

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMBELIAN
ONLINE DALAM KASUS KETIDAKSESUAIAN DAN KECACATAN
BARANG (STUDI KASUS TOKO RAMBOKUOFFICIAL DI
MARKETPLACE SHOPEE)**



SKRIPSI

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

OLEH:

DAFFA MAULANA

18103040044

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

PEMBIMBING:

WARDATUL FITRI, S.H., M.H.

PRODI ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-608/Un.02/DS/PP.00.9/04/2022

Tugas Akhir dengan judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PEMBELIAN *ONLINE* DALAM KASUS KETIDAKSESUAIAN DAN KECACATAN BARANG (STUDI KASUS TOKO RAMBOKU OFFICIAL DI *MARKETPLACE SHOPEE*)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DAFFA MAULANA
Nomor Induk Mahasiswa : 18103040044
Telah diujikan pada : Senin, 04 April 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Wardatul Fitri, M.H. SIGNED



Penguji I

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

Valid ID: 6255234eb55ee



Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED

Valid ID: 6254fdd717892



Yogyakarta, 04 April 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

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

Valid ID: 62563c5a8fe50

PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daffa Maulana

NIM : 18103040044

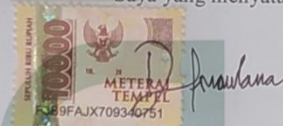
Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya, dan bebas dari plagiarisme. Jika di kemudian hari terbukti bukan karya saya sendiri atau melakukan plagiasi maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Maret 2022

Saya yang menyatakan,



Daffa Maulana

NIM 18103040044

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Daffa Maulana

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Daffa Maulana

NIM : 18103040044

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian *Online* Dalam Kasus Ketidakesesuaian dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Toko Rambokuofficial Di *Marketplace* Shopee

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 22 Maret 2022

Pembimbing,



Wardatul Fitri, S.H., M.H.

NIP. 19900511 201903 2 016

ABSTRAK

Ketentuan hukum mengenai jual beli diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) dan sebagai pembeli mendapatkan sebuah perlindungan yang termuat dalam ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kegiatan jual beli banyak dilakukan di *marketplace* dan salah satu *marketplace* yang sering digunakan masyarakat Indonesia adalah Shopee. Jual beli di *marketplace* Shopee ini terdapat masalah yang sering dialami oleh konsumen. Permasalahan tersebut terjadi ketika seorang konsumen sudah melakukan pemesanan suatu barang. Namun, ketika barang yang sampai kepada tangan konsumen tidak sesuai bahkan mengalami kecacatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris. Penelitian dilakukan dengan penelitian lapangan dan mengamati hukum yang berlaku serta mengetahui kenyataannya yang terjadi di masyarakat serta dipaparkan secara deskriptif analitis berdasarkan pendekatan peraturan perundang-undangan dan hasil wawancara. Pendekatan dengan mengkaji peraturan perundang-undangan bertujuan sebagai landasan dasar dalam melakukan penelitian, sedangkan wawancara digunakan sebagai informasi yang akurat yang terjadi dalam kejadian sebenarnya di masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori perjanjian dan teori perlindungan hukum. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menelaah literatur yang ada dengan mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier dengan dikuatkan hasil wawancara mendalam dengan konsumen dan penjual.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam jual beli *online* khususnya melalui *marketplace* Shopee, apabila konsumen mengalami kasus barang yang tidak sesuai atau mengalami kecacatan, konsumen dapat melakukan upaya hukum dengan menghubungi penjual terlebih dahulu, lalu mengajukan pengembalian barang dan/atau dana di Shopee. Penjual dan konsumen dapat berdiskusi berkaitan dengan masalah yang dialami serta keputusan terakhir diambil oleh pihak Shopee berdasarkan bukti-bukti yang ada. Apabila salah satu pihak tidak terima dengan pengambilan keputusan oleh Shopee, maka dapat mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau melalui pengadilan. Ketentuan penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Shopee telah sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 47 Ayat (3), ketentuan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 72 Ayat (1) dan Ayat (2) dan ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2).

Kata Kunci: jual beli, upaya hukum, barang tidak sesuai, kecacatan barang

ABSTRACT

Legal provisions regarding buying and selling are regulated in the Civil Code and as a buyer get a protection contained in the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. Many buying and selling activities are done in the marketplace, and one of the marketplaces that are often used by the Indonesian community is Shopee. Buying and selling in the Shopee marketplace there are problems that are often experienced by consumers. This problem occurs when a consumer has done the maintenance of an item, but when the goods that reach the hands of consumers are not appropriate, even have an accident.

The research method used is juridical empirical method. Conducted by field research and observe legal provisions and knowing the reality that occurs in the community and presented in a descriptive analytical based on the approach of legislation and the results of interviews. The approach by reviewing legislation aims as a basic foundation in conducting research, while interviews are used as accurate information that occurs in actual events in the community. The theory used in this study is the theory of agreement and the theory of legal protection. Data collection techniques are carried out by examining the existing literature by collecting primary, secondary, and tertiary legal materials with corroborated results of in-depth interviews with consumers and sellers.

The results of this study concluded that in buying and selling online specifically through the Shopee marketplace, if consumers experience cases of goods that are not appropriate or have a disability, consumers can make legal efforts by contacting the seller first, then filing a return of goods and/or funds at Shopee. Sellers and consumers can discuss the problems experienced and the latest decision taken by Shopee based on the evidence available. If one of the parties does not accept the decision made by Shopee, it can file a complaint with the Consumer Dispute Resolution agency or through the court. The settlement provisions carried out by Shopee are in accordance with Government Regulation No. 71 of 2019 on The Implementation Of Electronic Systems And Transactions Article 47 Paragraph (3), the provisions of Government Regulation No. 80 of 2019 on Trade Through Electronic Systems Article 72 Paragraph (1) and Paragraph (2) and the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection Article 45 Paragraph (1) and Paragraph (2).

Keywords: buying and selling, legal effort, incompatible goods, disability goods

MOTTO

TERKADANG KITA MERASA HIDUP ITU BERAT, PADAHAL TUHAN
SUDAH MENENTUKAN BAHWA KITA ITU KUAT.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya sebagai bukti bahwa saya mampu mewujudkan impian bersama dalam keluarga.
2. Keluarga yang telah mendukung pendidikan saya sampai saya dapat meraihnya.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian *Online* Dalam Kasus Ketidaksiesuaian dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Toko Rambokuofficial di *Marketplace* Shopee).

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang penulis sangat hormati:

1. Prof. Dr. Phill. Al Makin, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum., Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
3. Ach. Tahir, S.H.I., LL.M., M.A., Ketua Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
4. Wardatul Fitri, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dengan segenap hatinya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Bapak/Ibu dosen Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta yang telah banyak membekali ilmu kepada penulis.

6. Kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat dan do'a yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsinya.
7. Pasangan saya yang menjadi *partner* dan salah satu pemberi semangat dalam pengerjaan skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Teman-teman kelompok KKN 105 Desa Wareng, Donomulyo, Kulonprogo yang telah berbagi cerita, pengalaman, serta semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Pada akhirnya, penulis hanya bisa berdo'a semoga Allah SWT melimpahkan berkat dan rahmat-Nya kepada semua pihak yang penulis sebut di atas. Mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi banyak orang.

Yogyakarta, 10 Maret 2022

Penulis,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Daffa Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
D. Telaah Pustaka	7
E. Kerangka Teoritik	10
F. Metode Penelitian	15
G. Sistematika Pembahasan	20
BAB II TINJAUAN TENTANG JUAL BELI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JUAL BELI ONLINE SERTA TRANSAKSI ELEKTRONIK DI INDONESIA	22
A. Tinjauan Tentang Perjanjian	22
B. Perlindungan Konsumen di Indonesia	30
C. Transaksi Elektronik	46
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE TERKAIT HUBUNGAN HUKUM DAN PENYELESAIAN SENGKETA.....	54
A. Profil Usaha Shopee.....	54
B. Profil Rambokuofficial	63
C. Konsumen Shopee	64
D. Hubungan Hukum Para Pihak.....	73
E. Tugas dan Fungsi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	80

F. Bentuk Penyelesaian Sengketa dan Upaya yang Dapat Ditempuh oleh Konsumen	83
BAB IV UPAYA HUKUM KONSUMEN YANG MENERIMA PRODUK TIDAK SESUAI DAN TERDAPAT KECACATAN DI MARKETPLACE SHOPEE	95
A. Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan Konsumen Dalam Kasus Ketidaksesuaian dan Kecacatan Barang.....	95
B. Kesesuaian Praktik Penyelesaian yang Dilakukan Oleh Shopee	108
BAB V PENUTUP.....	115
A. Kesimpulan	115
B. Saran.....	116
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	123

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Indonesia ialah negara hukum sebagaimana tercantum dalam ketentuan Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945. Perlindungan hukum telah disediakan oleh negara dalam berbagai tindakan masyarakat termasuk dalam bidang hukum jual beli. Peningkatan daya konsumtif masyarakat Indonesia menjadi salah satu faktor terjadinya peningkatan jual beli. Kaitannya dengan jual beli, pengguna teknologi informasi dan elektronik di era globalisasi telah mengubah gaya hidup masyarakat dan cara bertransaksi. Hal ini sejalan dengan proses globalisasi yang tentunya berpengaruh besar dalam transaksi jual beli sehingga munculnya transaksi jual beli dengan cara baru yaitu jual beli *online*.

Teknologi dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan kegiatan jual beli dimanapun dan kapanpun dengan akses yang mendukung. Namun, kemajuan teknologi juga mengakibatkan masyarakat menjadi lebih konsumtif. Pentingnya peran dari teknologi informasi sebagai sebuah alat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli dan ketentuan hukum tentu perlu disediakan untuk mengaturnya. Dipahami secara luas bahwa pemanfaatan teknologi seperti *smartphone* dalam jual beli *online* menjadikan proses jual beli lebih efisien untuk digunakan dan memudahkan masyarakat. Kegiatan jual beli *online* telah dilakukan dalam beberapa tahun terakhir dengan bantuan media sosial, website, dan aplikasi yang salah satunya adalah sebuah aplikasi *e-commerce* bernama Shopee.

Definisi jual beli terdapat dalam ketentuan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang menyatakan bahwa “suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.¹ Konsumen mendapatkan sebuah perlindungan hukum dalam ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Meskipun terkadang masyarakat belum banyak memahami bahwa sebagai konsumen masyarakat disediakan perlindungan hukum oleh negara. Peraturan lainnya mengenai transaksi elektronik terdapat pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi elektronik yang berisi tentang penyelenggara sistem elektronik di sektor publik maupun sektor privat yang digunakan salah satunya sebagai penyedia, pengelola, dan/atau mengoperasikan penawaran perdagangan barang dan/atau jasa. Jual beli secara *online* diatur juga dalam ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Pelaku usaha, konsumen, maupun pribadi serta instansi negara dapat melakukan perdagangan melalui sistem elektronik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perdagangan secara elektronik dapat dilakukan dalam suatu wilayah negara maupun antar negara.

Shopee merupakan perusahaan yang bergerak dibidang website dan aplikasi *e-commerce* secara *online*. Shopee sebagai *mobile marketplace* yang pertama pada tahun 2015 muncul di Singapura sebagai negara asalnya di Asia Tenggara yang merupakan *e-commerce* internasional. Pembukaan *store* Shopee di Indonesia pada

¹ Pasal 1313 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer).

tahun 2016 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan jual beli masyarakat Indonesia. Shopee adalah salah satu *marketplace* paling populer untuk belanja *online* di Indonesia. Shopee merupakan *e-commerce* yang tersebar di beberapa belahan negara seperti Singapura sebagai tempat asalnya, Thailand, dan Vietnam. Strategi Shopee untuk menghadapi persaingan *e-commerce* di Indonesia adalah dengan cara menyediakan *platform* belanja *online* dengan konsep sosial sehingga penjual dan pembeli bisa berinteraksi langsung melalui pesan instan dan tidak hanya berfokus pada jual beli saja.² Pada tahun 2020, Shopee merupakan situs belanja *online* terbesar di Indonesia dengan jumlah pengunjung situs paling banyak dibandingkan dengan *e-commerce* yang lain.³

Kegiatan jual beli di *marketplace* Shopee ini terdapat masalah yang sering dialami oleh konsumen. Terdapat sebuah kasus di mana seorang konsumen sudah melakukan pemesanan suatu barang berupa kaus wanita di toko Rambokuofficial dengan harga Rp60.000,00. dalam sistem transaksi jual beli di Shopee. Namun, pada saat barang itu telah sampai di alamat konsumen dan diterima oleh konsumen dari kurir yang mengantarkan paket, ternyata pada saat dibuka barang tersebut tidak sesuai dengan pesanan konsumen sebelumnya. Barang yang sampai di tempat adalah sebuah celana wanita seharga Rp50.000,00. dan karena barang yang diterima konsumen tidak sesuai sehingga konsumen ini segera menginformasikan kepada

²Tanose Putra Darmawan, "Analisis Kualitas Website Forum Jual Beli Online Shopee Di Indonesia," Skripsi Universitas Telkom (2017), hlm. 2.

³Dwi Hadya Jayani, "Pengunjung Situs Shopee Terbesar di Indonesia," <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/06/pengunjung-situs-shopee-terbesar-di-indonesia>, Akses 4 Juni 2021.

penjual melalui obrolan pesan di fitur Shopee. Konsumen mempunyai bukti penerimaan berupa video *unboxing* paket yang isi videonya adalah saat konsumen membuka paket dan produk di dalamnya berupa sebuah celana wanita seharga Rp50.000,00. dan bukan merupakan sebuah kaus wanita. Karena kejadian tersebut konsumen merasa telah dirugikan serta mencoba menghubungi penjual kemudian mendapat tanggapan dari penjual atas keluhannya. Setelah penjual melihat bukti-bukti yang dikirim pembeli, penjual mengakui kesalahannya dan meminta maaf atas kesalahan barang yang dikirimkannya. Penjual menyarankan kepada pembeli agar segera mengirimkan barang yang diterimanya untuk dikirimkan ke alamat penjual supaya nantinya penjual mengirimkan kembali barang yang sesuai dengan apa yang pembeli pesan. Kasus yang selanjutnya yaitu terdapat konsumen yang membeli produk di toko Erigo melalui *marketplace* Shopee berupa sebuah jaket denim warna biru tua seharga Rp199.000,00. namun pada saat barang itu telah sampai di alamat konsumen dan diterima oleh konsumen, ternyata pada saat dibuka barang tersebut tidak sesuai dengan pesanan konsumen sebelumnya. Barang yang sampai di tempat konsumen tersebut bukanlah jaket denim warna biru tua melainkan warna hitam. Konsumen terlebih dahulu menanyakan ke penjual melalui fitur chat Shopee. Tanggapan penjual bagus, dan menerima komplain dari konsumen, serta penjual menyuruh konsumen untuk mengembalikan produk yang dibelinya kepada penjual kembali. Setelah barang yang berupa jaket denim hitam sampai ke alamat penjual dan penjual menerima barang tersebut, lalu penjual mengirimkan kembali barang yang di awal sudah dipesan oleh konsumen yaitu jaket denim warna biru tua. Status pengiriman berjalan lancar dan beberapa hari kemudian barang yang dikirim

kembali oleh penjual sampai di alamat konsumen. Ketika konsumen membuka barang atas pengajuan pengembaliannya dan konsumen berekspektasi barang yang datang adalah jaket denim warna biru tua, ternyata barang yang datang adalah tetap jaket denim warna hitam lagi. Konsumen pun kaget dan heran kenapa penjual mengirim kembali barang yang salah dan konsumen kembali menanyakan ke pihak penjual atas kesalahannya yang kedua kalinya. Namun ketika ditanyakan penjual mengatakan bahwa barang yang penjual punya hanyalah jaket denim warna hitam karena jaket denim warna biru tua kebetulan sedang kosong, untuk itu penjual mengirimkan barang yang ada tanpa mengkonfirmasi kembali kepada konsumen. Atas kejadian tersebut pihak konsumen merasa dirugikan dan melakukan upaya hukum berupa permintaan ganti kerugian.

Apabila permasalahan tidak dapat titik terang penyelesaian, Sesuai dengan amanat dari ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka permasalahan bisa diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai bentuk upaya hukum dari konsumen untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Perlu adanya pembahasan yang mendalam terhadap kajian tersebut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas penulis tertarik untuk mengkaji, menyusun, serta meneliti lebih lanjut dalam penulisan skripsi yang akan penulis buat dengan judul:

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Online Dalam Kasus Ketidakesesuaian Dan Kecacatan Barang (Studi Kasus Toko Rambokuofficial Di *Marketplace* Shopee)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dibuat penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang yang dipesan di toko Rambokuofficial melalui *marketplace* Shopee?
2. Apakah praktik penyelesaian yang dilakukan oleh Shopee telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan?

C. Tujuan dan Kegunaan

Tujuan serta kegunaan yang hendak dicapai oleh penulis melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bentuk upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang yang dipesan.
 - b. Untuk mengetahui apakah praktik penyelesaian yang dilakukan oleh Shopee telah merujuk dan sesuai dengan ketentuan perlindungan terhadap konsumen menurut peraturan perundangan yang relevan.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

Harapan penulis nantinya penelitian ini dapat memberikan masukan dan pengembangan hukum serta dapat dijadikan referensi dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya khususnya terkait

perlindungan hukum terhadap konsumen pembelian *online* dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang di *marketplace* Shopee.

b. Secara Praktis

Penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada para konsumen terutama dalam kegiatan jual beli secara *online* khususnya dalam *marketplace* Shopee dan memberikan informasi mengenai hak-hak konsumen apabila terjadi kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang.

D. Telaah Pustaka

Penulisan karya ilmiah ini menggunakan berbagai perspektif tentang perlindungan konsumen. Penulis melakukan berbagai penelusuran terhadap karya-karya sebelumnya yang mempunyai objek yang sama terkait dengan penelitian atau yang hampir sama penelitian yang penulis juga lakukan. Berdasarkan studi kepustakaan yang telah penulis lakukan, ada beberapa karya ilmiah yang membahas perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli secara *online* sebagai berikut:

Telaah pustaka *pertama* yaitu skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Sistem *Share In Jar* Di Toko *Online* Lilpawscorner Salatiga Perspektif Hukum Islam Dan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Karya Sandra Setiawati. 2020. Fakultas Syari’ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga. Skripsi ini membahas mengenai Jual beli sistem *share in jar* pada Toko *Online* Lilpawscorner di Salatiga. Hak-hak konsumen di toko Lilpawscorner meliputi kejelasan sistem *share in jar*, spesifikasi barang, pengemasan, pemberian label, masa kadaluarsa, penjelasan video mengenai proses sterilisasi dan di posting secara publik, pemberian upaya pengembalian produk jika

barang yang diterima cacat. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli *online*. Perbedaannya terletak pada objek produk yang dijual. Penulis akan mengambil sudut pandang dengan produk yang dijual secara umum, dan bukan produk *share in jar*.⁴

Kedua, Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* Studi Kasus Media Sosial Instagram”. Karya Feri Widiastuti. 2019. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi ini membahas mengenai jual beli di media sosial serta perlindungan hukumnya, khususnya media sosial instagram. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian normatif. Persamaan dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas masalah perlindungan konsumen dalam jual beli secara *online*. Perbedaannya dengan skripsi yang penulis akan susun berbeda, karena penulis membahas perlindungan konsumen di *marketplace* Shopee.⁵

Ketiga, Jurnal yang berjudul “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, Karya Rizka Syafriana, 2016. Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jurnal ini memakai metode penelitian normatif, membahas tentang perlindungan konsumen secara umum dengan ruang lingkup yang luas. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas masalah perlindungan konsumen yang dilakukan melalui transaksi elektronik. Perbedaannya

⁴ Sandra Setiawati, “Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Sistem Share In Jar Di Toko *Online* Lilpawscorner Salatiga Perspektif Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga (2020).

⁵ Feri Widiastuti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Studi Kasus Media Sosial Instagram,” *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2019).

terletak pada ruang lingkup yang akan dibahas. Ruang lingkup dalam jurnal ini sangatlah luas, sedangkan penulis membatasi dan khusus mengenai ruang lingkup jual beli di *Marketplace* Shopee.⁶

Keempat, Jurnal yang berjudul “Keabsahan Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Perbandingan KUH Perdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)”, Karya Fatimah Alkaff, 2018. Fakultas Hukum Universitas Mataram. Jurnal ini membahas tentang sahnya jual beli *online* (*e-commerce*) yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas masalah jual beli secara *online*, dan perbedaannya adalah jurnal ini hanya membahas mengenai sahnya perjanjian jual beli yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP) dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah (KHES). Sedangkan penulis melihat juga dari sudut pandang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya di *marketplace* Shopee.⁷

Kelima, Jurnal yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui *E-Commerce*” Karya I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma. 2019. Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Denpasar-Bali. Jurnal ini membahas tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat jual beli

⁶ Rizka Syafriana, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik,” *De Lega Lata*, Vol. 1:2 (Juli-Desember 2016)

⁷ Fatimah Alkaff, “Keabsahan Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Perbandingan KUH Perdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)”. *Fakultas Hukum Universitas Mataram*, 2018.

melalui media *e-commerce*. Metode penelitian normatif yang digunakan dalam penelitian ini. Persamaan dengan penelitian ini adalah membahas mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui *e-commerce*. Perbedaannya sangat berbeda, karena penulis membahas perlindungan konsumen di *marketplace* Shopee.⁸

Keenam, Jurnal yang berjudul “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*) Yang Mengarah Pada Penipuan” Karya Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, dan Suharizal. 2020. Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Padang, Sumatera Barat. Jurnal ini membahas mengenai wanprestasi atas barang yang tidak sesuai dengan mencontohkan pada situs jual beli yang ruang lingkungannya internasional yaitu pada situs *www.amazon.com* dan hanya meninjau dari sudut pandang UU ITE, KUHPer dan prinsip-prinsip yang terdapat dalam ketentuan *Contracts for the International Sale of Goods* (CISG). Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas masalah wanprestasi pada jual beli secara *online*. Perbedaannya, penulis akan melihat dari sudut pandang Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen khususnya dalam *marketplace* Shopee.⁹

E. Kerangka Teoritik

Kerangka teoritik merupakan suatu kerangka pemikiran mengenai permasalahan yang menjadi bahan perbandingan maupun pegangan secara teoritis.

⁸ I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce”, *Jurnal Analogi Hukum*, 1:2 (Januari 2019), hlm. 239-243.

⁹ Oktriadi Kurniawan dkk, “Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* (*E-Commerce*) Yang Mengarah Pada Penipuan, ” *Syntax Transformation*, Vol. 1 No. 7 (Oktober 2020), hlm. 353-358.

Teori yang dipakai sebagai alat analisis untuk membedah dan melihat permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teori Perjanjian

Menurut Soebekti “Perjanjian dan persetujuan mempunyai arti yang sama. Perjanjian dapat disebut persetujuan sebab para pihak setuju untuk melakukan suatu hal”.¹⁰ Perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) merupakan “suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”¹¹ Menurut Soebekti perjanjian adalah peristiwa dua orang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal, atau peristiwa di mana seseorang berjanji kepada seorang lain.¹²

Terdapat unsur perjanjian yang dibutuhkan untuk melihat apakah peristiwa yang ada merupakan bentuk dari perjanjian atau bukan, serta berakibat hukum atau tidak. Berkenaan dengan syarat sahnya suatu perjanjian, terdapat suatu ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata yang menyebutkan empat syarat dari sahnya suatu perjanjian, yaitu terdapat kesepakatan para pihak, kecakapan untuk melakukan perjanjian, adanya suatu hal tertentu, dan terdapat kausa yang halal.¹³ Terdapat banyak asas dalam hukum perjanjian yang sangat luas, misalnya kebebasan berkontrak

¹⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermassa, 1987), hlm. 11.

¹¹ Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹² Soediman Kartohadiprojo, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), hlm. 98.

¹³ Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

yang berasal dari *freedom of contract* lalu menurunkan beberapa asas-asas penting yang terdapat dalam Buku Ketiga KUH Perdata. Empat asas penting yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu asas kebebasan berkontrak, asas itikad baik, asas *pacta sunt servanda*, dan asas konsensualisme.

a. Asas kebebasan berkontrak

Asas kebebasan berkontrak memiliki arti bahwa setiap orang pada dasarnya bisa membuat suatu perjanjian dengan isi yang bebas tergantung para pihak, dengan ketentuan tidak melanggar kesusilaan, ketertiban umum, serta peraturan yang berlaku di masyarakat.

b. Asas konsensualisme

Suatu perjanjian dapat terbentuk dengan adanya asas konsensualisme, di mana dalam perjanjian harus terdapat kesepakatan. Asas konsensualisme merupakan asas yang memiliki arti paling penting karena suatu perjanjian lahir cukup dengan sepakat dan sebuah perjanjian lahir pada saat itu juga tercapainya suatu konsensus. Asas konsensualisme menitikberatkan oleh kata “sepakat” bagi para pihak yang berasal dari adanya itikad baik dalam kontrak di mana para pihak “sepakat” mengenai kewajiban dan tanggung jawabnya. Asas konsensualisme adalah asas yang menyatakan bahwasanya perjanjian cukup dengan adanya kata sepakat pada masing-masing pihak dan bisa tidak dilaksanakan secara formal. Kesepakatan dapat diartikan sebagai

persetujuan kehendak, serta pernyataan yang dibuat oleh masing-masing pihak yang terdapat dalam perjanjian.¹⁴

c. *Asas pacta sunt servanda*

Asas Pacta Sunt Servanda diartikan sebagai bahwasanya semua perjanjian pada dasarnya dimaksudkan untuk dipenuhi, sehingga berakibat perjanjian tersebut mengikat secara hukum. Perjanjian yang secara sah maka berlaku layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya¹⁵ sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata. Hakim dan pihak ketiga dalam *Asas pacta sunt servanda* wajib menghormati isi dari kontrak yang dibuat oleh para pihak dalam perjanjian layaknya sebuah undang-undang. Hakim maupun pihak lain dilarang campur tangan terhadap isi kontrak yang dibuat.

d. *Asas Itikad Baik*

Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menyatakan: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik¹⁶”. Pengertian dari itikad baik tidak disebutkan dan dijelaskan secara tegas dalam undang-undang. Itikad baik dalam bahasa Belanda disebut sebagai *te goeder trouw*, yang secara ringkas berarti dengan kejujuran.

Itikad baik mempunyai 2 arti yaitu:

¹⁴ Siti Nurwulan, Hendrik Fasco Sirega, “Asas Konsensualisme dalam Penambahan Klausula Kontrak Berdasarkan Prinsip Itikad Baik” *Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 1:1 (2019), hlm. 4-6.

¹⁵ Pasal 1338 ayat (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

¹⁶ Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

- 1) Arti subjektif. Bahwasanya itikad baik terdapat pada sikap batin dari seseorang.
- 2) Arti objektif. Bahwasanya pelaksanaan perjanjian harus dilakukan dengan memperhatikan norma-norma kesusilaan.

Pentingnya asas itikad baik dalam transaksi jual beli *online*, karena pada dasarnya penjual harus memberikan informasi yang sejelas-jelasnya mengenai barang yang akan dia jual kepada konsumen. Sebaliknya, konsumen berhak atas informasi mengenai barang yang akan ia beli dari pihak penjual dengan informasi secara jelas dan lengkap. Itikad baik bermanfaat untuk menghindari adanya kesalahpahaman antara para pihak terhadap barang yang akan diperjanjikan. Sehingga dapat disimpulkan asas itikad baik memiliki peranan yang sangat penting di dalam pembuatan suatu perjanjian, termasuk di dalam perjanjian jual beli *online*.

2. Teori Perlindungan Hukum

Mengenai perlindungan hukum, menurut Satjipto Raharjo, arti dari perlindungan hukum ialah pemberian dukungan terhadap hak asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain untuk dapat menikmati semua hak yang telah ditentukan oleh hukum.¹⁷

Perlindungan hukum sebagai fungsi dari hukum, di mana sebuah konsep hukum mampu mempersembahkan suatu keadilan, ketertiban,

¹⁷ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 69.

kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Perlindungan hukum pada hakikatnya tidak membedakan jenis kelamin. Perlindungan memiliki arti melindungi sesuatu dan mengayominya, menjauhkan dari suatu hal yang berbahaya yang berupa kepentingan maupun benda atau barang. Perlindungan hukum bisa didefinisikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan sistem dan sarana hukum yang ada.

F. Metode Penelitian

Penelitian merupakan suatu kegiatan terkontrol secara metodologis untuk menemukan bukti yang dapat dijadikan dasar kebenaran suatu simpulan atau pengetahuan yang bisa digunakan sebagai jawaban dari suatu masalah.¹⁸ Metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Dilakukan dengan penelitian lapangan dan mempelajari ketentuan hukum yang ada serta mengetahui apa yang terjadi secara nyata di masyarakat. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum tentang pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada suatu peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.¹⁹

¹⁸ Sulistyowati Irianto dan Shidarta, *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi dan Refleksi*, (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013), hlm. 96.

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 134.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan menerangkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang ada yang merupakan bagian dari objek penelitian.²⁰ Penelitian ini menggambarkan tentang upaya hukum konsumen Shopee yang menerima barang tidak sesuai atau mengalami kecacatan dengan yang dipesan sebelumnya di *marketplace* Shopee.

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis menekankan penelitian dengan tujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan cara terjun langsung ke objeknya.²¹

4. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berupa sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung dapat memberikan suatu data kepada pengumpul data.²² Data dikumpulkan oleh peneliti sendiri secara langsung dari sumber aktual

²⁰ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), hlm. 110.

²¹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005), hlm. 51.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-23, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 225.

dan tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan data primer berupa hasil wawancara dengan empat orang konsumen toko Rambokuofficial yang mengalami kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang, *owner* toko Rambokuofficial, seorang karyawan Shopee kantor Yogyakarta sebagai bagian dari Tim *Operations* Shopee. Pelaksanaan wawancara sehubungan dengan kasus yang dialami konsumen, tanggung jawab toko Rambokuofficial serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam kasus ketidaksesuaian dan kecacatan barang dilakukan melalui Whatsapp dan Google Meet.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung dapat memberikan suatu data kepada pengumpul data.²³ Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan penyelesaiannya, buku, jurnal, artikel, maupun gambar yang berkaitan dengan penelitian ini. Data sekunder ini dibagi menjadi tiga, yaitu:

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mempunyai otoritas atau yang bersifat *autoritatif* sebagai bahan hukum utama dalam penelitian yang meliputi peraturan perundang-undangan serta segala

²³ *Ibid.*, hlm. 225.

dokumen resmi yang berkenaan dengan ketentuan hukum. Bahan hukum yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
 - d) Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
 - e) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
 - f) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- 2) Bahan hukum sekunder
- Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yang bukan merupakan dokumen resmi. Contoh dari bahan hukum sekunder adalah buku-buku, jurnal, artikel, hasil penelitian, makalah dan lain sebagainya yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.
- 3) Bahan hukum tersier

Bahan hukum yang berfungsi sebagai pelengkap, memberikan petunjuk, atau memberikan penjelasan terhadap bahan hukum lainnya.

Misalnya berupa kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi secara langsung antara peneliti dan responden. Wawancara ialah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, hal ini berarti pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.²⁴

b. Dokumen

Dokumen-dokumen dari penelitian ini berupa buku-buku, skripsi, tesis, jurnal penelitian hukum, peraturan perUndang-Undangan, dan hasil penelitian lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen lainnya dapat juga berupa teks tertulis, gambar, foto, dan dokumen lain yang membantu menunjang penelitian ini.

6. Analisis Data

Setelah penulis mendapatkan data yang diperlukan dan dianggap sudah cukup memenuhi, Seluruh data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan sifat induktif, yaitu pengembangan konsep yang didasarkan data yang ada, mengikuti desain penelitian yang fleksibel sesuai

²⁴ Abdurrahman Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm.105.

dengan konteksnya. Desain yang dimaksud tidak kaku sehingga dapat menyesuaikan konteks yang ada di lapangan.²⁵

G. Sistematika Pembahasan

Penulis menyusun sistematika pembahasan untuk merumuskan jalan pikiran dalam penelitian ini dan mempermudah pembaca memahami alur penulisan. Berikut gambaran pembahasan dalam penelitian ini:

Bab I Pendahuluan merupakan bab yang menguraikan tentang hal-hal yang umum yang mendasari penulisan skripsi ini yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II mengenai Tinjauan Tentang Jual Beli Dan Perlindungan Konsumen Jual Beli Online Serta Transaksi Elektronik Di Indonesia. Bab ini membahas tinjauan umum mengenai perjanjian, perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang membahas mengenai bagaimana perlindungan konsumen.

Bab III Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Terkait Hubungan Hukum dan Penyelesaian Sengketa, yang di dalamnya membahas mengenai profil usaha Shopee, profil Rambokuofficial, konsumen Shopee, hubungan hukum yang terjadi antara para pihak, tugas dan fungsi dari Badan

²⁵ Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2009), hlm. 125.

Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan bentuk penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen.

Bab IV menguraikan tentang Upaya Hukum Konsumen Yang Menerima Produk Tidak Sesuai Dan Terdapat Kecacatan Di Marketplace Shopee. Bab ini membahas upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen, serta kesesuaian penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Shopee berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan serta akan menguraikan kejadian konsumen yang mengalami ketidaksesuaian dan kecacatan barang di toko Rambokuofficial.

Bab V mengenai penutup memuat bagian akhir yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang berkaitan dengan penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, maka penulis dalam skripsi ini menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Upaya yang dapat konsumen lakukan apabila menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan atau mengalami kecacatan, dapat menempuh dengan cara musyawarah dengan pihak penjual, maupun lewat pusat resolusi yang keputusannya akan diambil alih oleh pihak Shopee berdasarkan bukti-bukti yang ada. Apabila salah satu pihak tidak menerima atas keputusan dari Shopee, maka penyelesaian dapat dilakukan di BPSK maupun di Pengadilan.
2. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Shopee telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kesesuaian tersebut dapat dilihat dalam ketentuan penyelesaian sengketa dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 47 Ayat (3), ketentuan pada Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 72 Ayat (1) dan Ayat (2) dan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 45 Ayat (1) dan Ayat (2). Penyelesaian sengketa juga diatur dalam Pasal 27 Ayat (1) Syarat Layanan Shopee yang menentukan bahwa dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, Pembeli dan Penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi

satu sama lain melalui Situs untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

2. Saran

1. Perlu adanya suatu Undang-undang khusus yang dibuat oleh pemerintah mengenai perlindungan konsumen dalam jual beli baik secara langsung maupun jual beli secara *online*.
2. Diperbanyaknya penyuluhan-penyuluhan oleh lembaga yang berwenang kepada masyarakat mengenai perlindungan konsumen.
3. Pentingnya kesadaran masyarakat sebagai konsumen yang dilindungi oleh seperangkat aturan hukum.
4. Pihak Shopee sebaiknya meletakkan ketentuan mengenai perlindungan konsumen di ketentuan awal pada bagian Syarat Layanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

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

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2. Jurnal

Alkaff, Fatimah, "Keabsahan Transaksi Jual Beli *Online* (Studi Perbandingan KUH Perdata dan Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah)," *Fakultas Hukum Universitas Mataram*, (2018).

Andreas, Verren, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018)," *Jurnal Hukum Adigama*, Vol. 3:2, (Desember 2020).

Hulu, Arianto, dkk "Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus: Putusan BPSK Badung No.01/Ap/Bpsk/Iv/2016)," *Jurnal Preferensi Hukum*, Vol. 1:2 (September 2020).

- I Putu Erick Sanjaya Putra, dkk, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce, *Jurnal Analogi Hukum*, Vol. 1:2 (Januari 2019).
- Kurniawan, Oktriadi dkk, Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli *Online* (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan, *Syntax Transformation*, Vol. 1:7 (Oktober 2020).
- Rhey A. Karinda dkk., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Bisnis Pembiayaan Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999,” *Lex Privatum*, Vol. 8:4 (Oktober-Desember 2020).
- Roihanah, Ri’fah, “Hubungan Hukum Dokter Dan Pasien: Perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” *Junral Kajian Hukum dan Sosial*, Vol. 16:1 (Juni 2019),
- Siti Nurwullan, Hendrik Fasco Sirega, “Asas Konsensualisme dalam Penambahan Klausula Kontrak Berdasarkan Prinsip Itikad Baik,” *Prosiding Seminar Nasional*, Vol. 1:1 (2019).
- Suhadi, Endi, Ahmad Arif Fadilah, "Penyelesaian Ganti Rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli *Online* Dikaitkan Dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen," *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2:7 (Desember 2021).
- Syafriana, Rizka, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik,” *De Lega Lata*, Vol. 1:2 (Juli-Desember 2016).
- Weenas, Ribka Marshella, “Legalitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Upaya Pelindungan Hak-Hak Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen,” *Lex Privatum* Vol. 7:2 (Februari 2019).
- Yaurwarin, Wahid “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembeli Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan (Kajian UU No. Tahun 1999),” *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, Vol. 1:1 (Maret 2020).

3. Buku

- Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Fatoni, Abdurrahman, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ikatan Akuntan Indonesia, *Modul Level Dasar Hukum Bisnis dan Perpajakan*, Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, 2019.

- Irianto, Sulistyowati dan Shidarta, *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi dan Refleksi*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2013.
- Jaya, Putra, *Politik Hukum*, Semarang: Undip Press, 2007.
- Kartohadiprojo, Soediman, *Pengantar Tata Hukum di Indonesia*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984.
- Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Semarang: Unissula Press, 2019.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Naja, H.R. Daeng, *Contract Drafting*, Edisi Revisi: Cetakan Ke Dua, Samarinda: Universitas Samarinda, 2006
- Raharjo, Handri, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta: PT Buku Kita, 2009.
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.
- Saebani, Beni Ahmad, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Pustaka Setia, 2009.
- Saija, Ronal, Roger F.X, *Buku Ajar Hukum Perdata*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Grasindo, 2000.
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 2005.
- Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermassa, 1987.
- Sudarsono, *Kamus Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, cet. Ke-23, Bandung: Alfabeta, 2016.

4. Lain-lain

- “Company-Shopee Indonesia,” <https://pressrelease.kontan.co.id/company/detail/134/Shopee%20Indonesia/20>, akses 16 Januari 2022.

- “Gambaran Umum Perusahaan,” https://kc.umn.ac.id/16520/7/BAB_II.pdf, akses 16 Januari 2022.
- Darmawan, Tanose Putra, Analisis Kualitas Website Forum Jual Beli *Online* Shopee Di Indonesia, *Skripsi* Universitas Telkom (2017).
- Dwi Hadya Jayani, “Pengunjung Situs Shopee Terbesar di Indonesia,” <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/07/06/pengunjung-situs-shopee-terbesar-di-indonesia>, akses 4 Juni 2021.
- Idris, Muhammad, “Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan *Marketplace*,” <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace?page=all>, akses 10 Januari 2022.
- Ruth Serenia, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee,” *Skripsi* Universitas Sumatera Utara Medan, (2019).
- Setiady, Tri, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelanggaran Ketentuan Label Pangan Yang Dilakukan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,” Universitas Wiralodra, Indramayu.
- Setiawati, Sandra, Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Sistem Share In Jar Di Toko *Online* Lilpawscorner Salatiga Perspektif Hukum Islam Dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, *Skripsi* Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga (2020).
- Syahputra, Eqqi, “Ninja Xpress Siap Bantu Pelaku UKM Jadi Pebisnis Sukses,” <https://www.cnbcindonesia.com/entrepreneur/20211111170505-25-290842/ninja-xpress-siap-bantu-pelaku-ukm-jadi-pebisnis-sukses#:~:text=Merujuk%20pada%20laporan%20bertajuk%20%22Digital,dibandingkan%20dengan%20tahun%202020%20lalu>, Akses 15 Januari 2022
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71940-\[Pelacakan-Pesanan\]-Apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-saya-belum-menerima-pesanan-saya-setelah-melewati-estimasi-tanggal-pesanan-diterima%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/71940-[Pelacakan-Pesanan]-Apa-yang-harus-saya-lakukan-jika-saya-belum-menerima-pesanan-saya-setelah-melewati-estimasi-tanggal-pesanan-diterima%3F), akses 2 Maret 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/71961-\[Baru-di-Shopee\]-Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-di-Shopee?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/71961-[Baru-di-Shopee]-Bagaimana-cara-melakukan-pembelian-di-Shopee?previousPage=search%20recommendation%20bar), akses 20 Februari 2022.

- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72582-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-saja-dokumen-pendukung-yang-dapat-saya-kirimkan-untuk-bukti-pengajuan-pengembalian-barang%2Fdana-saya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72582-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-saja-dokumen-pendukung-yang-dapat-saya-kirimkan-untuk-bukti-pengajuan-pengembalian-barang%2Fdana-saya%3F), akses 27 Februari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72685-\[Baru-di-Shopee\]-Bagaimana-cara-membuat-akun-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72685-[Baru-di-Shopee]-Bagaimana-cara-membuat-akun-Shopee%3F), akses 16 Januari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72813-\[Pelacakan-Pesanan\]-Bagaimana-cara-saya-menghubungi-jasa-kirim-yang-didukung-Shopee-untuk-melacak-atau-mempercepat-pesanan-saya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72813-[Pelacakan-Pesanan]-Bagaimana-cara-saya-menghubungi-jasa-kirim-yang-didukung-Shopee-untuk-melacak-atau-mempercepat-pesanan-saya%3F), akses 8 April 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72972-\[Pembatalan-Pesanan\]-Apa-yang-terjadi-jika-pesanan-saya-dibatalkan-oleh-Penjual%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72972-[Pembatalan-Pesanan]-Apa-yang-terjadi-jika-pesanan-saya-dibatalkan-oleh-Penjual%3F), Akses 27 Februari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73138-\[Pembayaran\]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-pembayarannya-berakhir%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/73138-[Pembayaran]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-pembayarannya-berakhir%3F?previousPage=other+articles), akses 1 Maret 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73138-\[Pembayaran\]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-pembayarannya-berakhir%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/73138-[Pembayaran]-Apa-yang-terjadi-jika-saya-tidak-membayar-setelah-batas-waktu-pembayarannya-berakhir%3F?previousPage=other+articles), akses 20 Februari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana%3F). akses 22 Februari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-mengajukan-permintaan-pengembalian-barang%2Fdana?previousPage=search%20recommendation%20bar), akses 27 Februari 2022.
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-&-ketentuan-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana-di-Shopee%3F), akses 27 Februari 2022.

- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Perlindungan-Pesanan\]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Perlindungan-Pesanan]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F?previousPage=other+articles), akses 16 Februari 2022
- Tim Shopee, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-\[ShopeePay\]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-[ShopeePay]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F), akses 1 Maret 2022.
- Tim Shopee, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3241>, akses 23 Februari 2022.
- Tim Shopee, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3384>, akses 1 Maret 2022.
- Tim Shopee, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/460>, akses 15 Februari 2022.
- Tim Shopee, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6843>, akses 15 Januari 2022.
- Tim Shopee, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7064>, akses 15 Februari 2022.
- Widiastuti, Feri, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Studi Kasus Media Sosial Instagram, *Skripsi* Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2019).