commerce* yang merupakan kegiatan membeli atau menjual suatu barang atau jasa secara elektronik yang dilakukan melalui jaringan internet.<sup>2</sup> Pengguna internet yang semakin menjamur membuat *e-commerce* menjadi media yang efektif untuk mengembangkan bisnis *online*. Salah satu platform belanja *online* yang berhasil mengukuhkan diri sebagai *e-commerce* paling populer di Indonesia pada kuartal keempat (Q4) 2019 adalah Shopee.<sup>3</sup> Sejak peluncurannya hingga Januari 2021, *e-commerce* Shopee diunduh sebanyak lebih dari 100 juta pengguna di *App Store*, diikuti lebih 7 juta pengikut di Instagram dan lebih dari 541 ribu pengguna Twitter. Shopee merupakan salah satu platform belanja *online* yang cukup mudah dalam penggunaannya. Pembeli dapat langsung mencari kata kunci barang yang diinginkan di kolom pencarian yang tersedia dan aplikasi ini dengan cepat menyajikan beberapa barang terkait.

Dalam aplikasi ini dapat memungkinkan pembeli mendapatkan perbandingan harga termurah dengan barang yang sama. Selain itu Shopee juga

---

<sup>1</sup> Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 ayat (2).

<sup>2</sup> Nafa Amelsi Triantika, “Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 Kuhperdata” *Jurnal Ensiklopedia Social Review*, Vol. 2:2 (Juni 2020), hlm. 120.

<sup>3</sup> Nurcholis Maarif, “Shopee Jadi e-Commerce Terpopuler di Indonesia” <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4943363/shopee-jadi-e-commerce-terpopuler-di-indonesia> akses 20 Januari 2021.

menyediakan fitur gratis ongkos kirim (ongkir) ekstra sehingga pembeli tidak dikenakan biaya ongkos kirim dalam pembelian produk, *flash sale everyday* dengan harga RP.99, *Cash On Delivery (COD)* gratis ongkos kirim, hadiah langsung dari Shopee, membeli produk dari merk terkemuka dari Shopee Mall serta hadiah gratis dan *discount* untuk pengguna yang baru menggunakan aplikasi Shopee. Selain itu Shopee menyediakan fitur *live chat* yang memudahkan penjual dan pembeli untuk dapat berkomunikasi secara langsung.

Disamping kemudahan dan banyaknya fitur yang dimiliki oleh Shopee, tidak menutup kemungkinan bahwa konsumen belanja *online* dapat dirugikan. Hal ini dikarenakan lemahnya posisi pembeli daripada pelaku usaha sendiri sehingga menimbulkan kekecewaan dan kerugian terhadap konsumen.<sup>4</sup> Konsumen seringkali mendapatkan barang yang tidak sesuai ekspektasi seperti kurangnya jumlah barang yang dikirimkan, barang rusak/cacat atau barang yang berbeda dengan deskripsi yang dicantumkan atau bahkan hilang saat pengiriman. Akan tetapi ketika melakukan komplain penjual menolak untuk bertanggung jawab dengan dalih bahwa penjual mengirimkan produk dalam kondisi baik-baik saja dan melimpahkan kesalahan kepada jasa kirim. Seperti yang dialami oleh salah satu pengguna Shopee bernama Anindya Ratna yang membeli kursi pada salah satu lapak di Shopee akan tetapi setelah menerima produk ternyata barang tersebut patah sehingga tidak bisa digunakan sebagaimana mestinya.<sup>5</sup> Salah satu cara mengatasi masalah tersebut adalah

---

<sup>4</sup> Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4:2, (Februari-Juli 2014), hlm. 290.

<sup>5</sup> Wawancara dengan Aninndya Ratna pengguna Shopee, tanggal 14 Desember 2020.



melakukan komplain dengan meminta ganti rugi berupa penukaran pada produk kepada penjual namun ketika konsumen melakukan komplain, penjual menolak untuk memberikannya.<sup>6</sup> Hal serupa dialami oleh Seto Rahardyanto yang membeli produk digital pada Shopee akan tetapi produk tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya sehingga mengakibatkan kerugian materiil pada konsumen.<sup>7</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut, sebenarnya Indonesia sudah mempunyai hukum yang mengatur tentang perlindungan terhadap konsumen. Hak-hak sebagai konsumen sudah diatur dalam Pasal 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen karena salah satu dari sifat dan tujuan hukum adalah memberi perlindungan kepada masyarakat sebagaimana dituangkan dalam bentuk kepastian hukum. Menurut Ahmad Miru sebagaimana dikutip oleh Abdul Halim Barkatullah, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:<sup>8</sup>

1. hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan;
2. hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga wajar; dan
3. hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*

<sup>7</sup> Wawancara dengan Seto Rahardyanto, pengguna Shopee, tanggal 23 Maret 2021.

<sup>8</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Cet-1 (Bandung: Nusa Media, 2010), hlm. 25.

Meskipun Undang – Undang Perlindungan Konsumen sudah dibuat, akan tetapi masih banyak kasus dimana konsumen masih dirugikan sehingga hak-haknya sebagai konsumen tidak terpenuhi. Banyak konsumen yang mengabaikan haknya karena nilai dari produk yang dibeli tidak seberapa. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis tertarik untuk membahas perlindungan hukum terhadap konsumen pada *e-commerce* Shopee apabila terjadi kerugian akibat ketidaksesuaian produk yang didapatkan oleh konsumen ditinjau dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE). Oleh karena itu, penulis mengajukan sebuah penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN PRODUK PADA TRANSAKSI JUAL BELI DI *E-COMMERCE* SHOPEE”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penulis merumuskan permasalahan yang akan dikaji lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan hak-hak konsumen sesuai dengan model kerugian produk yang dialami konsumen Shopee?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian produk yang didapatkan pada konsumen Shopee?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan

Penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai, antara lain :

- a) Untuk mengetahui hak-hak yang harus didapatkan sesuai dengan model kerugian produk barang yang dialami oleh konsumen Shopee.
- b) Untuk mengetahui pertanggungjawaban pelaku usaha ketika terjadi kerugian produk yang didapatkan oleh konsumen Shopee.

## 2. Kegunaan

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penulis berharap agar penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai referensi karya ilmiah atau penelitian selanjutnya dibidang Ilmu Hukum khususnya perlindungan konsumen belanja *online* pada *e-commerce* Shopee sehingga dapat menjadikan konsumen sebagai *smart buyer*.

### b) Kegunaan Praktis

Melalui tulisan ini penulis berharap dapat menjadi tambahan pengetahuan terkait pihak yang diteliti yang mana dapat menambah wawasan bagi konsumen belanja *online* ketika mendapatkan kerugian atas ketidaksesuaian barang yang diterima khususnya pada konsumen Shopee agar hak mereka sebagai konsumen tetap terpenuhi serta dapat

menjadikan acuan bagi penjual tentang pentingnya perlindungan hak konsumen.

#### **D. Telaah Pustaka**

Dalam penelusuran literatur terkait dengan tema yang penulis angkat yaitu: “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN PRODUK PADA TRANSAKSI JUAL BELI DI *E-COMMERCE* SHOPEE” penyusun menemukan beberapa tulisan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan tema dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Ruth Serenia yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja *Online* Shopee”. Dalam penelitian yang menggunakan metode pengumpulan data *library research* ini penulis menyimpulkan bahwa pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh UU Perlindungan Konsumen dan UU Informasi dan Transaksi Elektronik yang terwujud melalui Perlindungan data pribadi konsumen, syarat sahnya transaksi *e-commerce*, klausula baku, dan pengaturan mengenai objek transaksi *e-commerce*.<sup>9</sup> Penelitian ini membahas tentang pengaturan perlindungan konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia, upaya

---

<sup>9</sup> Ruth Serenia, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee”, *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Sumatra Utara (2019), hlm. 129.

perlindungan konsumen yang dirugikan dan pertanggung jawaban pengelola Shopee.

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Gagat Galib Seno Aji yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia”. Dalam penelitian ini membahas tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap pembeli dalam transaksi situs Tokopedia serta tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli secara elektronik. Menurut penulis, tanggung jawab pelaku usaha adalah melakukan ganti kerugian yang didasari pasal 1243 BW yakni kewajiban penjual untuk mengganti kerugian pembeli akibat kelalaian pihak penjual melakukan wanprestasi maka penjuallah yang harus memenuhi kewajibannya.<sup>10</sup>

*Ketiga*, skripsi yang ditulis oleh Hamsiar, mahasiswa Universitas Islam Negeri Alaudin Makassar yang berjudul “Analisis Perlindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)”. Dalam penelitian ini, penulis menyimpulkan perlindungan hak konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagian besar aturan telah sesuai, namun masih terdapat aturan lain yang belum sesuai yaitu terkait dengan mekanisme pengembalian barang dan dana, dimana masih banyak konsumen yang memilih tidak melakukan pengembalian dengan alasan mekanismenya yang

---

<sup>10</sup> Gagat Galib Seno Aji, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia”, *Skripsi* Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, (2019), hlm. 153.

sulit.<sup>11</sup> Penelitian ini membahas tentang bagaimana upaya perlindungan hukum konsumen dalam jual beli di Shopee serta perlindungan hak konsumen dalam transaksi e-commerce menurut hukum ekonomi islam dan hukum positif.

*Keempat*, jurnal yang ditulis oleh Fitri Wisma Hayati, M. Hosen, Lili Naili Hidayah dengan judul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Situs Belanja *Online* Shopee ditinjau dari Perundang – Undangan”. Jurnal ini menganalisis bagaimana Undang – Undang Perlindungan Konsumen melindungi konsumen yang dirugikan tentang pencantuman klausula baku dalam transaksi jual beli *online*. Dalam jurnal ini menyimpulkan bahwa akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula yang bertentangan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah batal demi hukum jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 18 ayat (3).<sup>12</sup>

*Kelima*, jurnal yang ditulis oleh Heldya Natalia Simanullang dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce”. Jurnal ini menganalisis tentang apakah UUPK telah memberi perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce serta menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce ditinjau dari UUPK. Penulis menyimpulkan bahwa

---

<sup>11</sup> Hamsiar, “Analisis Pelindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Pada Shopee)”, *Skripsi* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, (2019), hlm. 67.

<sup>12</sup> Fitri Wisma Hayati, M.Hosen dan Lili Naili Hidayah, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Situs Belanja Online Shopee ditinjau dari Perundang – Undangan”, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Vol.1:1 (Februari 2020), hlm. 74.

UU No. 8 Tahun 1999 belum dapat melindungi konsumen karena ketentuan-ketentuan yang tercantum dalam hukum ini belum mengakomodir hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce.<sup>13</sup>

Setelah melakukan penelusuran literatur yang telah dikemukakan di atas, maka terdapat perbedaaan dan persamaan antara karya tulis di atas dengan penelitian ini. Persamaan penelitian ini dengan kelima telaah pustaka yaitu tentang sama – sama terdapat penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam media *online* yang dikaitkan dengan UUPK dan UU ITE. Perbedaan yang paling mendasar adalah permasalahan objek penelitian penulis akan mengkaji tentang perlindungan konsumen apabila terjadi kerugian produk barang yang sampai di tangan konsumen, pada media *online* Shopee. Penulis juga akan mengkaji mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha pada media *online* Shopee atas kerugian produk yang didapatkan oleh konsumen.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Terdapat beberapa ahli yang mengemukakan tentang teori perlindungan hukum. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tubrukan antar-kepentingan dan dapat

---

<sup>13</sup> Helda Natalia Simanullang, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Melayunesia Law*, Vol.1:1 (Desember 2017), hlm. 111.



menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>14</sup> Teori perlindungan hukum dari Satjipto Raharjo ini terinspirasi oleh pendapat Fitzgerald tentang tujuan hukum, yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut.<sup>15</sup> Selanjutnya dikemukakan oleh Philipus M. Hajdon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum.<sup>16</sup>

Dari teori yang sudah dipaparkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa perlindungan hukum merupakan perwujudan dari tujuan hukum yang didalamnya terdapat keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum dapat berupa tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti kerugian atas ketidaksesuaian kondisi barang yang didapatkan konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum dapat meningkatkan kesadaran konsumen yang secara tidak langsung memberikan pengaruh kepada pelaku usaha untuk timbul rasa tanggung jawab ketika menyelenggarakan kegiatan usahanya.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

---

<sup>14</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 53.

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Cahya Dicky Pratama, "Hakikat Perlindungan Hukum dan Penegakan Hukum" <https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/17/145445369/hakikat-perlindungan-hukum-dan-penegakan-hukum?page=all> akses 17 Februari 2021.

Prinsip – prinsip tentang kedudukannya sebagai konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen adalah:

a. *Let the buyer beware/ caveat emptor*

Asas ini mengasumsikan bahwa konsumen dan pelaku usaha berada pada posisi yang seimbang sehingga tidak perlu adanya proteksi bagi konsumen.<sup>17</sup> Semakin berkembangnya jaman, konsumen menjadi pihak yang lemah karena disinformasi yang dilakukan pelaku usaha kepada konsumen daripada memberikan informasi yang objektif mengenai produk barang maupun jasa. Menurut prinsip ini yang wajib berhati-hati adalah konsumen karena penjual dapat sewaktu-waktu berdalih bahwa kerugian berasal dari kelalaian konsumen. Prinsip ini sudah tidak digunakan dalam UUPK namun diganti dengan prinsip kehati-hatian oleh pelaku usaha yang disebut *caveat vendori*.

b. *The due care theory*

Prinsip ini mengatakan bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa sehingga pelaku usaha tidak dapat disalahkan selama dapat berhati-hati dalam menjaga mutu produknya.<sup>18</sup> Pada prinsip ini berlaku pembuktian bahwa siapa yang mendalilkan maka dialah yang

---

<sup>17</sup> Deviana Yuanitasari “Re-Evaluasi Penerapan Doktrin Caveat Vendori Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen”, *Jurnal Arena Hukum*, Vol.10:3 (Desember 2017), hlm. 432.

<sup>18</sup> *Ibid.*

membuktikan. Maka ketika mengalami kerugian, konsumen dapat menyeret pelaku usaha dengan pembuktian yang dilakukan pihak konsumen.

c. *The privity of contract*

Prinsip ini berpendapat bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan akibat produknya selama ada perjanjian di antara mereka, pelaku usaha tidak dapat disalahkan terhadap segala hal yang ada di luar perjanjian sehingga konsumen dapat menggugat apabila gugatan didasarkan wanprestasi (*contractual liability*).<sup>19</sup>

Pada Pasal 2 UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, beberapa asas mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu:<sup>20</sup>

- a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan

---

<sup>19</sup> *Ibid.*

<sup>20</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet-9 (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2015), hlm. 25-26.

kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

- c. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

### **3. Teori Tanggung Jawab**

Dalam hal tanggung jawab produk, terdapat 3 substansi hukum tanggung jawab produk yang menjadi dasar tuntutan ganti kerugian konsumen. Ketiga dasar tuntutan tersebut adalah tuntutan karena kelalaian (*negligence*), tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji (*breach of warranty*), dan tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab

mutlak (*strict product liability*).<sup>21</sup> Substansi hukum perlindungan konsumen mengalami perkembangan dan perubahan dari hukum yang berkarakteristik represif dalam bentuk prinsip berdasarkan kesalahan (*fault based liability*) prinsip tanggung jawab yang berpihak atau *responsive* terhadap kepentingan konsumen dalam bentuk tanggung jawab mutlak (*strict product liability*).<sup>22</sup>

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini antara lain :

### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yaitu dengan cara melakukan wawancara dan pencarian data di lapangan yang terkait dengan penelitian. Dalam hal ini penelitian dimaksudkan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ketika konsumen Shopee mendapatkan ketidaksesuaian barang yang dilakukan oleh penjual pada *e-commerce* Shopee.

### 2. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitik yang mana penyusun mendeskripsikan masalah dengan cara mengumpulkan data kemudian dijelaskan dan selanjutnya diberi penilaian.<sup>23</sup> Dalam hal ini penyusun

---

<sup>21</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*. (Yogyakarta: Pascasarjana FH UII), hlm. 130.

<sup>22</sup> *Ibid.*

<sup>23</sup> Rianto Adi, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granat, 2004), hlm. 128.

mendesripsikan mengenai kebijakan pada Shopee dan pelaku usaha dalam hal perlindungan konsumen ketika terdapat kerugian produk yang didapat oleh konsumen serta menganalisis peraturan yang berlaku dan teori yang dikemukakan penulis.

### **3. Pendekatan penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu yuridis empiris dengan cara memaparkan materi-materi pembahasan secara sistematis melalui fakta-fakta hukum dan berbagai hasil dari wawancara, observasi lapangan dan dokumen yang didapat pada saat penelitian serta mengkaji norma hukum dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **4. Sumber Data**

Sumber data terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

#### **1) Data Primer**

Data primer adalah data yang diambil langsung dari narasumber yang ada di lapangan dengan tujuan agar penelitian ini memperoleh informasi yang lebih jelas diperoleh dengan observasi langsung atau wawancara dengan mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan terlebih dahulu sebagai pedoman tetapi masih dimungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang sesuai dengan situasi ketika wawancara.<sup>24</sup> Data primer yang penulis paparkan dalam penelitian ini didapat dengan wawancara oleh

---

<sup>24</sup> Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah*, (Jambi: Sulthan Thaha Press, 2007), hlm. 87.

pengguna Shopee yaitu penjual dan pembeli yang mengalami kerugian produk.

## 2) Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, jurnal, internet, studi kepustakaan yang lain, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dalam hal ini dibedakan menjadi dua, yaitu :

a. Bahan hukum primer, yaitu bahan atau materi yang mempunyai kedudukan mengikat secara yuridis, meliputi peraturan-peraturan yang terkait. Bahan hukum primer dalam penelitian ini diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang berlaku, yaitu:

1. Undang - Undang Dasar 1945
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
3. Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)
4. Undang Undang No 11 Tahun 2008 jo UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)
5. Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik



6. Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen

7. Kebijakan Shopee

- b. Bahan hukum sekunder yang mana terdapat kaitan dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti bahan-bahan pustaka yang berhubungan dengan perlindungan konsumen. Dapat berupa jurnal, karya ilmiah, maupun artikel dan pendapat oleh para ahli yang mana berhubungan dengan objek penelitian.

#### **5. Teknik pengumpulan data:**

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan menggunakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak pewawancara (*interviewer*) dan terwawancara (*interviewee*). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan guna memperoleh data-data primer yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Wawancara akan dilakukan dengan sasaran narasumber pengguna Shopee yaitu penjual dan pembeli yang mengalami kerugian produk.

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh sebagian data primer dan juga untuk melengkapi data-data lainnya yang sifatnya

penting. Selain itu juga, studi pustaka digunakan sebagai bahan untuk menganalisis hasil dari data primer yang diperoleh dari teknik wawancara.

## 6. Analisis data

Analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menarik kesimpulan secara deduktif. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh bahwa analisis data kualitatif menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau yang dideskripsikan.<sup>25</sup> Dalam hal ini peneliti membiarkan permasalahan yang muncul untuk diinterpretasi.

## G. Sistematika Pembahasan

Dalam penulisan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KERUGIAN PRODUK PADA TRANSAKSI JUAL BELI DI *E-COMMERCE* SHOPEE” maka sistematika penulisan yang digunakan dibagi dalam beberapa bab secara tersusun adalah sebagai berikut:

*Bab pertama* merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan yang menjelaskan gambaran umum penelitian.

---

<sup>25</sup> M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur, “*Metode penelitian Kualitatif*”, Cet-3 (Jogjakarta: Ar-Russ Media, 2016), hlm. 306.

*Bab kedua* menjelaskan tentang tinjauan umum yang akan membahas tentang perjanjian, jual beli, perlindungan hukum serta perlindungan konsumen mencakup pengertian konsumen dan pelaku usaha, asas-asas perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Pada bab ini juga dijelaskan tentang e-commerce dikaitkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.

*Bab ketiga* membahas tentang gambaran umum berisi objek yang akan diteliti dalam penelitian. Penulis akan menjelaskan mekanisme jual beli, permasalahan yang dialami konsumen, serta upaya perlindungan konsumen pada *e-commerce* Shopee.

*Bab keempat* membahas tentang jawaban dari rumusan masalah yaitu pemaparan analisis penulis tentang pelaksanaan hak-hak yang didapatkan sesuai dengan model kerugian produk barang yang dialami oleh konsumen Shopee serta pertanggungjawaban pelaku usaha ketika konsumen mendapatkan kerugian produk. Penulis juga memberikan hasil wawancara dari konsumen serta pelaku usaha yang menjadi data pendukung dari penelitian.

*Bab kelima*, merupakan bab penutup, yang berisikan kesimpulan dan saran – saran terhadap objek yang diteliti dalam penelitian ini. Kesimpulan merupakan jawaban dari pokok permasalahan dan saran merupakan rujukan dari hasil pemikiran penulis.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari uraian-uraian dan pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan hak-hak konsumen Shopee yang didapatkan berdasarkan model kerugian yang dialami oleh konsumen Shopee belum sepenuhnya terpenuhi, walaupun Shopee sebagai penyedia lapak telah memiliki peraturan pada Syarat Layanan dan Peraturan Komunitas, masih ditemukan penjual di Shopee yang tidak memenuhi hak-hak konsumen seperti hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian barang apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha kepada konsumen atas kerugian barang yang didapatkan oleh konsumen Shopee sepenuhnya telah diatur pada Syarat Layanan. Tanggung jawab tersebut terdapat pada fitur “pusat resolusi” yang menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual tentang barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Pada kasus konsumen yang mendapatkan barang tidak sesuai deskripsi dan barang yang didapatkan salah, konsumen tidak mendapatkan pertanggungjawaban berupa pengembalian barang dan/atau dana karena konsumen terlanjur

menekan tombol 'pesanan diterima' dan tidak membuat video *unboxing* produk sehingga Garansi Shopee telah habis dan tidak dapat mengajukan pengembalian. Sama dengan kasus barang yang didapatkan tidak berfungsi pada barang elektronik, pembeli tidak mendapatkan pengembalian barang dan/atau dana karena pembeli telah menekan tombol 'pesanan diterima' dan tidak membuat video *unboxing* produk disamping itu, pihak penjual tidak memberikan garansi produk. Pada konsumen yang mendapatkan barang rusak hanya konsumen pembeli album Kpop yang mendapatkan pengembalian berupa dana sebanyak 5% dari harga album. Sedangkan kasus kekurangan barang pada produk kosmetik, pembeli telah mengajukan pengembalian akan tetapi karena pembeli tidak membuat video *unboxing* barang akhirnya pembeli mengajukan pembatalan pengembalian barang dan/atau dana sehingga pembeli tidak memperoleh penyelesaian masalah. Sama dengan kasus yang dialami oleh pembeli produk digital, pembeli tidak memperoleh pengembalian dana dari penjual karena akun penjual yang sudah hilang sehingga tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

## **B. Saran**

1. Bagi Shopee, supaya lebih meningkatkan pengawasan kepada penjual dalam memberikan deskripsi pada produk yang diperjualbelikan, menambah peraturan mengenai jaminan berupa garansi tersendiri terhadap pemakaian benda/barang elektronik yang rentan rusaknya agar konsumen merasa tidak dirugikan. Dalam pengumpulan alat bukti pengembalian barang dan/atau dana, seharusnya tidak hanya dinilai dari

video saja, akan tetapi ukuran *packing* juga dapat dijadikan bukti jika barang yang dikirim hanya sedikit dan berat barang pada resi juga seharusnya dapat dijadikan bahan pertimbangan. Selanjutnya, pihak penyedia lapak diharapkan dapat menjembatani antara jasa kirim dengan pihak konsumen agar menjadi satu kesatuan untuk dapat memenuhi hak konsumen dalam melakukan jual beli secara online. Yang terakhir, Shopee diharapkan meninjau kembali tentang penjualan produk digital yang diperjualbelikan oleh penjual sehingga konsumen yang membeli produk digital tidak merasa dirugikan karena terciptanya peraturan yang menyeluruh mengenai produk digital.

2. Bagi penjual, supaya dapat memperhatikan apa yang dilarang oleh Shopee yang mana sudah dijelaskan dalam Syarat Layanan dan Peraturan Komunitas serta mempunyai itikad baik sebagai pengusaha untuk menjaga reputasi toko dengan cara memberikan informasi sebenar-benarnya mengenai deskripsi produk, melakukan pengecekan ulang pada produk yang akan dikirimkan kepada pembeli serta beritikad baik untuk selalu jujur dalam menanggapi pertanyaan pembeli dan melayani komplain pembeli dengan ramah. Dalam hal *packing* produk, penjual seharusnya dapat menjamin keselamatan produk barang sampai ke tangan pembeli untuk menghindari kerusakan pada saat distribusi barang oleh pihak jasa kirim. Selanjutnya bagi penjual barang elektronik untuk memiliki garansi kerusakan produk agar konsumen pembeli barang elektronik dapat mengajukan klaim ketika mengalami kerusakan.

3. Bagi konsumen, diharapkan membaca dengan teliti tentang Syarat Layanan Shopee sebelum menyetujui penggunaan aplikasi Shopee. Dalam melakukan pembelian produk, konsumen diharapkan untuk teliti dalam membaca deskripsi produk serta melakukan pengamatan pada kolom penilaian produk untuk menghindari kerugian yang akan terjadi. Konsumen juga dituntut untuk menjadi konsumen yang cerdas dengan memastikan produk yang dibeli sudah sesuai dengan apa yang diperjanjikan oleh penjual dengan membuat video *unboxing* produk dan jangan menekan tombol 'pesanan diterima' sebelum melakukan pengecekan produk agar pembeli mendapatkan pertanggung jawaban dari penjual sehingga pembeli dapat mengajukan pengembalian barang dan/atau dana ketika melakukan komplain pada penjual. Ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai, pembeli dapat memilih untuk mengajukan pengembalian dana kepada penjual karena sifatnya yang virtual sehingga dapat mengurangi kerugian waktu dan tenaga.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### B. Buku

Adi, Rianto, *Metode Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granat, 2004.

Almanshur, M. Djunaidi Ghony dan Fauzan, *Metode penelitian Kualitatif*, Cet-3 Jogjakarta: Ar-Russ Media, 2016.

Badruzaman, Mariam Darus, *KUHPerdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni, 2003.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Cet-1, Bandung: Nusa Media, 2010.

\_\_\_\_\_, *Hukum Transaksi Elektronik*, Cet-1, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2017.

\_\_\_\_\_, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Lintas Negara di Indonesia*, Yogyakarta: Pascasarjana FH UII.

- Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Fuady, Munir, *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2005.
- \_\_\_\_\_, *Konsep Hukum Perdata*, Cet-4, Depok: Rajawali Pers, 2019.
- Gumanti, Retna, "Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPperdata)", *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 05:01 (Januari 2012).
- Hapsari, Abdulkadir Muhammad Oleh Rizki Sukma, *Perjanjian Baku dalam Praktik. Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000.
- HS, Salim, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia*, Cet-1, Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Imaniyati, Husni Syawali dan Neni Sri ed., *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta: Gravindo Persada, 2000.
- Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Yogyakarta: Liberti, 1986.

- Miru, Ahmadi, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Muhamad, Abdul Kadir, *Hukum Perjanjian*, Bandung: PT. Citra Aditya Abadi, 2014.
- Mukhtar, *Bimbingan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah*, Jambi: Sulthan Thaha Press, 2007.
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000.
- Sadily, John M. Echols dan Hassan *Kamus Inggris Indonesia*, Cet-29, Jakarta: PTGamedia, 2007.
- Satrio, J., *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1995.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi Revisi, Jakarta: Grasindo, 2004.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Subekti, R., *Aneka Perjanjian*, Cet-7, Bandung: Alumni, 1985.
- \_\_\_\_\_, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Internusa, 1987.
- \_\_\_\_\_, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT.Intermasal, 2002.

Wahyudi, Onno W Purbo dan Aang Arif, *Mengenal e-Commerce*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2000.

Yodo, Ahmad Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet-9, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.

### C. Jurnal, Skripsi dan Artikel

Triantika, Nafa Amelsi, “Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli *Online* Melalui E-Commerce Menurut Pasal 1320 Kuhperdata” *Jurnal Ensiklopedia Social Review*, Vol. 2:2, (Juni 2020).

Putra, Setia, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli melalui e-Commerce”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 4:2, (Februari-Juli 2014).

Serenia, Ruth, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja Online Shopee”, *Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Sumatra Utara*, (2019).

Aji, Gagat Galib Seno, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli secara Elektronik Melalui Situs Tokopedia”, *Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia*, (2019).

Hamsiar, “Analisis Pelindungan Hak Konsumen Terhadap Transaksi E-Commerce Menurut Hukum Ialam dan Hukum Positif (Studi Pada

Shopee)”, *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar*, (2019).

Hosen, Putri Wisma Hayati, M. dkk, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Situs Belanja Online Shopee ditinjau dari Perundang – Undangan”, *Zaaken Journal of Civil and Bussiness Law*, Vol.1:1, (Februari 2020).

Simanullang, Heldya Natalia “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce”, *Jurnal Melayunesia Law*, Vol.1:1, (Desember 2017).

Yuanitasari, Deviana, “Re-Evaluasi Penerapan Doktrin Caveat Vendori Dalam Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen”, *Jurnal Arena Hukum*, Vol.10:3, (Desember 2017).

Gumanti, Retna, “Syarat Sahnya Perjanjian (ditinjau dari KUHPerdato)”, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 05:01, (Januari 2012).

Muthiah, Aulia Tanggung Jawab Pelaku Usaha Kepada Konsumen Tentang Keamanan Pangan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, *Artikel*.

Dewi, Sri Angraini Kusuma, Perjanjian Jual Beli Barang Melalui Elektronik Commerce (E-Com), *Jurnal Ilmiah Teknologi dan Informasia ASIA (JITIKA)*, Vol.9:2, (Agustus 2015).

Achjari, Didi, Potensi Manfaat Dan Problem Di E-Commerce, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol.15:3, (2000).

Endang, Ambo Aco dan Andi Hutami, Analisis Bisnis E-Commerce pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, *Jurnal Insypro*, Vol. 2:1, (2017).

#### D. Internet dan Website

Maarif, Nurcholis, "Shopee Jadi e-Commerce Terpopuler di Indonesia"

<https://inet.detik.com/cyberlife/d-4943363/shopee-jadi-e-commerce-terpopuler-di-indonesia> akses hari Rabu, tanggal 20 Januari 2021.

Pratama, Cahya Dicky, "Hakikat Perlindungan Hukum dan Penegakan Hukum"

<https://www.kompas.com/skola/read/2020/12/17/145445369/hakikat-perlindungan-hukum-dan-penegakan-hukum?page=all> akses hari Rabu, tanggal 17 Februari 2021.

Maarif, Nurcholis "Shopee Jadi e-Commerce Terpopuler di Indonesia: Detik

Inet," <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4943363/shopee-jadi-e-commerce-terpopuler-di-indonesia> akses hari Selasa, tanggal 30 Maret 2021.

Indonesia, Shopee "Shopee Awali 2020 dengan Pencapaian Sebagai Brand e-Commerce Pilihan Masyarakat Indonesia,"

<https://pressrelease.kontan.co.id/release/shopee-awali-2020-dengan-pencapaian-sebagai-brand-e-commerce-pilihan-masyarakat-indonesia?page=all> akses hari Selasa, tanggal 30 Maret 2021.

Shopee, Tim "Tentang Shopee," <https://careers.shopee.co.id/about/> akses hari

Selasa, tanggal 30 Maret 2021.

\_\_\_\_\_, <https://help.shopee.co.id/s/article/Bagaimana-proses-ganti-rugi-jika-barang-rusak-hilang-dalam-pengiriman> akses hari Kamis, tanggal 29 April 2021.

\_\_\_\_\_, Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang,  
<https://shopee.co.id/docs/3613> akses hari Jumat, 9 April 2021.

\_\_\_\_\_, Masa garansi Shopee, <https://shopee.co.id/legaldoc/guarantee-period>  
akses hari Jumat, tanggal 9 April 2021.

\_\_\_\_\_, Syarat Layanan, <https://shopee.co.id/docs/3001>, akses hari Jumat,  
tanggal 9 April 2021.