

Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online

Analysis of Legal Protection Efforts for Shopee User Consumers in Online Shopping Transactions

Miftahul Husna Siregar¹⁾ & Irsalina Rizki Nasution²⁾*

¹⁾Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Indonesia

²⁾Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: 28 Mei 2024; Direview: 05 Agustus 2024; Disetujui: 08 Agustus 2024

*Corresponding Email: moranasution1995@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bentuk, upaya, dan hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi belanja online di Shopee. Menggunakan pendekatan yuridis normatif, penelitian ini bersifat deskriptif untuk menggambarkan fenomena hukum yang terkait. Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 dan UU No. 19 Tahun 2016, Shopee mewajibkan penjual memberikan deskripsi produk yang jelas. Perlindungan konsumen termasuk larangan klausula baku merugikan dan kewajiban penjual memastikan kesesuaian produk. Shopee juga menetapkan kewajiban pembeli membayar tepat waktu, dengan hak penjual untuk menuntut pembatalan transaksi jika pembayaran tidak dilakukan. Hambatan termasuk proses pengembalian barang yang rumit dan lambatnya verifikasi. Pengguna dapat mengoptimalkan pelayanan, mengadakan masalah, dan menyelesaikan sengketa.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Online; Shopee; Yuridis Normatif; Klausula Baku.

Abstract

The purpose of this study is to analyze the forms, efforts, and obstacles of legal protection for consumers in online shopping transactions on Shopee. Using a normative juridical approach, this descriptive research aims to illustrate the related legal phenomena. Based on Law No. 8 of 1999 and Law No. 19 of 2016, Shopee requires sellers to provide clear product descriptions. Consumer protection includes the prohibition of harmful standard clauses and the obligation for sellers to ensure product conformity. Shopee also mandates that buyers pay on time, granting sellers the right to cancel transactions if payment is not made. Challenges include complicated return processes and slow verification. Users can optimize services, file complaints, and resolve disputes.

Keywords: Consumer Protection; Online Transactions; Shopee; Normative Juridical; Standard Clauses.

How to Cite: Siregar, M.H. & Nasution, I.R. (2024). Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 7 (1): 34-42.



PENDAHULUAN

Berkembangnya teknologi informasi saat ini membawa pengaruh besar pada kehidupan masyarakat. Karena adanya perkembangan teknologi informasi ini telah menjadikan gaya hidup masyarakat yang tadinya masih menjadi masyarakat tradisional menjadi masyarakat modern. Internet menjadi hal utama yang menimbulkan dampak besar bagi masyarakat akibat berkembangnya teknologi. Seperti halnya internet, jejaring sosial yang juga merupakan bagian dari perkembangan teknologi internet tidak hanya berfungsi sebagai media informasi dan komunikasi, tetapi juga membuka pasar baru untuk jaringan bisnis virtual tanpa batas. Berdagang atau berbisnis melalui dunia maya atau media internet yang disebut *e-commerce* sudah lama dikenal di Indonesia, terutama sejak diperkenalkannya kartu kredit, ATM, dan *phone banking*. Istilah-istilah ini mendapatkan pengakuan karena digunakan untuk berbagai tujuan termasuk pembelian dan penjualan (Sunarso, 2009).

Sebagai suatu negara hukum memaksa negara Indonesia harus terus melakukan eksplorasi terhadap perkembangan tersebut sesuai dengan kebijakan hukumnya. Sebagaimana diketahui bahwa pertumbuhan teknologi sekarang ini tidak hanya memberikan bantuan pada komunikasi dan kesenangan saja tetapi juga memberikan bantuan pada bisnis secara global yang tidak terbatas (Bimantara & Pranoto, 2023). Sesuai yang dilansir dalam *Indonesian Digital Report 2021* menyebutkan bahwa pengguna internet sebanyak 202,6 juta yang artinya 73,7% dari jumlah populasi di Indonesia dan pengguna media sosial aktif mencapai 170 juta yang artinya 61,8% dari jumlah populasi di Indonesia. Riset tersebut menyampaikan masyarakat Indonesia telah melek teknologi dengan lebih dari 70% masyarakat Indonesia menggunakan internet dan lebih dari 60% masyarakat aktif dalam bermedia sosial (Awalia et al., 2024).

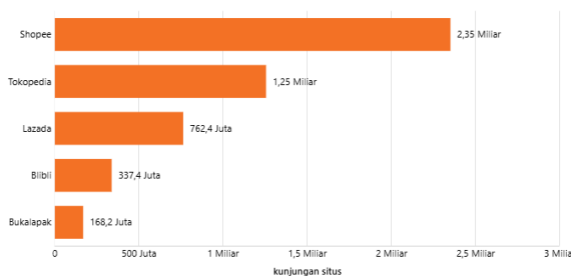
Penggunaan jejaring internet, tidak hanya berfungsi untuk mengakses sosial media, maupun menjelajahi dan mengakses berita, namun bisa dimanfaatkan menjadi media belanja yang dilakukan secara *online* atau sering disebut dengan *electronic commerce (e-commerce)*. *Electronic Commerce* merupakan suatu proses penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti, handphone dan komputer, yaitu jaringan internet. *E-commerce* dapat melibatkan transfer dana elektronik, pertukaran data elektronik, sistem manajemen investoir otomatis dan sistem pengumpulan data otomatis (Nasution et al., 2024).

Transaksi *online* bukan hanya membawa dampak positif tetapi juga mengandung banyak risiko dibandingkan dengan transaksi biasa. Hal ini muncul dalam transaksi konvensional ketika seseorang dirugikan mereka bisa melakukannya secara langsung memprotes atau mengeluh. Namun bertransaksi melalui *online* artinya apabila salah satu pihak diketahui terlibat dalam aksi yang mudharat atau dicurigai melakukan aksi curang, maka pihak tersebut akan melakukan hal tersebut. Sehingga mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim karena mengingat jarak yang membuat pertemuan tidak mungkin dilakukan disertai prosedur aduan yang rumit dan lainnya. Untuk mencegah kerugian bagi pihak manapun, Indonesia sendiri mempunyai perlindungan hukum dalam melindungi transaksi *online E-commerce* di semua situs belanja *online* dengan adanya perlindungan hukum untuk melindungi transaksi belanja *online* di semua situs belanja *online* (Wahyuni, 2023).

Salah satu *e-commerce* terbaik di Indonesia adalah *Shopee* yang terbentuk akibat adanya faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan kedua di klasifikasinya tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi dan disertai dengan sanksi pidananya (Khatimah, 2023).

Sejak diluncurkan tersebut, *Shopee* memperluas wilayah jangkauannya di Malaysia, Taiwan, Thailand, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Hampir semua negara di Asia Tenggara telah menjangkau aplikasi jual beli ini. Saat pertama kali diluncurkannya *Shopee* sebagai *marketplace* yang menggunakan model C2C (*Consumer to Consumer*). Model C2C ini merupakan suatu pasar yang menerapkan dari pelanggan untuk pelanggan. *Shopee* berkembang secara signifikan dari tahun ke

tahun. Pada tahun 2017, *Shopee* menjadi *platform* jual beli *online* dengan pengguna terbanyak dengan jumlah pengunduh aplikasi tersebut kurang lebih 80 juta kali. Tidak hanya jumlah pengunduh, namun ditinjau dari beberapa produk yang dijual juga mengalami peningkatan, berbagai macam produk dengan jumlah kurang lebih 180 juta produk tersedia di *Shopee* (Kusumawardani, 2023).



Gambar 1. Data Pengguna *Shopee* di Kota Medan
Sumber : (Ahdiat, 2023)

Berdasarkan gambar 1, data pengguna *Shopee* di Kota Medan dari tahun 2018 adalah 93.420.000 pengguna, tahun 2019 terdapat 118.800.000 pengguna, tahun 2020 terdapat 138.090.000 pengguna, pada tahun 2021 terdapat 158.650.000 pengguna, dan hingga tahun 2022 terakhir adalah 178.940.000 pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan pengguna *shopee* pada masyarakat kota Medan. Oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang di atas saat ini, aplikasi belanja *Shopee* masih mempertahankan dominasi di pasar *e-commerce* Indonesia. Menghimpun data SimilarWeb, *Shopee* dikunjungi oleh 158 juta pengunjung pada Q1 2020 terdapat 138.090.000 dan 178.940.000 pengunjung ada Q2 2022. Sementara itu, dominasi *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat. Proyeksi pengguna *e-commerce* di tanah air digadang-gadang akan mencapai 244.670.000 pada tahun 2027 mendatang (Ahdiat, 2023).

Adanya *e-commerce* seperti *Shopee* tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya (Ahdiat, 2023).

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur mengenai hak dan kewajiban pembeli maupun penjual mengungkapkan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan kualitas barang dan/atau jasa yang ditawarkan. Selanjutnya dalam Pasal 19 juga menyebutkan konsumen berhak mendapatkan ganti rugi atas kerugian akibat barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Pasal 1313 KUHPerdara menegaskan setelah kedua pihak menyetujui perjanjian jual beli, mereka memiliki kewajiban untuk mematuhi perjanjian tersebut. Namun, dalam beberapa kasus, pembeli dapat memanfaatkan fitur ini untuk mengklaim ketidakpuasan terhadap barang dengan alasan yang tidak benar, sehingga menolak pembayaran atau pengembalian barang (Ahdiat, 2023).

Otoritas berwenang harus meningkatkan upaya mereka dalam memantau kegiatan di *platform-platform* ini, mengimplementasikan hukum yang lebih tegas, dan menyediakan mekanisme yang lebih baik untuk melindungi hak-hak konsumen. Selain itu, edukasi konsumen tentang cara mengidentifikasi produk yang aman dan penjual yang kredibel juga perlu ditingkatkan untuk mengurangi risiko penipuan dan pembelian produk yang tidak sesuai standar. Dengan demikian,

peningkatan kerja sama antara pengelola *platform*, regulator dan konsumen bisa menjadi kunci dalam memastikan pengalaman belanja online yang aman dan memuaskan (Nasution et al., 2024).

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan di atas, maka adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui bentuk, upaya dan hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi belanja *online* pada *platform shopee*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dilakukan dengan cara meneliti bahan-bahan kepustakaan atau data sekunder belaka (Soekanto, 2007). Penelitian yuridis normatif disebut juga penelitian doktrinal, dimana hukum seringkali dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas (Soekanto, 2007).

Sifat penelitian dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif (*just to describe something as it is*), yaitu dengan menggambarkan keadaan atau suatu fenomena yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti (Lubis, 2014). Penelitian deskriptif ini dimulai dengan pengumpulan data yang berhubungan dengan pembahasan di atas, lalu menyusun, mengklasifikasi dan menganalisisnya serta kemudian menginterpretasikan data yang diperoleh mendapat gambaran yang jelas dan tentang fenomena yang diteliti (Sunggono, 2007).

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut (Salim, 2013): Pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan Pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Adapun langkah-langkah analisis yang dilakukan dalam penelitian hukum normatif ini adalah sebagai berikut: Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan dengan masalah dalam penelitian ini; Mengumpulkan bahan-bahan hukum dan bahan-bahan non hukum yang relevan dengan isu hukum dalam penelitian ini; Menelaah isu hukum berdasarkan bahan yang telah dikumpulkan; Menarik kesimpulan terhadap permasalahan dalam penelitian ini; Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Legalitas dalam perjanjian transaksi online sama seperti perjanjian konvensional, dan terkait dengan KUHPer Pasal 1320, dimana suatu perjanjian yang dibuat secara online memiliki kesamaan dalam kekuatan hukum pada suatu perikatan. Pasal 26 ayat (1), dalam UU ITE menjelaskan bahwa perlindungan data pribadi merupakan bagian dari privacy rights atau hak pribadi setiap individu mengandung 3 hal, antara lain:

1. Hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan;
2. Hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan
3. Hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang.

Pemanfaatan media elektronik atau media internet lainnya untuk pembelian barang dan transaksi suatu perdagangan diserahkan kepada bebasnya para pihak dalam memutuskannya (dengan kesepakatan bersama antara pelaku usaha dan konsumen). Pada pasal 19 UU ITE menyatakan para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menggunakan media elektronik yang telah disepakati.

Pembentukan perlindungan konsumen pada dasarnya antara lain dimaksudkan memberikan tempat yang seimbang antara pelaku usaha dengan konsumen. Masalah keseimbangan ini secara tegas dinyatakan dalam perjanjian terhadap perlindungan konsumen. Sekalipun dalam berbagai peraturan perundang-undangan seolah mengatur dan/atau melindungi konsumen, tetapi pada kenyataannya pemanfaatannya mengandung kendala tertentu yang menyulitkan konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mencoba untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen tersebut di atas. Meskipun demikian pada pelaksanaan di lapangan, konsumen belum secara maksimal memperoleh perlindungan hukum secara adil. Perlindungan hukum konsumen yang diberikan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan

perlindungan kepada konsumen dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen):

1. Hak dan Kewajiban dari para pihak

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan adanya ketentuan yang mengatur tentang apa saja hak hak sebagai konsumen berikut dengan kewajibannya. Hak-hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak dan kewajiban konsumen ini telah dijelaskan dalam subbab sebelumnya.

2. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Sesuai dengan Undang-Undang No.8 Tahun 1999, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha telah diatur dalam Pasal 8. Ketentuan tentang perbuatan yang dilarang sebagai seorang pelaku usaha telah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Dengan adanya ketentuan ini, maka Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini telah melindungi konsumen dari pelaku usaha yang beritikad buruk.

3. Klausula baku

Setelah adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan konsumen dari penyalahgunaan keadaan semakin membaik karena berdasarkan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dilarang memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian antara konsumen dengan pelaku usaha.

Adapun isi dari Pasal tersebut sebagai bentuk perlindungan yang akan diberikan kepada konsumen, yaitu sebagai berikut (Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen):

1. Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen
 - c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang belinya
 - h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
3. Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
4. Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.
5. Pembatasan atau larangan untuk memuat klausula-klausula baku tertentu dalam perjanjian tersebut, dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan keadaan oleh pihak yang memiliki kedudukan lebih kuat, yang pada akhirnya akan merugikan konsumen.

Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Belanja Online Pada Platform Shopee

Landasan Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Di samping itu perlindungan konsumen diselenggarakan bersama berdasarkan asas yang sesuai dengan pembangunan nasional, yaitu (Asyhadie, 2011):

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan maksudnya agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan maksudnya perlindungan konsumen memberikan keseimbangan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti meteril ataupun spritual.
4. Asas keselamatan dan keamanan konsumen, yaitu untuk memberikan jaminan keamanan barang dan jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum maksudnya agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah kepastian hukum. Permasalahan dalam kepastian hukum *e-commerce*, misalnya mengenai keabsahan transaksi bisnis dari aspek hukum perdata. Permasalahan lain yang timbul misalnya berkenaan dengan jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, kewajiban sehubungan dengan pajak, hukum yang ditunjuk jika terjadi pelanggaran perjanjian atau kontrak, masalah yurisdiksi hukum dan juga masalah hukum mana yang harus diterapkan bila terjadi sengketa. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen (Asyhadie, 2011).

Mengenai pemberian perlindungan hukum kepada konsumen *Shopee*, hal ini didasarkan pada kerugian berulang yang dialami konsumen *Shopee* dalam transaksi jual beli melalui *website* belanja *online Shopee*. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, bentuk-bentuk kerugian tersebut berupa (Asyhadie, 2011):

1. Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara penerimaan barang dengan pemesanan barang oleh konsumen.
2. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh *Shopee* dikarenakan stok barang habis atau telah terjadi kesalahan dalam program, sedangkan konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.
3. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, seringkali mendapatkan ketidakjelasan dari pihak *Shopee* dalam melakukan pengaduan. Mulai dari proses yang lama, hingga pengaduan yang tidak diperhatikan.
4. Pembobolan akun *Shopee*, akun konsumen dibobol oleh pihak lain yang kemudian memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun *Shopee* untuk selanjutnya disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun *Shopee*.

Konsumen sering menghadapi masalah seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tertera di *platform*, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Selain itu, terdapat risiko menerima barang yang rusak atau cacat akibat proses pengiriman. Tidak jarang konsumen mengalami kesulitan dalam proses pengembalian barang atau pengembalian uang, yang memakan waktu lama dan proses yang rumit. Penipuan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab juga menjadi salah satu bentuk kerugian, di mana konsumen membayar tetapi tidak menerima barang yang dipesan. Keamanan data pribadi konsumen juga menjadi perhatian, karena adanya potensi kebocoran informasi pribadi yang dapat disalahgunakan. Semua ini menuntut konsumen untuk lebih berhati-hati dan cermat dalam melakukan transaksi *online*, serta *Shopee* untuk terus meningkatkan sistem perlindungan konsumen dan keamanan transaksi di *platformnya*.

Hambatan Dan Upaya Yang Ditempuh Pengguna Transaksi Belanja Online Pada Platform Shopee Jika Mengalami Kerugian

Adanya hambatan yang dirasakan oleh pengguna *Shopee* ketika mendapatkan kerugian akibat pelayanan belanja *online* mencakup beberapa aspek yang signifikan. Pengguna sering menghadapi kesulitan dalam proses pengajuan keluhan, mulai dari sistem pengaduan yang rumit hingga respons yang lambat dari layanan pelanggan. Selain itu, banyak pengguna merasa frustrasi dengan proses pengembalian barang dan pengembalian dana yang memakan waktu lama dan sering kali tidak transparan. Masalah komunikasi dengan penjual juga sering terjadi, di mana penjual tidak memberikan informasi yang memadai atau tidak responsif terhadap keluhan konsumen. Hambatan lainnya termasuk ketidakpastian dalam mendapatkan solusi yang memuaskan, seperti barang pengganti yang sesuai atau kompensasi yang layak. Semua hambatan ini menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan belanja *online* di *Shopee*, serta menuntut adanya perbaikan sistem dan prosedur untuk memastikan perlindungan konsumen yang lebih baik (Hindepeya et al., 2024; Suhaizan & Tarigan, 2023).

Jual beli *online* pada platform *Shopee* apabila barang yang telah dibeli sampai kepada konsumen dan terdapat ketidaksesuaian khususnya mengenai barang yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diposting, sehingga pembeli tidak nyaman saat memakainya. Maka pihak *dropshipper* tidak mau bertanggung jawab. Dengan alasan, tidak menerima komplen dalam bentuk apapun. Dan jual beli online sistem *dropshipping* sifatnya keberuntungan. Jadi, apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan keinginan, berarti sudah menjadi resiko untuk konsumen. Berdasarkan teori dan data yang telah di paparkan di atas maka telah jelas bahwa dalam jual beli online di Toko *Shopee*, pihak penjual harus mau menerima komplen dalam bentuk apapun kecuali sudah ada perjanjian terlebih dahulu. Seharusnya jika terjadi ketidaksesuaian barang yang telah dikirimkan, pihak penjual harus bertanggung jawab untuk mengganti yang sesuai dengan ekspektasi konsumen (Alfira et al., 2023; Nasution et al., 2024; Rizki et al., 2022; Wahyuni, 2023).

Menurut penjelasan dari pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No.8 Tahun 1999 yang mana menyebutkan bahwa pihak yang dirugikan harus diberikan jaminan kepastian hukum dalam memberi bentuk perlindungan secara pasti baik dalam hal memenuhi kepentingan maka ketika kerusakan terjadi pertanyaan tentang siapa yang individu atau pihak lain, bertanggungjawab dan bagaimana klaim pelanggan akan ditangani menjadi sangat penting. Hal ini memunculkan pertanyaan tentang bagaimana hukum dan praktik bisnis saat ini mengatur tanggungjawab perusahaan dalam hal kerusakan barang. Namun pihak pelaku usaha maupun konsumen yang membuat perjanjian tersebut juga tidak bisa mengesampingkan syarat sah perjanjian seperti yang ada dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan syarat sah suatu perjanjian harus ada syarat subyektif yang dimaksud adalah kesepakatan antara kedua belah pihak dan kecakapan dalam membuat suatu perjanjian, serta syarat obyektif yang dimaksud adalah adanya suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal (Salsabillah & Iskandar, 2023).

Sehingga dalam hal ini diperlukan adanya upaya konsumen jika mengalami kerugian akibat belanja *online* di *Shopee* dengan mengajukan keluhan kepada layanan pelanggan *Shopee* melalui aplikasi. Konsumen dapat menjelaskan masalah yang dialami dan menyertakan bukti seperti foto atau video barang yang rusak atau tidak sesuai. Jika barang tidak sampai atau hilang, konsumen dapat meminta investigasi dari tim *Shopee* untuk menelusuri keberadaan barang. Selama proses ini, konsumen juga dapat menghubungi layanan pelanggan *Shopee* secara langsung untuk mempercepat penanganan keluhan. Setelah proses verifikasi selesai, konsumen bisa mendapatkan pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan *Shopee*.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun upaya perlindungan hukum dari kerugian di atas antara lain (Alfira et al., 2023):

1. Hak Konsumen dalam mengoptimalkan pelayanan

Dalam peran penggunaannya, konsumen memiliki hak dan kewajiban terhadap produk atau jasa, serta informasi tentang hak-hak konsumen yang mendorong konsumen untuk lebih berhati-hati dalam berbisnis. Yang terpenting adalah hak atas pelayanan yang baik. *Shopee* menawarkan layanan khusus kepada konsumen untuk mengirimkan ulasan dan saran. Konsumen dapat menghubungi *Call Center Shopee* di 1500702 atau *online* di <https://help.shopee.co.id/portal/>. Konsumen dapat

menyampaikan segala jenis pengaduan melalui saluran komunikasi yang disediakan dan wajib menyampaikan bukti-bukti yang sah. *Shopee* akan menyelidiki keluhan tersebut melalui layanan Aplikasi *Shopee*.

2. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 mengatur tentang hak-hak konsumen, antara lain hak atas perlindungan hukum dan penyelesaian masalah atau sengketa. Pasal 29 (1) UUPK menyatakan bahwa konsumen dan pedagang berhak mendapat perlindungan yang memadai dan dalam hal itu negara harus bertanggung jawab dalam hal itu, artinya negara harus campur tangan dalam penanganannya. Sementara itu, Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa konsumen berhak menjamin produk atau jasa berdasarkan kontrak yang telah mereka (konsumen dan pelaku usaha) terima. Tujuan dari opsi ini adalah untuk menghindari masalah antara konsumen dan operator. Perusahaan dengan produk yang tidak sesuai.

3. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Dalam sengketa konsumen, pihak tersebut harus menjadi konsumen. Apabila salah satu pihak tersebut tidak mempunyai konsumen, maka sengketa tersebut tidak dapat disebut sengketa konsumen. Pada saat konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di *Shopee*, konsumen berhak mendapatkan perlindungan, Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, *Shopee* menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, jika dalam resital ini tidak tercapai kesepakatan maka *Shopee* akan membantu konsumen atau pengusaha menyelesaikan perselisihan dan permasalahan dengan hukum.

Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur dan memberikan solusi sesuai dengan ketentuan Pasal 45 secara jelas menyebutkan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha ke lembaga yang bertanggungjawab dalam menyelesaikan perselisihan sengketa antar konsumen dan pelaku usaha. Konsumen juga berhak mengadukan permasalahan sesuai Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur hak konsumen. Pengaduan terkait hak-hak kosumen yang telah dilanggar dapat diajukan melalui Lembaga yang berwenang. Bantuan data melalui (LPKSM) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat atau dapat menyelesaikan masalah melalui (BPSK) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

SIMPULAN

Perlindungan konsumen dan penjual dalam transaksi online di *Shopee* diatur oleh UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan, serta Pasal 65 dan 66 UU Perdagangan No. 7 Tahun 2014. *Shopee* menetapkan tanggung jawab penjual untuk memberikan deskripsi produk, harga, dan informasi yang jelas dan benar. Ketentuan ini bertujuan melindungi konsumen dari kerugian akibat kesalahan pengiriman atau ketidaksesuaian barang, memastikan keamanan dan kenyamanan berbelanja di platform tersebut. Upaya perlindungan hukum di *Shopee* bagi konsumen dan penjual merujuk pada UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 dan KUHPerdada. *Shopee* memastikan bahwa pelaku usaha tidak mencantumkan klausula baku yang melanggar hukum dan bahwa mereka menyesuaikan klausula yang ada sesuai undang-undang. Perlindungan bagi penjual melibatkan kewajiban pembeli untuk membayar harga sesuai perjanjian, termasuk pembayaran COD pada waktu dan tempat yang ditentukan. Jika pembeli gagal membayar, penjual berhak menuntut pembatalan transaksi. Pengguna *Shopee* sering menghadapi hambatan dalam pengembalian barang yang salah atau cacat, termasuk proses verifikasi yang lambat dan penyelidikan yang memakan waktu hingga 19 hari. Sistem pengembalian uang melalui *Shopee Pay* dianggap rumit, dan keseluruhan proses penukaran atau pengembalian barang dinilai lambat dan berbelit-belit, sehingga mengurangi kepuasan konsumen. Upaya yang dapat ditempuh oleh pengguna meliputi: mengoptimalkan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mengadukan permasalahan, dan menyelesaikan sengketa konsumen sesuai prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). 5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>
- Alfira, R., Umboh, S. S., Syachrez, D. D., Nugroho, E. B., Arletta, C., Purnama, M. A., & Herdiansyah, M. R. (2023). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI ONLINE DI SITUS BELANJA SHOPEE. *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2), 234–248.
- Asyhadie, Z. (2011). *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*.
- Awalia, S. A., Arhansyah, R. J., Nugroho, F. R. A., & Thapsuandji, A. A. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce Shopee. *Jurnal Potensial*, 3(1), 56–67.
- Bimantara, A. R., & Pranoto, E. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang di Online Shop. *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 2(1), 69–78.
- Hindepeya, M., Barus, R. K. I., & Matondang, A. (2024). Pengaruh Shopee Terhadap Minat Beli Kaum Lelaki pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi di Universitas Medan Area. 6(1), 52–57. <https://doi.org/10.31289/jipikom.v6i1.3010>
- Khatimah, H. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee. *Lex Lata*, 4(3).
- Kusumawardani, M. K. (2023). Perlindungan Hukum Pihak Shopee Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian. *Dinamika*, 28(8), 4212–4227.
- Lubis, S. (2014). *Politik Hukum dan Kebijakan Publik (Legal Policy and Public Policy)* (1st ed.). Mandar Maju.
- Nasution, I. R., Semibiring, R., & Rizky, F. K. (2024). UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DAN PENJUAL DALAM TRANSAKSI BELANJA ONLINE PADA PLATFORM SHOPEE. *Jurnal Hukum & Pembangunan Masyarakat*, 15(7).
- Rizki, R., Brahmana, H., Iskandar, J., An, Y., & Susanto, S. (2022). Tinjauan Yuridis Perlindungan Hak Privasi Dalam Transaksi Elektronik Pada Era Disrupsi Teknologi. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2234–2246. <https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1044>
- Salim, H. S. (2013). Penerapan teori hukum pada penelitian tesis dan disertasi.
- Salsabillah, S., & Iskandar, H. (2023). Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Atas Kerusakan Dalam Pengiriman Barang (Studi Kasus Shopee Express). *UNES Law Review*, 6(1), 3413–3424.
- Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*.
- Suhaizan, N. B., & Tarigan, T. M. (2023). Hukum Memperdagangkan Barang Tiruan Di Aplikasi Online Perspektif Imam Syafi'i (Studi Kasus Di Market Place Shopee Malaysia). *ARBITER: Jurnal Ilmiah Magister Hukum*, 5(1), 75–84. <https://doi.org/10.31289/arbiterv5i1.1739>
- Sunarso, S. (2009). *Hukum informasi dan transaksi elektronik: studi kasus: prita Mulyasari*.
- Sunggono, B. (2007). *Metode Penelitian Hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, N. A. P. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Haknya Dirugikan Dalam Event Flash Sale Tiap Bulan Melalui Transaksi Online E-Commerce di Situs Belanja Shopee. *Nanggro: Jurnal Pengabdian Cendikia*, 2(6), 136–147.

