

Perlindungan Hukum Konsumen *E-Commerce* Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di *Marketplace* Shopee

Sandya Hasina Ram¹, Nurasih Harahap², Teuku Daudsyah³
Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara

[1sandyahasinaram@gmail.com](mailto:sandyahasinaram@gmail.com), [2nurasih@fh.uisu.ac.id](mailto:nurasih@fh.uisu.ac.id), [3tengkudaudsyah@fh.uisu.ac.id](mailto:tengkudaudsyah@fh.uisu.ac.id)

Abstrak

Perlindungan Hukum konsumen dalam melakukan pembelian barang secara *online* di *marketplace* shopee. Meskipun telah memberikan jaminan mengenai hak konsumen dalam Undang-Undang, faktanya konsumen yang haknya sering dikesampingkan oleh pelaku usaha masih banyak sehingga membuat konsumen merasa dirinya dirugikan pada saat bertransaksi di situs Shopee. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah pendekatan yuridis normatif, yaitu dengan mempelajari pasal-pasal, perundang-undangan, teori, konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian ini. Objek penelitian ini adalah hasil penelitian yang akan dilakukan melalui wawancara dengan beberapa konsumen. Penelitian ini bersifat deskriptif dimaksudkan untuk memberikan data yang seteliti mungkin. Pengaturan hukum dan Perlindungan konsumen *e-commerce* di Indonesia di atur dalam berdasarkan Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) , Pasal 65 dan 66 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE). Upaya Hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam mendapatkan barang yang tidak sesuai bisa melalui jalur litigasi maupun non litigasi.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Pembelian *online*, Shopee.

Abstract

Legal protection for consumers when purchasing goods online on the Shopee marketplace. Even though the law has provided guarantees regarding consumer rights, the fact is that there are still many consumers whose rights are often overridden by business actors, which makes consumers feel they are at a disadvantage when making transactions on the Shopee site. The approach used in this thesis research is a normative juridical approach, namely by studying articles, legislation, theories, concepts related to this research. The object of this research is the results of research that will be carried out through interviews with several consumers. This research is descriptive in nature and is intended to provide data that is as thorough as possible. Legal regulations and consumer protection for e-commerce in Indonesia are regulated based on the Civil Code, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK), Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions (UU ITE) , Articles 65 and 66 of Law Number 7 of 2014 concerning Trade and Government Regulation Number 82 of 2012 concerning Electronic System and Transaction Operators (PP PSTE). Legal efforts that consumers can take to obtain inappropriate goods can be through litigation or non-litigation.

Keywords: Legal Protection, Consumers, Online purchases, Shopee

I. Pendahuluan A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat memudahkan kehidupan saat ini, kita dapat dengan mudah mencari informasi tentang apapun tanpa harus meninggalkan rumah. Sejalan dengan perkembangan tersebut, bahkan bukan hanya tentang kemudahan dalam mencari informasi akan

tetapi dalam proses transaksi jual beli juga sangat mudah. Dengan banyaknya *platform* digital yang tersedia di internet sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas jual beli barang atau yang lebih kerennya dikenal dengan istilah belanja *online*. Terdapat beberapa keuntungan dalam melakukan belanja secara *online*, seperti konsumen tidak perlu menghabiskan waktu

untuk pergi ke toko.¹ Melalui belanja di toko *online* cukup dengan mengakses situs-situs atau *e-commerce* yang menawarkan barang sesuai kebutuhan, konsumen sudah dapat memilih secara bebas barang yang diinginkan dengan harga yang relatif murah. Hal ini, dirasa lebih praktis dan hemat dibandingkan dengan membeli secara langsung dengan pergi ke toko. Selain itu, faktor harga juga membuat banyak konsumen semakin tertarik untuk belanja di toko *online*.² Toko *online* disini merupakan tempat penjualan yang didirikan secara *online* tanpa bertemu pelaku usaha dengan konsumen. Aktivitas yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memanfaatkan toko *online* seperti mempromosikan serta menjual barang atau jasa yang ada. Semua penawaran, detail barang, serta cara membayar barang atau jasa yang diinginkan dapat dipromosikan melalui toko *online*. Mulai dari kebutuhan rumah tangga, elektronik, otomotif, *fashion*, *make up* dan masih banyak lagi semua tersedia di dalam toko *online*. Tidak hanya itu, toko *online* pun dapat memberikan kemudahan dalam pengiriman barang yang telah dipesan oleh konsumen, yakni barang tersebut dapat dikirimkan langsung pada alamat pemesan.

Di Indonesia,ada banyak sekali toko *online* atau *e-commerce* yang menawarkan keamanan dalam berbelanja *online* salah satunya yaitu Shopee. Dimana Shopee merupakan *e-commerce* yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita

yang dimana dalam penjualannya menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat di Indonesia. Dengan demikian, produk-produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya hidup yang semakin *modern*. Menurut riset terbaru *Iprice*, Shopee merupakan aplikasi *e-commerce* nomor satu di Indonesia dengan jumlah pengguna aktif tertinggi. Lebih dari 260 juta transaksi berhasil dicatat pada tahun 2020. Shopee menjalin kerja sama dengan banyak perusahaan jasa pengiriman barang dengan memberikan banyak promo, salah satunya gratis ongkir ke seluruh Indonesia dengan ketentuan yang sudah diatur, Go-send, J&T, JNE dan Pos kilat merupakan layanan jasa pengiriman yang bekerjasama dengan Shopee.³

Namun perlu diingat, bahwa tingginya minat masyarakat untuk melakukan belanja *online* beriringan dengan risiko yang ada, dimana mengingat kegiatan jual beli ini tidak dilakukan secara langsung sehingga pembeli tidak dapat melihat, memeriksa secara langsung barang yang akan ia beli, setiap penjual tentu saja tidak semua bisa jujur dalam memperdagangkan barangnya, barang yang ia jual dengan informasi yang diterima pembeli sering kali tidak sesuai dengan ekpektasi. Hal ini, juga meningkatkan potensi kejahatan seperti ancaman penipuan hingga pembobolan akun, sehingga menuntut konsumen untuk lebih berhati-hati dalam menggunakan *platform e-commerce*. Oleh sebab itu, seperti halnya transaksi tradisional perlu diberikan perlindungan hukum pula atas transaksi *online* antara pelaku usaha dengan

¹Indonesiabaik.id.2018. **Tren Belanja Online Warganet Indonesia**. Tersedia pada: <https://indonesiabaik.id/infografis/tren-belanja-online-warganet-indonesia> (Diakses 5 November 2022).

²Alek Kurniawan.2021 .**Tren Belanja Online Selama Pandemi Barang Yang Dibeli Masyarakat**<https://money.kompas.com/read/2021/06/24/11700226/tren-belanja-online-selama-pandemi-barang-apa-yang-banyak-dibeli-masyarakat> Diakses 7 Juni 2023.

³Tim Inews, **Shopee sebagai E-commerce terpopuler di Indonesia**,dikutip dari www.inews.id diakses 7 Juni 2022.

konsumen.⁴ Dari uraian di atas, Pemerintah mengeluarkan regulasi untuk melindungi konsumen dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dimana di dalam UU ini, konsumen harus diberikan berbagai perlindungan karena sangat rentan dengan berbagai kemungkinan yang akan merugikan pihak konsumen itu sendiri dari para pelaku usaha. Di dalam Pasal 4 UUPK, menyebutkan bahwa pembeli berhak menerima informasi yang jelas, benar dan jujur mengenai kondisi serta keadaan barang yang akan ia beli dan memperoleh jaminan terhadap barang-barang yang diperjual belikan. Memastikan keamanan *e-commerce* sangat penting untuk melindungi konsumen dan lebih meningkatkan kepercayaan konsumen. Oleh sebab itu, segala upaya harus dilakukan oleh negara (dalam hal ini pemerintah) untuk mewujudkan situasi persaingan usaha yang sehat dan melindungi kepentingan konsumen.⁵

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditentukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaturan hukum *E-Commerce* di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk perlindungan Hukum terhadap konsumen pada pembelian barang secara *online* di Shopee?
3. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen, jika mendapat barang yang tidak sesuai?

⁴Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*. Jurnal.umy.ac.id, Vol. 1 No 3 Januari 2020.

⁵Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999.

C. Metode Penelitian

Objek penelitian ini adalah hasil penelitian yang akan dilakukan melalui wawancara dengan beberapa konsumen. Sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif. Penelitian ini dimulai dengan pengumpulan data yang berhubungan dengan pembahasan sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang pembahasan yang diteliti. Metode Pendekatan adalah Penelitian terhadap masalah hukum yang menggunakan yuridis-normatif. Penelitian terhadap masalah yang menyangkut peraturan dapat digunakan pendekatan normatif, dengan melakukan penelitian kepustakaan

II. Hasil Penelitian

A. Pengaturan Hukum *E-commerce* di Indonesia

E-commerce diatur secara umum dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dan Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD). Serta pengaturan lainnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik (UU ITE) Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan diperbarui dengan UU Nomor 1 Tahun 2024, Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP STE).

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

Kedudukan *e-commerce* dalam hukum Indonesia terletak dalam bidang Hukum

Perdata sebagai bagian dari hukum perjanjian. Transaksi jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Buku ke III KUHPerdata. Suatu perjanjian atau transaksi jual beli dikatakan sah secara hukum apabila terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli. Mengenai perjanjian diatur secara jelas di dalam Pasal 1313 KUHPerdata pengertian perjanjian adalah "suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih".:

Maka oleh sebab itu, ketika kedua belah pihak bersepakat untuk melakukan jual beli maka keduanya terikat dalam Pasal perjanjian tersebut. Perjanjian yang terjadi dalam *platform e-commerce* merupakan perjanjian elektronik karena media yang digunakan adalah media elektronik. Sehingga kesepakatan para pihak tercipta secara *online*.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (UU Perdagangan)

Terkait dengan *e-commerce*, hal ini diatur dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan selanjutnya disebut (UU Perdagangan). Dalam UU Perdagangan telah mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik atau *e-commerce*, yang diatur dalam Pasal 65 dan 66. Dalam UU Perdagangan ini, pemerintah mengatur bagaimana transaksi elektronik dan bisnis *online* dapat dipertanggung jawabkan oleh pelaku bisnis dan dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen. kepada konsumen dan juga bagi para pelaku usaha.

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (UUPK)

Hak dan kewajiban konsumen diatur dengan jelas dan tegas. dalam Pasal 4 dan 5

UUPK, sedangkan untuk hak dan kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 dan 7 UUPK. Dalam transaksi *e-commerce* aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UUPK diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17. Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang/jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* melanggar ketentuan ini. Dalam transaksi *e-commerce*, aspek tanggung jawab bagi pelaku usaha adalah apabila konsumen menemui barang/jasa yang dibelinya tidak sesuai perjanjian maka penjual wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan Pasal 19 UUPK.

4. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE)

Karena perjanjian jual beli ini dilakukan secara *online* maka aturan yang juga digunakan dalam hal ini adalah Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).

Dalam Pasal 1 Angka 2 UU ITE menjelaskan "Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer,

dan/atau media elektronik lainnya". Perbuatan yang dimaksud dalam hal ini adalah perjanjian jual beli. Syarat sahnya dokumen elektronik ialah apabila menggunakan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE, khususnya dalam Pasal 6 UU ITE yakni "Informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik dianggap sah sepanjang informasi yang tercantum di dalamnya dapat diakses, ditampilkan, dijamin keutuhannya dan dapat dipertanggung jawabkan sehingga menerangkan suatu keadaan".

Transaksi Jual beli yang dilakukan melalui alat elektronik harus memiliki hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Sebagaimana pada Pasal 18 ayat (1) UU ITE yang berbunyi "Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak". Para pihak yang saling mengikat diri berasal dari kesepakatan yang dituju oleh masing-masing pihak.

Selain itu, terdapat pula kekhususan dalam penyelenggaraan sertifikasi elektronik dan sistem elektronik serta transaksi elektronik yaitu salah satunya terdapat pada Pasal 46 ayat (1) "Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak". PP PSTE menjelaskan mengenai Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak.
- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan
- c. Terdapat hal tertentu
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang – undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Secara *Online* di Shopee

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Menurut Ketentuan umum UUPK. Pengertian perlindungan konsumen adalah "Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen".

Dalam perkembangan teknologi internet yang dimana sangat berpengaruh dalam beberapa bidang di antaranya dunia bisnis terutama yang menyangkut dengan jual beli *online*. Melalui internet masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih mudah dalam memilih produk yang akan dibelinya dengan berbagai kualitas yang diinginkan.⁶ Salah satu *platform* yang cukup banyak digunakan adalah Shopee. Sebagai contoh banyak konsumen yang mendapatkan barang yang tidak sesuai ketika membeli produk atau barang secara online. Berbagai macam ketidaksesuaian seperti kualitas barang yang tidak sesuai, warna yang tidak sesuai, *merk* yang tidak sesuai. Mayoritas barang yang diterima oleh konsumen adalah barang yang diinginkan, tetapi memiliki berbagai kekurangan atau ketidaksesuaian dengan informasi gambar yang diberikan oleh pelaku usaha.

Maka oleh sebab itu, menurut Pasal 4 UUPK Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana. Hak inilah yang menjadi inti perlindungan. Penjual wajib untuk memberikan penggantian /pengembalian

⁶Tim Inews, *Hukum Jual Beli Online*, diakses melalui www.inews.id pada tanggal 20 Maret 2024

produk, dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK. Mengenai masalah ganti rugi ini sangat terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, dalam Pasal 19 UUPK, dinyatakan bahwa “Pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang. Penjual wajib memberikan ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawaban serta menjalankan kewajiban dari pelaku usaha. Terdapat aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”. Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara *online*, berdasarkan UU ITE dan PP PSTE tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan menerima yang menyatakan setuju dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Pelaku usaha di dalam Pasal 9 UU ITE harus “menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen dan produk yang ditawarkan”. Pada Pasal 47 ayat (3) huruf F dapat dikatakan sebagai : “aturan yang memberikan perlindungan jika pihak pembeli dirugikan dari perjanjian jual beli secara *online*”. . Bentuk Perlindungan terhadap konsumen Shopee berdasarkan kebijakan atau syarat layanan

yang ada di shopee maka sesuai dengan kebijakan shopee hal seperti ini harus dibicarakan antara penjual dan konsumen. Jika memang penjual tidak merespon chat dari konsumen, maka konsumen dapat mengadakan ke pusat resolusi shopee dengan melampirkan bukti berupa video, nomor resi dan menjelaskan setiap detailnya kepada pihak shopee. Shopee akan berusaha untuk menyelesaikan masalah dalam waktu 5 hari sejak permasalahan diajukan.⁷ Shopee dalam hal ini sebagai fasilitator dalam terjadinya transaksi antara penjual dan konsumen. Shopee pun berperan sebagai pihak penengah dalam menyelesaikan masalah antar pihak tersebut. Objek suatu perjanjian adalah sebuah prestasi dan dalam hal transaksi *e-commerce* ini yang menjadi objek perjanjian adalah barang yang disepakati antar kedua belah pihak. Sebagaimana perlindungan konsumen *e-commerce* shopee Indonesia atas kebenaran informasi barang yang diperjanjikan. Perlindungan konsumen merupakan segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Bagi konsumen, informasi mengenai keadaan barang dan/atau jasa merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum ia menerima dan menggunakan barang tersebut. Pelaku usaha harus membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis

⁷Diakses dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-pusat-resolusi> Pada 7 Maret 2024.

dan mandiri. Salah satunya adalah hak konsumen untuk mengoptimalkan layanan yang didapatkan. Konsumen berhak memberikan saran maupun kritik demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik.⁸

C. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen, Jika Mendapat Barang Yang Tidak Sesuai

Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam transaksi *e-commerce* untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli atau konsumen menurut UUPK Pasal 45 ayat (2) "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa".

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak. Kedua cara diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non litigasi. Untuk mengatasi lika-liku proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.⁹

Penyelesaian sengketa konsumen yang dapat dilakukan di luar pengadilan melalui 4 cara yaitu :

1. Negosiasi

Negosiasi merupakan komunikasi dua arah yang dirancang untuk mencapai kesepakatan pada saat kedua belah pihak memiliki berbagai kepentingan yang sama maupun yang berbeda bahwa negosiasi merupakan proses tawar menawar dengan tujuan untuk mendapatkan kesepakatan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah.

2. Mediasi

Mediasi merupakan upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran, dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat.

3. Arbitrase

Arbitrase adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai yang tertuang pada Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian suatu sengketa di luar peradilan umum yang berdasarkan pada perjanjian arbitrase secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, dimana para pihak yang bersengketa menyetujui untuk menyerahkan penyelesaian sengketa mereka kepada satu atau beberapa individu yang disebut arbitrator.

⁸Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008, h.8

⁹Susanti Agung Nugroho *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta*

Kendala Implementasinya, Kencana. Jakarta 2008. hlm 13

Keputusan yang dihasilkan dalam arbitrase bersifat final dan mengikat bagi pihak-pihak yang bersengketa, ini berarti putusan tersebut tidak bisa diajukan banding ke pengadilan.

4. Konsiliasi

Seperti halnya dengan mediasi, konsiliasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara para pihak yang bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Pada dasarnya, mediator dan konsiliator bertugas sebagai fasilitator untuk melakukan komunikasi antara para pihak yang bersengketa sehingga dapat ditemukan solusi yang dapat memuaskan para pihak itu sendiri. Konsiliator memberikan pendapat atas sengketa yang disampaikan para pihak. Namun, pendapat konsiliator tidak mengikat para pihak, sehingga penyelesaian sengketa melalui konsiliasi sangat tergantung pada kesukarelaan para pihak.

III. Penutup

A. Kesimpulan

1. Pengaturan Hukum *E-commerce* di Indonesia diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD), Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-undang 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan diperbarui dengan UU Nomor 1 Tahun 2024.
2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Secara *Online* di dalam Pasal 4 huruf h UUPK konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi,

dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dan bagi pelaku usaha menurut Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati sebelumnya.

3. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dapat melalui pengadilan atau pun di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan melalui 4 cara yaitu, negosiasi, mediasi, arbitrase, konsiliasi. Dalam hal ini konsumen dapat memilih jalur pengadilan mana yang ingin di tempuh.

B. Saran

1. Supaya pelaku bisnis dan konsumen memahami peraturan yang mengatur *e-commerce*, seperti UU ITE, PP PSTE, dan UUPK. Sehingga memiliki pemahaman tentang hak dan kewajiban yang ada diharapkan dapat membantu menghindari sengketa yang akan menimbulkan rasa kepercayaan konsumen kepada penjual ketika bertransaksi secara *online* di *e-commerce*.
2. Diharapkan shopee selaku *marketplace* atau pihak ketiga bisa memberikan tanggung jawab kepada konsumen yang telah dirugikan berupa dengan cara melakukan penahanan dana penjual sebelum dibayarkan jikalau komplek pembeli belum selesai uangnya dapat

dikembalikan dengan barang yang diterima dikirimkan kembali ke penjual.

3. Konsumen harus lebih berhati-hati dalam melakukan pembelian barang secara *online*, mengingat antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling bertatap muka dan tidak saling mengenal, maka potensi untuk terjadinya kecurangan sangatlah besar karena pelaku usaha yang tidak beritikad baik akan lebih mudah muncul. Oleh karena itu, perlu sikap teliti serta waspada saat membeli barang secara *online*.

DAFTAR BACAAN

A. BUKU

- Asikin, A. d. 2004. *Pengantar Metode Hukum*. Rajawali pers.
- Barkatullah, A. 2010. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Bandung: Nusa Media.
- Elastris, G. 2009. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Elektronik*. Jakarta: Elips.
- Hamid, A. H. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.
- Kristiyanti, C. T. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Meliala, A. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Miru, A. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Miru, A. 2000. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Surabaya: Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Mochtar. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Bina Cipta.
- Nasution, A. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar). Jakarta: Diadit Media.
- Prasetyo, A. H. 2005. *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Shidarta. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sibadolok, J. 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Susanto, H. 2008. *Hak-Hak Konsumen*. Jakarta : Visimedia.
- Sutedi, A. 2008. *Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, dan Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syawali, H. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.
- Nugroho. S. A. 2008. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta. Kencana.
- Sutedi. A. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Asikin, A. d. 2004. *Pengantar Metode Hukum*. Rajawali pers.
- Barkatullah, A. 2010. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Bandung: Nusa Media.
- Elastris, G. 2009. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Elektronik*. Jakarta: Elips.
- Hamid, A. H. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Makassar: Sah Media.
- Kristiyanti, C. T. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Meliala, A. 1993. *Praktik Bisnis Curang*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Miru, A. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Miru, A. 2000. *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Surabaya: Disertasi Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Mochtar. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Bina Cipta.
- Nasution, A. 2002. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Suatu Pengantar). Jakarta: Diadit Media.

- Prasetyo, A. H. 2005. **Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia**. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Shidarta. 2004. **Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia**. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sibadolok, J. 2018. **Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia**. Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Susanto, H. 2008. **Hak-Hak Konsumen**. Jakarta : Visimedia.
- Sutedi, A. 2008. **Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum, Pelaku Usaha, dan Konsumen**. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Syawali, H. 2000. **Hukum Perlindungan Konsumen**. Bandung: Mandar Maju.
- Nugroho. S. A. 2008. **Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya**. Jakarta. Kencana.
- Sutedi. A. 2008. **Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen**. Bogor. Ghalia Indonesia.

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No.8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

C. Kamus

Departemen Pendidikan Nasional, **Kamus Besar Indonesia Pusat Bahasa**, Edisi IV (Cet. 1; Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008). H. 589.

D. Jurnal

Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-commerce*. Jurnal.umy.ac.id, Volume 1 No 3, Januari 2020.

Tajuddin Noor. *Aspek Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Melalui Online*. Jurnal Hukum

dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol 1 No 2, Desember 2020.

Valentino, *Studi Deskriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee*, dalam Jurnal EMBA, Volume 6 No.4, September 2018, h.2243.

Sulasi Rongiyati *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik*, Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol.1, No 2, Desember 2020.

Siregar, *Transaksi Jual Beli Online di Indonesia*, Jurnal ekonomi islam lariba (2017). Vol. 3.

Deky Pariadi, *Pengawasan E-commerce Dalam Undang-undang Perdagangan Dan Undang-undang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum dan Pembangunan, Vol. 48, No.3, September, 2018.

Az Nasution, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal Keadilan, Vol.1, No.3, September 2001.

Komang Frisma Indra Prasetya, *Tinjauan Yuridis Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-commerce Menurut Pasal 1320 KUHPerdata Dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.4, No.2, Agustus 2021.

E. Internet

Indonesiabaik.id.2018 .Tren Belanja Online Warganet Indonesia. Tersedia pada: <https://indonesiabaik.id/infografis/tren-belanja-online-warganet-indonesia> (Diakses 5 November 2022).

Tim Inews, Shopee sebagai E-commerce terpopuler di Indonesia, dikutip dari www.inews.id diakses 7 Juni 2022

Wikipedia, shopee ,diakses dari <https://id.wikipedia.org/wiki/shopee> pada tanggal 21 Desember 2023

Alek Kurniawan.2021. Tren Belanja Online Selama Pandemi Barang Yang Dibeli Masyarakat Tersedia pada <https://money.kompas.com/read/2021/06/24/111700226/tren-belanja-online-selama-pandemi-barang-apa-yang>

[banyak-dibeli-masyarakat](#) Diakses 7 Juni 2023.

Bimo Aria Fundrika 2021. Tren Belanja Online Naik Pelanggan Perlu Makin Cerdas Dan Hati-hati Tersedia pada [:https://www.suara.com/lifestyle/2021/09/24/213500/tren-belanja-online-naik-pelanggan-perlu-makin-cerdas-dan-hati-hati-kenapa](https://www.suara.com/lifestyle/2021/09/24/213500/tren-belanja-online-naik-pelanggan-perlu-makin-cerdas-dan-hati-hati-kenapa) Diakses 7 Juni 2023.

Shopee, help shopee.2024.Pengembalian Barang/Dana Apa itu pusat resolusi Tersedia pada <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-pusat-resolusi> Diakses pada 7 Mei 2024 Tersedia pada www.inews.id. Diakses pada 20 Maret 2024.

Shopee, 2024. Help shopee. Bagaimana Cara Mengajukan Pengembalian Tersedia pada <https://help.shopee.co.id/s/article/Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-tim-shopee-untuk-memberikan-keputusan-pengembalian-barang-dan-dana> Diakses pada 7 Mei 2024

Tim inews, Hukum Jual Beli Online diakses melalui www.inews.id, 20 Maret 2024