LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 1 Issue 1, June 2024

ISSN 3062-9845 (Online) | DOI: https://doi.org/10.25134/jise.v1i2.xx
Available Online at https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (cc-by)

Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online yang Mengalami Kerugian Akibat Konsumen pada Platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan

Adinda Nurul Hawa AbuBakar[1], Alya Rabila Anjani[2], Annisa Nurfadilah[3], Biru Dean Samugra[4], Dede Rosa Amelia[5]*

[1]Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kuningan

Abstrak

Perkembangan e-commerce telah mendorong pertumbuhan signifikan pelaku usaha online, termasuk di Kota Kuningan melalui platform Shopee dan Lazada. Di balik peluang tersebut, pelaku usaha juga menghadapi risiko kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, seperti pembatalan sepihak, retur tidak wajar, dan pemberian ulasan yang merugikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi pelaku usaha online yang mengalami kerugian akibat konsumen serta hambatan implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan empiris melalui wawancara mendalam terhadap pelaku usaha online di platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 6, memberikan dasar hukum perlindungan bagi pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum optimal akibat lemahnya penegakan hukum, dominasi kebijakan platform yang lebih berpihak kepada konsumen, serta rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha. Oleh karena itu, diperlukan penguatan mekanisme penegakan hukum dan peningkatan edukasi hukum bagi pelaku usaha online guna menciptakan perlindungan hukum yang berimbang.

Kata kunci: Perlindungan hukum; Pelaku usaha online; Konsumen; Shopee; Lazada

Abstract

The development of e-commerce has significantly encouraged the growth of online business actors, including in Kuningan Regency through platforms such as Shopee and Lazada. Behind these opportunities, online business actors also face the risk of losses caused by consumers acting in bad faith, such as unilateral order cancellations, unreasonable product returns, and misleading reviews. This study aims to examine the forms of legal protection available to online business actors who suffer losses due to consumer actions, as well as the obstacles to its implementation. This research employs a qualitative method with an empirical approach, conducted through in-depth interviews with online business actors on the Shopee and Lazada platforms in Kuningan Regency. The findings indicate that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, particularly Article 6, provides a legal basis for the protection of business actors. However, in practice, such protection has not been optimally implemented due to weak law enforcement, platform policies that tend to favor consumers, and the low level of legal awareness among online business actors. Therefore, strengthening law enforcement mechanisms and increasing legal education for online business actors are necessary to ensure balanced and effective legal protection.

Keywords: *Legal protection; E-commerce; Online sellers; Consumer disputes; Marketplace platforms*

*Corresponding Author: 20230610107@uniku.ac.id

Copyright©2024 LETTERLIJK: Jurnal Hukum Perdata. All rights reserved.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola perdagangan dari sistem konvensional menjadi perdagangan berbasis elektronik atau e-commerce. Di Kota Kuningan, platform e-commerce seperti Shopee dan Lazada menjadi sarana utama bagi pelaku usaha untuk memasarkan produknya secara luas tanpa batasan geografis. E-commerce menawarkan berbagai kemudahan, antara lain efisiensi waktu, jangkauan pasar yang luas, serta fleksibilitas dalam menjalankan usaha.

Namun, di balik berbagai keuntungan tersebut, pelaku usaha online juga menghadapi risiko kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti pembatalan pesanan sepihak setelah barang dikirim, retur barang yang tidak sesuai ketentuan, hingga manipulasi ulasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kerugian dalam transaksi elektronik tidak hanya dialami oleh konsumen, tetapi juga oleh pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya dirancang untuk melindungi konsumen yang berada pada posisi lemah. Akan tetapi, undang-undang ini juga mengatur hak-hak pelaku usaha, khususnya sebagaimana diatur dalam Pasal 6. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum bagi pelaku usaha online yang mengalami kerugian akibat konsumen, khususnya pada platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam artikel ini adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelaku usaha online di Kota Kuningan yang mengalami kerugian akibat konsumen pada platform Shopee dan Lazada?

2. Apa saja kendala dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online pada platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan yuridis empiris. Pendekatan ini digunakan untuk mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta melihat implementasinya secara nyata di masyarakat, khususnya terhadap pelaku usaha online di Kota Kuningan.

Hasil dan Pembahasan

Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online pada Platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan

Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online pada platform Shopee dan Lazada secara normatif telah diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal tersebut memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan serta memperoleh perlindungan dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Ketentuan ini menunjukkan bahwa sistem hukum perlindungan konsumen di Indonesia tidak hanya berorientasi pada perlindungan konsumen, tetapi juga memberikan pengakuan terhadap hak-hak pelaku usaha.

Dalam praktiknya, pelaku usaha online di Kota Kuningan masih kerap mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti pembatalan sepihak setelah barang diproses atau dikirim, pengembalian barang (retur) yang tidak sesuai, serta pemberian ulasan dan penilaian yang tidak objektif. Tindakan tersebut tidak hanya menimbulkan kerugian secara finansial, tetapi juga berdampak pada reputasi dan keberlangsungan usaha pelaku usaha online.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pada platform Shopee dan Lazada, kebijakan perlindungan yang diterapkan oleh platform cenderung lebih mengutamakan kepentingan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa dan kebijakan retur lebih berpihak kepada konsumen, meskipun dalam beberapa kasus tidak disertai dengan pembuktian yang memadai. Akibatnya, pelaku usaha sering kali berada pada posisi yang lemah dan tidak memiliki ruang yang cukup untuk melakukan pembelaan atas kerugian yang dialaminya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum bagi pelaku usaha online pada platform Shopee dan Lazada masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya memberikan jaminan perlindungan yang efektif dalam praktik transaksi elektronik.

Kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online pada Platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi pelaku usaha online dalam memperoleh perlindungan hukum atas kerugian yang dialami. Pada platform Shopee, pelaku usaha menghadapi kendala berupa kewajiban menanggung biaya retur, risiko kerusakan barang saat pengembalian, serta adanya penalti yang dipengaruhi oleh penilaian konsumen. Pelaku usaha juga tidak memiliki keleluasaan untuk menolak retur yang tidak sesuai karena kekhawatiran akan berdampak pada penurunan performa toko dan pencabutan fasilitas tertentu oleh platform.

Sementara itu, pada platform Lazada, pelaku usaha menghadapi permasalahan berupa sistem penilaian konsumen yang sangat mempengaruhi performa toko serta potensi pemberian penalti. Selain itu, pelaku usaha menilai bahwa respons dan solusi dari pihak platform atas pengaduan yang diajukan masih belum optimal. Pengaduan yang disampaikan sering kali tidak mendapatkan tindak lanjut yang jelas, sehingga pelaku usaha harus menanggung kerugian tanpa adanya penyelesaian yang adil.

Kendala lainnya adalah lemahnya posisi tawar pelaku usaha dalam sistem penyelesaian sengketa yang disediakan oleh platform e-commerce. Pelaku usaha cenderung hanya bergantung pada kebijakan internal platform tanpa memiliki akses yang efektif terhadap upaya hukum formal. Kondisi ini diperparah dengan rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha untuk menempuh jalur hukum di luar platform, baik karena keterbatasan pengetahuan maupun pertimbangan biaya dan waktu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online terletak pada ketidakseimbangan kebijakan platform, lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa, serta belum optimalnya penegakan hukum. Hal ini menyebabkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha online di Kota Kuningan belum sepenuhnya terpenuhi secara efektif

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online pada platform Shopee dan Lazada di Kota Kuningan secara normatif telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 6 yang memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan serta memperoleh perlindungan dari konsumen yang beritikad tidak baik. Ketentuan ini menunjukkan bahwa secara yuridis pelaku usaha memiliki dasar hukum untuk memperoleh perlindungan dalam transaksi e-commerce.

Namun, dalam praktiknya perlindungan hukum tersebut belum terlaksana secara optimal. Pelaku usaha online masih sering mengalami kerugian akibat tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab, seperti pembatalan sepihak, pengembalian barang yang tidak sesuai, serta pemberian ulasan dan penilaian yang tidak objektif. Kebijakan yang diterapkan oleh platform Shopee dan Lazada cenderung lebih mengutamakan kepentingan konsumen, sehingga posisi pelaku usaha dalam sistem penyelesaian sengketa menjadi lemah.

Kendala utama dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha online meliputi ketidakseimbangan kebijakan platform, lemahnya mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa bagi penjual, serta rendahnya efektivitas penegakan hukum. Kondisi tersebut menyebabkan perlindungan hukum bagi pelaku usaha online di Kota Kuningan masih bersifat formal dan belum memberikan jaminan perlindungan yang adil dan efektif.

Oleh karena itu, diperlukan penguatan peran platform e-commerce dalam menyediakan mekanisme perlindungan yang seimbang, serta peningkatan kesadaran hukum pelaku usaha agar hak-haknya dapat terlindungi secara optimal. Dengan perlindungan hukum yang proporsional antara konsumen dan pelaku usaha, diharapkan tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang adil, aman, dan berkelanjutan.

Daftar Pustaka

Devi, I. G. A. S. R., & Priyanto, I. M. D. (2021). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Oleh Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Berbasis Online. Jurnal Kertha Semaya.

Dikha Anugrah (2022). Strategi Pembaharuan Hukum Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery.

Fitri, N. A. (2022). Dampak E-commerceterhadap Strategi Pemasaran (Studi Kasus Pada Platform Shopee). Jurnal Manajemen, 01(2).

Hayati, A. N. (2023). Ulasan Palsu di Platform Digital: Perlindungan HukumBagi Konsumen dan Pelaku Usaha. 49(1).

Hidayat, B. (2023). Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi Ecommerce Shopee.

Silalahi, A. K., Gultom, E., & Suparto, S. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Pada Transaksi Online Shop Dengan Menggunakan Sistem Pembayaran COD Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen.

Sugesti, C. A., Ardhya, S. N., & Setianto, M. J. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Disebabkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja. 3(3).

Wibisana, M., Neltje, J., & Fitriana, D. (2023). Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Terhadap Tindakan Pembatalan Pembayaran Oleh Konsumen Ecommerce Dalam Sistem Cash on Delivery (COD) Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. 17(2).

Wahyuni, Sri (2019) Perlindungan hukum bagi pelaku usaha akibat pembatalan sepihak oleh konsumen dalam sistem pre order (PO) jual beli online menurut hukum positif dan hukum Islam.

https://libera.id/blogs/aspek-hukum-bisnis

ecommerce/https://lancangkuning.com/post/10837/kelebihan-dan-kekurangan shopee-dan-lazada.html