

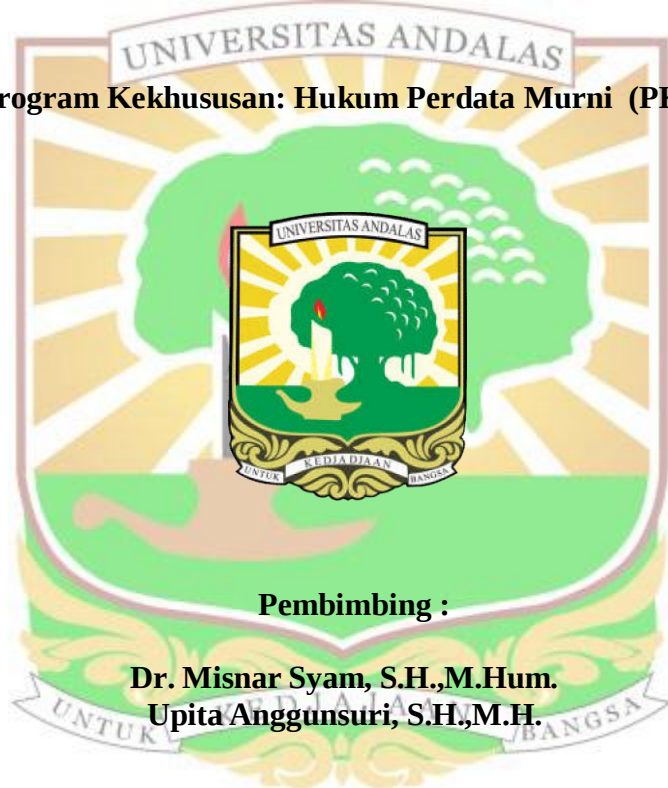
**SHOPEE DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE YANG
MENYEBABKAN KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP BARANG YANG
TIDAK SESUAI DESKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan
dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Hukum*

Oleh :

SHYVA SALSABYLA
2110112197

Program Kekhususan: Hukum Perdata Murni (PK I)



Pembimbing :

Dr. Misnar Syam, S.H.,M.Hum.
Upita Anggunsuri, S.H.,M.H.

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

PADANG

2026

No.Reg : 01/PK-01/IV/2026

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB SHOPEE DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI *ONLINE* YANG MENYEBABKAN KERUGIAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DESKRIPSI

(Shyva Salsabya, 2110112197, Fakultas Hukum, Universitas Andalas, Program
Kekhususan Hukum Perdata Murni (PK I), Tahun 2026)

Perkembangan transaksi jual beli *online* membawa kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, khususnya terkait perlindungan konsumen atas pembelian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Salah satu masalah dalam transaksi jual beli *online* adalah barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi atau tampilan yang ditawarkan penjual, perbedaan tersebut berupa spesifikasi seperti warna, kualitas, ukuran, atau kondisi barang, sehingga dapat merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli melalui Shopee serta mengkaji tanggung jawab hukum Shopee terhadap kerugian konsumen akibat pembelian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Penelitian ini merupakan penelitian hukum *empiris* yang bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui Shopee serta mengkaji tanggung jawab hukum *marketplace* terhadap kerugian konsumen berdasarkan data lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada konsumen pengguna Shopee yang pernah mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang, serta didukung oleh studi kepustakaan terhadap bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk perlindungan konsumen melalui Shopee tidak hanya dilakukan melalui upaya pencegahan (*preventif*), seperti pengawasan terhadap pelaku usaha dan penyediaan informasi yang benar dan jelas mengenai produk, tetapi juga melalui upaya penegakan (*represif*) apabila terjadi kerugian yang dialami konsumen, berupa fasilitas pengaduan, Pusat Resolusi, serta kebijakan pengembalian barang dan dana. Namun, perlindungan tersebut belum berjalan secara optimal. Ditemukan berbagai kendala, antara lain lemahnya pengawasan Shopee terhadap penjual, kesulitan pembuktian, keterbatasan perlindungan setelah masa garansi berakhir, serta tidak konsistennya penegakan sanksi administratif terhadap penjual yang terbukti melanggar. Shopee sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin keandalan sistem transaksi, melakukan seleksi dan pengawasan terhadap pelaku usaha, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen. Ketidakefektifan pelaksanaan kewenangan tersebut berpotensi menimbulkan kerugian berulang bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan, penegakan sanksi yang tegas, serta peningkatan transparansi dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa guna mewujudkan perlindungan konsumen yang berkeadilan dalam transaksi jual beli *online*.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, tanggung jawab Shopee, jual-beli *online*, *marketplace*, barang tidak sesuai deskripsi.