LETTERLIJK: JURNAL HUKUM PERDATA

Vol. 2 Issue 1, June 2025

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 bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia

Nabila Izni Anandhira[1], Selen Tresnawati[2], Syaharani Meylian[3]

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

Abstrak

Hukum perlindungan konsumen bertujuan memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat Indonesia dari konvensional menjadi digital. Dalam era digital, transaksi jual beli online semakin marak dan menghadirkan tantangan baru dalam bidang hukum perikatan. Perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dari penipuan. Shopee sebagai salah satu *platform e-commerce* terbesar di Indonesia menjadi tempat utama masyarakat melakukan transaksi secara daring. Meskipun memberikan kemudahan dan efisiensi, transaksi online melalui Shopee juga menimbulkan berbagai persoalan yang dapat merugikan konsumen. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen Indonesia dalam transaksi melalui Shopee serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaannya berdasarkan peraturan yang berlaku. Dalam penelitian ini, akan dikaji upaya perlindungan hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli pada platform shopee, penerapannya dalam transaksi online.

Kata kunci: Perlindungan konsumen, Transaksi online, E-commerce.

Abstract

Consumer protection law aims to provide legal safeguards for consumers in Indonesia. The development of information technology has transformed the pattern of buying and selling transactions from conventional methods to digital platforms. In the digital era, online trading has become increasingly prevalent, presenting new challenges in the field of contract law. Legal protection is essential to ensure that consumers' rights are protected from fraud. Shopee, as one of the largest e-commerce platforms in Indonesia, has become a major venue for online transactions. While offering convenience and efficiency, transactions conducted via Shopee also pose various issues that may harm consumers. This article aims to analyze the forms of legal protection available to Indonesian consumers in transactions conducted through Shopee and to evaluate the effectiveness of their implementation based on prevailing regulations. This research explores the legal protection efforts that can be provided to consumers in purchase transactions on the Shopee platform and how such protections are applied in online transactions.

Keywords: *Consumer protection, Online transactions, E-commerce,*

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

*Corresponding Author: 20240610036@uniku.ac.id

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi telah menciptakan transformasi besar dalam kegiatan ekonomi masyarakat global, termasuk Indonesia. salah satunya dengan adanya perdagangan online berbasis internet atau yang sering disebut dengan istilah e-commerce atau electronic commerce, (Devi, 2021) Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya e-commerce di Indonesia. Perdagangan secara elektronik (e-commerce) semakin diminati karena memberikan berbagai kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi.

Salah satu platform yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia adalah Shopee. Aplikasi ini menawarkan akses cepat dan mudah dalam membeli berbagai produk, dari kebutuhan rumah tangga hingga barang elektronik. Namun, di balik kemudahan tersebut, transaksi online juga menghadirkan risiko dan tantangan, khususnya bagi konsumen. Hal ini dikarenakan keberadaan penjual yang tidak jujur atau tidak bertanggung jawab dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian materiil dan immateriil (Ram, 2023). Banyak laporan menunjukkan adanya keluhan konsumen terkait barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, barang rusak, tidak sampai ke tangan pembeli (Awalia, 2024), bahkan penipuan yang dilakukan oleh pihak yang mengatasnamakan Shopee. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai sejauh mana perlindungan hukum dapat diberikan kepada konsumen dalam konteks transaksi jual beli online.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang lebih luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Tantangan pertama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online adalah penegakan hukum yang lemah. Meskipun ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia, implementasinya masih belum efektif dalam konteks transaksi jual beli barang online. Keterbatasan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi dalam penegakan hukum merupakan salah satu alasan mengapa pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi online sering terjadi tanpa tindakan yang tegas. Kekurangan pemahaman dan kesadaran di kalangan konsumen juga merupakan salah satu tantangan utama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang online.

Meskipun Indonesia telah memiliki regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pelaksanaan dan penegakan hukumnya masih menghadapi berbagai kendala. Faktor seperti lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum masyarakat, serta terbatasnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif menjadi hambatan utama dalam mewujudkan perlindungan konsumen yang optimal.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih dalam mengenai bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam transaksi melalui aplikasi Shopee, serta efektivitas pelaksanaannya. Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkuat perlindungan konsumen di era digital dan mendukung terciptanya sistem perdagangan elektronik yang adil dan aman bagi seluruh pihak

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku?

2. Bagaimana bentuk tanggung jawab Shopee dan pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online?

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode normatif dengan pendekatan kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui internet. Penelitian ini akan menggunakan metode kajian pustaka, yang akan melibatkan pengumpulan data dari sumber sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian ini. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini akan menggunakan sumber-sumber pustaka berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, dan dokumen-dokumen perundang-undangan terkait. Data dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Shopee Indonesia.

Hasil dan Pembahasan

1. **Pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku**

   Beberapa peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia antara lain :

   1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), merupakan payung hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Dalam konteks e-commerce, undang-undang ini tetap berlaku karena hubungan antara penjual dan pembeli tetap dikualifikasikan sebagai hubungan hukum perdata.
   2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016, mengatur legalitas dokumen elektronik, transaksi elektronik, serta ketentuan mengenai penyalahgunaan data pribadi, penipuan digital, dan kejahatan siber lainnya. Pasal-pasalnya menjadi

dasar hukum dalam menindak pelaku usaha yang merugikan konsumen melalui media elektronik.

Hak dan kewajiban konsumen serta penjual dalam transaksi jual beli online di platform shopee indonesia

Hak dan Kewajiban Konsumen

a) **Hak Konsumen** dalam transaksi online melalui Shopee mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta ketentuan dari Shopee sendiri, seperti :
   1) Hak atas informasi yang jujur dan akurat mengenai barang yang dijual.
   2) Hak untuk mendapatkan produk sesuai dengan deskripsi dan gambar yang ditampilkan.
   3) Hak untuk mendapatkan kompensasi atau pengembalian uang jika produk tidak sesuai.
   4) Hak untuk melaporkan kerugian yang diderita ke Shopee.
   5) Hak untuk menggunakan Garansi Shopee jika barang tidak sesuai dengan harapan.
   6) Hak atas pendapat dan keluhan, termasuk mengajukan komplain melalui fitur bantuan Shopee.
   7) Hak untuk mendapatkan ganti rugi, jika barang rusak, tidak sampai, atau tidak sesuai pesanan.
   8) Hak atas perlindungan data pribadi, yang tidak boleh disalahgunakan oleh penjual atau pihak ketiga.

b) **Kewajiban Konsumen**
   1) Membaca dan memahami deskripsi produk sebelum melakukan transaksi.
   2) Melakukan pembayaran tepat waktu sesuai dengan prosedur yang ditentukan.
   3) Memberikan ulasan yang jujur dan bertanggung jawab, tidak memfitnah atau mencemarkan nama baik penjual tanpa dasar.
   4) Mengikuti prosedur pengembalian barang atau klaim garansi, sesuai dengan ketentuan Shopee.

Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a) Hak Penjual
   1) Hak untuk menerima pembayaran setelah barang dikonfirmasi diterima oleh pembeli.
   2) Hak untuk menetapkan harga, stok, dan kebijakan toko, selama tidak melanggar aturan Shopee dan hukum nasional.
   3) Hak untuk menolak pesanan dengan alasan yang sah, misalnya kehabisan stok (dengan pemberitahuan kepada pembeli).
   4) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari pembeli yang bertindak curang, melalui sistem penyelesaian sengketa Shopee.

b) Kewajiban Penjual

1) Memberikan informasi produk secara jujur dan jelas, mencantumkan deskripsi, harga, dan foto yang sesuai.
2) Mengirimkan barang tepat waktu dan sesuai pesanan, tidak mengubah isi paket tanpa izin pembeli.
3) Memberikan layanan purna jual, seperti garansi atau pengembalian barang jika dibutuhkan.
4) Tidak menjual barang terlarang, palsu, atau yang melanggar hak kekayaan intelektual.
5) Melindungi data pribadi konsumen, seperti alamat dan nomor telepon, serta tidak menyebarkannya tanpa izin.

Bentuk permasalahan atau kasus yang sering dialami konsumen dalam transaksi jual beli online melalui platform Shopee di Indonesia dan Bagaimana upaya atau solusi yang diberikan oleh pihak Shopee terhadap permasalahan yang dihadapi konsumen

1) **Kasus Barang Tidak Sesuai dengan Deskripsi Produk,** Salah satu keluhan paling sering ditemukan adalah produk yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang tercantum pada deskripsi toko. Misalnya, konsumen memesan pakaian dengan ukuran dan bahan tertentu, namun barang yang datang berbeda secara kualitas, ukuran, atau warna.
   Solusi, Konsumen dapat mengajukan pengembalian uang atau penukaran barang melalui Garansi Shopee, Konsumen dapat menghubungi layanan pelanggan Shopee untuk mendapatkan bantuan, Konsumen dapat mengajukan laporan ke Shopee jika produk tidak sesuai dengan deskripsi.
2) **Barang Rusak atau Cacat**, Konsumen kerap menerima barang dalam kondisi rusak, baik akibat proses pengiriman maupun karena kualitas barang yang buruk sejak awal. Misalnya, konsumen membeli blender di Shopee dari seller dengan rating tinggi. Setelah paket diterima dan dibuka, ternyata blender dalam kondisi pecah dan tidak bisa digunakan. Konsumen yakin kerusakan terjadi saat proses pengiriman karena kemasan tidak dilapisi pelindung yang memadai.
   Solusi, Konsumen dapat mengajukan pengembalian dana (refund) melalui fitur Garansi Shopee dengan mengunggah bukti foto/video barang rusak**,** Konsumen dapat menghubungi layanan pelanggan Shopee untuk mempercepat proses mediasi antara konsumen dan penjual, Konsumen dapat melaporkan penjual kepada Shopee karena kelalaian dalam pengemasan yang menyebabkan kerugian.
3) **Konsumen Tidak Menerima Barang Setelah Melakukan Pembayaran,** pembeli telah membayar penuh tetapi barang tidak kunjung diterima. Sering kali terjadi kesalahan pada jasa ekspedisi atau sistem pelacakan status pengiriman yang tidak sinkron. Misalnya, Konsumen memesan jam tangan dari seller di Shopee dan telah melakukan pembayaran melalui transfer bank. Namun, setelah melewati batas waktu pengiriman, barang

tidak kunjung diterima dan status pesanan tetap "dalam pengiriman" tanpa update. Penjual juga tidak merespons pesan.
Solusi, Konsumen dapat menghubungi Customer Service Shopee agar dilakukan penyelidikan terhadap status pengiriman dan seller, jika terbukti penjual tidak mengirimkan barang, Shopee wajib mengembalikan dana penuh kepada konsumen.

4) **Penipuan oleh Penjual Palsu**, Ada kasus penjual menggunakan identitas palsu, menjual barang dengan harga sangat murah untuk menarik minat pembeli, lalu menghilang setelah pembayaran dilakukan. Meskipun Shopee menerapkan sistem verifikasi, masih ada celah keamanan yang dapat dimanfaatkan oleh oknum tidak bertanggung jawab.
Solusi, Shopee perlu memperketat sistem verifikasi toko, Shopee dapat mengembangkan algoritma berbasis AI yang dapat mendeteksi perilaku mencurigakan, Shopee harus memberi sanksi tegas terhadap penjual palsu.
5) **Kesalahan Sistem Otomatis,** Sistem Shopee yang sangat bergantung pada algoritma kadang menyelesaikan transaksi secara otomatis (misalnya memproses pesanan selesai) padahal konsumen belum menerima atau mengecek barang.
Solusi, Shopee perlu memperkuat tim layanan pelanggan yang bisa segera meninjau dan membatalkan status otomatis apabila konsumen memberikan bukti bahwa barang belum diterima, Shopee harus secara berkala mengaudit sistem otomatis mereka untuk meninjau keakuratan fungsi dan mendeteksi bug atau kesalahan pengaturan sistem auto-confirmation.

2. Bentuk Tanggung Jawab Pihak Shopee dan Pelaku Usaha Kepada Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi di Shopee

Tanggung jawab pelaku usaha secara umum dalam Pasal 19 dapat dijadikan acuan dalam tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli berbasis aplikasi Shopee. Untuk melindungi pelanggan yang membeli produk di situs Shopee, Shopee bertanggung jawab sebagai pihak ke 3 untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Shopee bertanggung jawab untuk melindungi konsumen dengan cara berikut:

1) Perlindungan data konsumen
Konsumen diwajibkan melengkapi informasi mengenai data diri selengkap-lengkapnnya pada saat membuat akun e-commerce Shopee. Begitupun saat konsumen melakukan transaksi dan melakukan pembayaran dengan kartu kredit, konsumen diharuskan memberikan data kartu kredit secara lengkap. Dalam hal ini Shopee bertanggung-jawab penuh kepada konsumen untuk memberikan perlindungan secara maksimal kepada seluruh konsumen agar terhindar dari pencurian data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab.
2) Menyediakan sarana pengaduan, Shopee juga mempunyai tanggung jawab memberikan sarana pengaduan yang menampung segala bentuk

komplain/keluhan konsumen kepada penjual atau pelayanan bahkan jasa kirim. Sarana pengaduan ini dapat diakses selama 24 jam di website Shopee atau melalui Call Center Shopee 1500702. Shopee memberikan tanggung jawabnya dengan melakukan segala bentuk pengaduan konsumen kepada customer service dan contact yang telah disediakan untuk membantu konsumen yang mengalami masalah dalam bertransaksi di e-commerce Shopee.

3) Menyeleksi para penjual yang akan membuka toko di Shopee, Sebagai pihak ketiga, Shopee bertanggung jawab dalam proses penyeleksian para pelaku usaha yang akan membuka lapak nya di website Shopee. Seluruh pelaku usaha yang terlibat diharuskan mengisi form pendaftaran dengan sebenar-benarnya dan melampirkan foto identitas diri/KTP agar Shopee mengetahui bahwa pelaku usaha tersebut bukanlah penjual fiktif.
4) Tanggung jawab Shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan, Jika pelaku usaha atau penjual telah mendapatkan pemberitahuan dari shopee yaitu berupa rincian pesanan dan pembayaran dari konsumen, maka pelaku usaha wajib mengirimkan barang maksimal 3 hari setelah pesanan masuk kepada pelaku usaha. Jika dalam waktu 3 hari tersebut pelaku usaha tidak mengirimkan pesanan dan tidak melakukan konfirmasi terhadap konsumen maka pihak shopee secara otomatis akan membatalkan pesanan tersebut, dan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen akan dikembalikan secara utuh kepada konsumen oleh pihak shopee dalam waktu 1x24 jam.
5) Bentuk pertanggung jawaban Shopee apabila barang/produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ada, Shopee sebagai pihak ketiga tidak melakukan tanggung jawab penggantian barang/produk secara langsung, shopee akan memberikan fitur “pusat resolusi” untuk konsumen yang fungsinya yaitu sebagai sarana tuntutan terhadap pelaku usaha karena produk yang dikirim dengan yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi. Shopee akan bertindak sebagai pihak ketiga dalam mencari solusi dari permasalahan ini serta sebagai pihak pengambil keputusan akhir.

Kesimpulan

Transaksi jual beli online melalui platform seperti Shopee memberikan kemudahan, namun juga membawa risiko hukum yang nyata bagi konsumen. Perlindungan hukum sangat diperlukan untuk memastikan hak-hak konsumen tetap terlindungi, terutama karena transaksi digital dilakukan tanpa tatap muka dan rentan terhadap penipuan. Meskipun Indonesia telah memiliki regulasi seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan, seperti lemahnya penegakan hukum dan kurangnya kesadaran masyarakat. Oleh karena itu, perlindungan hukum dalam e-

commerce masih perlu diperkuat agar lebih efektif dan menyentuh seluruh lapisan pengguna.

Saran

Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan serta penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang merugikan konsumen. Shopee sebagai platform juga diharapkan memperbaiki sistem verifikasi penjual, mempercepat penyelesaian sengketa, dan menjaga keamanan data pengguna. Di sisi lain, konsumen juga perlu lebih aktif memahami hak dan kewajiban mereka sebelum melakukan transaksi. Edukasi hukum digital harus ditingkatkan agar konsumen tidak hanya terlindungi, tetapi juga cerdas dalam bertransaksi secara online.

Daftar Pustaka

Ardiansyah, B. (2023). Review kebijakan perlindungan konsumen pada marketplace Shopee. *Jurnal Hukum dan Teknologi*, 5(1), 45–56.

Awalia, S. A. (2024). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Hukum Ekonomi Digital*, 2(1), 22–35.

Devi, I. G. (2021). Perlindungan hukum bagi pelaku usaha terkait wanprestasi oleh konsumen dalam transaksi elektronik berbasis online. *Jurnal Hukum Bisnis dan Perlindungan Konsumen*, 3(2), 14–26.

Hakim, L. A. (2020). Peran marketplace dalam mencegah kerugian konsumen. *Jurnal Hukum Komersial*, 4(1), 55–67.

Masyittah, A. P. (2024). Tanggung jawab marketplace dalam sengketa konsumen. *Jurnal Perlindungan Konsumen dan Teknologi*, 1(1), 10–21.

Ningsih, T. A. (2023). Penguatan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia. *Jurnal Legislasi dan E-Commerce*, 6(1), 33–45.

Putri, A. (2022). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online di e-commerce. *Jurnal Hukum Ekonomi & E-Bisnis*, 5(2), 88–100.

Putri, H. N. (2021). Aspek hukum data pribadi konsumen dalam transaksi online. *Jurnal Hukum Siber dan Informasi*, 4(1), 67–78.

Ram, S. H. (2023). Perlindungan hukum konsumen e-commerce terhadap pembelian barang yang tidak sesuai deskripsi di marketplace Shopee. *Jurnal Hukum dan Inovasi Digital*, 2(2), 29–40.

Ramadhani, A. (2023). Permasalahan konsumen dalam transaksi di marketplace Shopee. *Jurnal Riset Konsumen dan Perdagangan Digital*, 1(2), 55–69.

Renata Christha Aulia, S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen: Cakupan, tujuan, dan dasarnya*. Yogyakarta: Deepublish.

Sari, N. M. (2021). Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Bisnis Digital*, 3(1), 23–34.

Setia, P. (2014). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli melalui e-commerce. *Jurnal Ilmu Hukum dan Kebijakan Konsumen*, 1(1), 11–25.

Topan, R. (2019). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Wahyuni, D. (2022). Efektivitas penyelesaian sengketa konsumen pada platform digital. *Jurnal Advokasi dan Hukum Konsumen*, 2(3), 101–115.

Wahyuningsih, S. H. (2021). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di marketplace. *Jurnal Ilmu Hukum dan Teknologi E-Commerce*, 3(2), 76–89.

YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia). (2022). *Laporan tahunan pengaduan konsumen dalam transaksi e-commerce*. Jakarta: YLKI.