

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern kemajuan teknologi yang sangat pesat telah memberikan pengaruh signifikan terhadap kemudahan akses internet saat ini, salah satu implikasi nyata dari perkembangan ini adalah transformasi aktivitas ekonomi yang kini banyak mengadopsi *platform* digital sebagai sarana transaksi.¹ Transaksi jual beli *online* melalui internet kini telah terintegrasi kemajuan teknologi digital, yang tercantum dalam Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut (UU ITE), “Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya”.

Menurut Alimin, transaksi jual-beli *online* didefinisikan sebagai suatu sistem yang dinamis yang melibatkan teknologi, aplikasi, serta proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik. Sistem ini mencakup perdagangan barang, penyediaan layanan, serta pertukaran informasi yang dilakukan secara digital.² Pasal 1 ayat 2 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut (PP PMSE) menyatakan, “Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”. Pasal 1313 KUHPerdata mendefinisikan “Perjanjian merupakan suatu perbuatan hukum dimana

¹ Ika Sulistya Ningrum, Hayatul Ismi, Ricki Musliadi, 2024, “*Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Digital Sistem Marketplace Shopee di Toko Trendy You Outfit*”. Jurnal Multidisiplin Indonesia, Vol. 3 No. 2, 2024, hlm. 1269.

² Muhammad Alimin, 2004, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, hlm. 76.

satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya”. KUHPerdata tidak secara langsung mengatur transaksi jual beli *online*, prinsip-prinsip umum dalam undang-undang ini tetap dapat diterapkan untuk melindungi hak-hak konsumen. Pasal 1320 KUHPerdata yang membahas tentang syarat sah sebuah perjanjian dapat digunakan untuk mengevaluasi keabsahan transaksi jual beli secara *online*, Pasal tersebut mencakup adanya kesepakatan antara pihak-pihak yang terlibat, kemampuan untuk menjalankan perikatan, objek perjanjian yang jelas, serta alasan yang sah. Jika keempat persyaratan tersebut dipenuhi, maka perjanjian tersebut dianggap sah dan mengikat bagi kedua belah pihak.³

Dalam Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut (UUPK), “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”, UUPK juga menjelaskan definisi konsumen dalam BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat 2, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk diperdagangkan”. Jual-beli secara *online*, khususnya melalui *platform* seperti Shopee semakin menjadi pilihan utama konsumen, selain itu, Shopee juga memberikan perhatian besar pada sistem pembayaran dan layanan logistik guna mempermudah proses transaksi serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pasal 1 angka 6a UU ITE Perubahan Pertama mendefinisikan:

Penyelenggara sistem elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain.

³ Lalu Beny Setiawan, 2022, “Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Secara Online Menurut Hukum Positif Indonesia” JUSTITIA : Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora, Vol. 9 No. 5, 2022, hlm. 2768.

Berdasarkan uraian tersebut Shopee merupakan Penyelenggara Sistem Elektronik, sebagai badan usaha menyediakan, mengelola, dan mengoperasikan sistem elektronik berupa *platform* Shopee yang memfasilitasi transaksi barang dan jasa secara digital.⁴ Pasal 15 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah menguraikan tentang tanggung jawab dalam sektor komunikasi dan transaksi elektronik, terutama untuk penyelenggara sistem elektronik (secara umum badan hukum Perusahaan) diatur sebagai berikut:

- (1) Setiap penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beropersinya sistem elektronik sesuai sebagaimana mestinya.
- (2) Penyelenggara Sistem Elektronik bertanggung jawab terhadap Penyelenggaraan Sistem Elektroniknya.

Pasal 31 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, menjelaskan bahwa, “Penyelenggara Sistem Elektronik wajib melindungi penggunaannya dan Masyarakat luas dari kerugian yang ditimbulkan oleh Sistem Elektronik yang diselenggarakannya”. Berdasarkan UU tersebut, penyelenggara sistem elektronik (Shopee) harus bertanggung jawab atas pelaksanaan sistem elektroniknya,⁵ termasuk memastikan kendala dan keamanan proses transaksi elektronik yang dikelolanya.⁶ Pasal 1367 KUHPerdata juga mengatur tentang tanggung jawab perlindungan konsumen, yang menyatakan bahwa: “Seorang tidak hanya bertanggungjawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan atas kerugian kerugian yang disebabkan oleh perbuatan-perbuatan orang-

⁴ Jordhi Farhansyah, “Pemahaman Dasar Tentang Penyedia Jasa Elektronik (PSE)” <https://www.talenta.co/blog/penyedia-jasa-elektronik-pse/>, dikunjungi pada 15 Agustus 2025, Jam 15.50.

⁵ Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Edisi Revisi, Jakarta, hlm 73.

⁶ Andreyana Nata Giantama, Munawar Kholil, 2020, “Pertanggungjawaban Hukum Penyedia Platform Terhadap Barang Yang Melanggar Merek Dalam Marketplace.” *Jurnal Privat Law*, Vol. 8. No. 1, 2020, hlm. 24.

orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada dibawah pengawasannya”.

Shopee memiliki tanggung jawab atas tindakan yang dilakukan oleh para penjual di situsnya. Penjual-penjual tersebut dianggap menjadi tanggung jawab Shopee karena mereka sudah terdaftar secara resmi melalui proses verifikasi pendaftaran pada *platform* Shopee. Sebelum penjual mulai menggunakan situs Shopee, penjual wajib memahami dan menyetujui syarat serta ketentuan yang tercantum dalam kebijakan privasi yang terkait dengan syarat layanan penggunaan *platform*, Kementerian Komunikasi dan Digital (Komdigi) memiliki kewenangan untuk melakukan pendaftaran serta pendataan terhadap pelaku usaha *e-commerce* melalui serangkaian proses profiling dan pengelolaan basis data. Upaya ini bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar terhindar dari praktik penipuan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.⁷

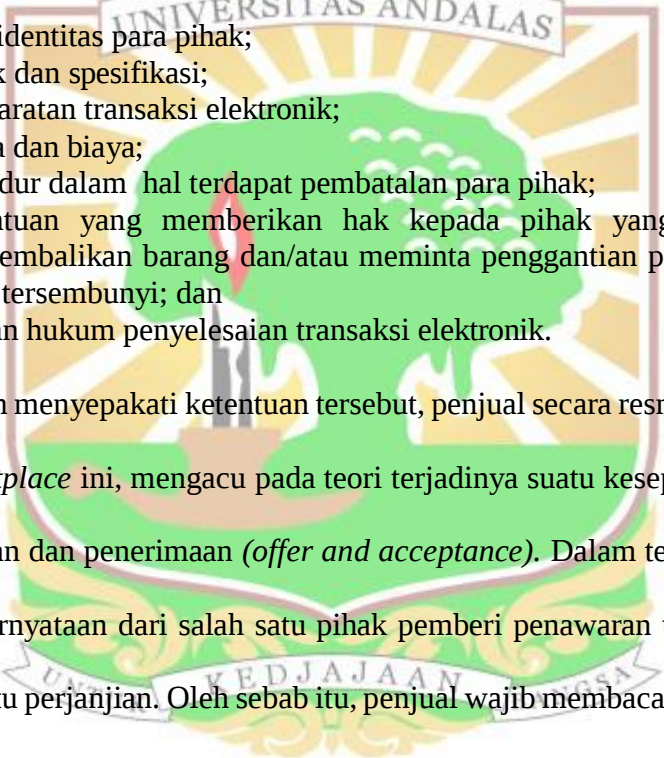
Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 3 menyatakan:

- (1) Pelaku Usaha wajib memiliki Perizinan Berusaha dalam melakukan kegiatan usaha di sektor Perdagangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko.
- (2) Selain Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Pelaku Usaha wajib memperoleh Perizinan Berusaha pada masing-masing sektor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko.

Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa setiap pelaku usaha yang menjalankan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik wajib terdaftar secara resmi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya kewajiban

⁷ Emmy Febriani Thalib, Ni Putu Suci Meinarni, 2019 "*Tinjauan Yuridis Mengenai Marketplace Terkait Peraturan Perundang-Undangan Di Indonesia*", Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan Vol. 7, No. 2, 2019, hlm. 198.

pendaftaran tersebut, identitas dan data pelaku usaha dapat diketahui serta diverifikasi oleh pemerintah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas pelaku usaha sekaligus memperkuat pengawasan terhadap kegiatan transaksi yang dilakukan secara digital. Selanjutnya, dalam pelaksanaan transaksi elektronik antara pelaku usaha dan konsumen, diperlukan adanya kesepakatan atau kontrak elektronik yang mengikat para pihak. Hal ini sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, khususnya pada Pasal 47 ayat (3) yang menyatakan bahwa kontrak elektronik paling sedikit memuat:

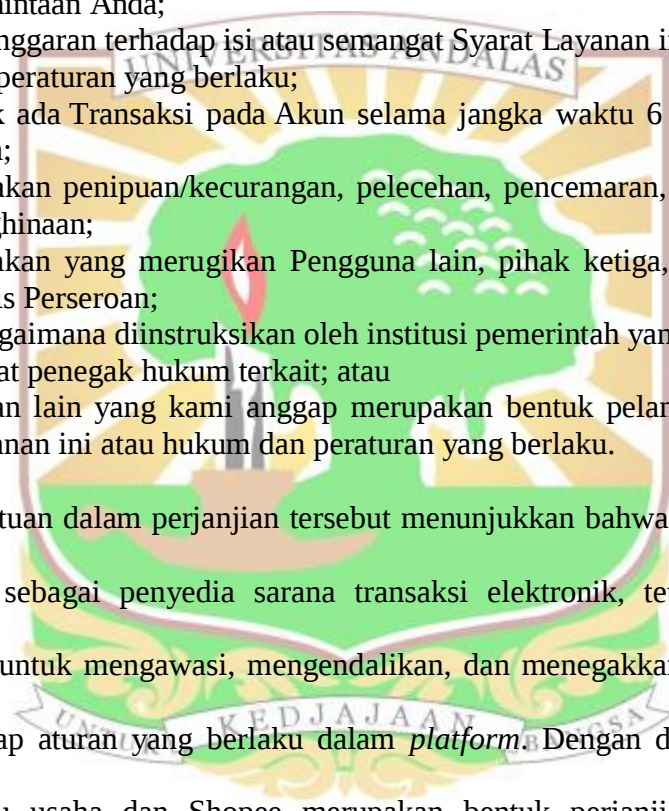
- 
- a. Data identitas para pihak;
 - b. Objek dan spesifikasi;
 - c. Persyaratan transaksi elektronik;
 - d. Harga dan biaya;
 - e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan para pihak;
 - f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk mengembalikan barang dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan
 - g. Pilihan hukum penyelesaian transaksi elektronik.

Dengan menyepakati ketentuan tersebut, penjual secara resmi mengikatkan diri kepada *marketplace* ini, mengacu pada teori terjadinya suatu kesepakatan, khususnya teori penawaran dan penerimaan (*offer and acceptance*). Dalam teori ini, penerimaan merupakan pernyataan dari salah satu pihak pemberi penawaran untuk mengikatkan diri dalam suatu perjanjian. Oleh sebab itu, penjual wajib membaca dengan teliti syarat dan ketentuan yang berlaku, termasuk syarat layanan, serta memberikan persetujuan terkait pengelolaan data pribadi selama proses transaksi berlangsung.⁸ Perlunya pembebanan tanggung jawab kepada shopee harus didasari oleh pentingnya penerapan asas kepastian hukum, asas kehati-hatian, dan asas itikad baik sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 3 UU ITE yaitu: “Pemanfaatan Teknologi Informasi dan

⁸ Yonisha Sumual, Danang Wahyu Muhammad, 2022, “Kontruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform Marketplace Shopee”, Media Of Law and Sharia, Vol. 3, No. 2, 2022, hlm. 148.

Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi”.

Pada Syarat Layanan Mitra Shopee Poin 6.5 menyatakan, “Anda setuju bahwa kami, karena alasan apa pun, dapat segera memblokir atau menutup Akun Anda, serta menghapus atau membuang segala Konten yang berkaitan dengan Akun Anda dari *Platform*. Kami akan memberikan pemberitahuan kepada Anda mengenai kejadian tersebut. Dasar pemblokiran atau penutupan tersebut karena:”

- 
- (a) permintaan Anda;
 - (b) pelanggaran terhadap isi atau semangat Syarat Layanan ini dan/atau hukum dan peraturan yang berlaku;
 - (c) tidak ada Transaksi pada Akun selama jangka waktu 6 (enam) bulan atau lebih;
 - (d) tindakan penipuan/kecurangan, pelecehan, pencemaran, pengancaman atau penghinaan;
 - (e) tindakan yang merugikan Pengguna lain, pihak ketiga, atau kepentingan bisnis Perseroan;
 - (f) sebagaimana diinstruksikan oleh institusi pemerintah yang berwenang atau aparat penegak hukum terkait; atau
 - (g) alasan lain yang kami anggap merupakan bentuk pelanggaran dari Syarat Layanan ini atau hukum dan peraturan yang berlaku.

Ketentuan dalam perjanjian tersebut menunjukkan bahwa kedudukan Shopee tidak hanya sebagai penyedia sarana transaksi elektronik, tetapi juga memiliki kewenangan untuk mengawasi, mengendalikan, dan menegakkan kepatuhan pelaku usaha terhadap aturan yang berlaku dalam *platform*. Dengan demikian, perjanjian antara pelaku usaha dan Shopee merupakan bentuk perjanjian baku (*standard contract*), di mana pelaku usaha menyetujui hak dan kewajiban yang telah ditentukan sebelumnya oleh Shopee sebagai penyelenggara *platform* perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE). Kewenangan tersebut juga berfungsi sebagai bentuk pengendalian risiko dan perlindungan terhadap konsumen serta terciptanya keamanan dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Khusus pada ketentuan Syarat Layanan Mitra Shopee poin 6.5 huruf (e), yang menyatakan bahwa Shopee berhak melakukan

pemblokiran atau penutupan akun apabila terdapat tindakan yang merugikan pengguna lain, pihak ketiga, atau kepentingan bisnis Perseroan, menunjukkan adanya kewajiban pelaku usaha untuk menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik serta tidak menimbulkan kerugian dalam transaksi elektronik. Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa hubungan perjanjian antara pelaku usaha dan Shopee tidak hanya memberikan hak kepada pelaku usaha untuk menggunakan platform sebagai sarana perdagangan, tetapi juga membebankan tanggung jawab untuk menjaga kepercayaan konsumen dan reputasi *platform*.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia *Platform* dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Content (UGC)*. Pada Bagian V huruf C angka 2 huruf a, diatur bahwa penyedia *platform* bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam *platform* secara andal, aman, dan bertanggung jawab. Ketentuan ini menunjukkan bahwa Shopee sebagai penyedia *platform* memiliki kewajiban untuk menyediakan sarana transaksi yang dapat digunakan secara aman, termasuk pengelolaan sistem, penyediaan mekanisme pelaporan, pengelolaan pengaduan, serta fasilitas penyelesaian sengketa bagi pengguna. Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016, Pada Bagian V huruf d angka 2 menjelaskan tanggung jawab pedagang (*Merchant*):

- a) bertanggungjawab atas semua konten atau substansi yang diunggahnya, sesuai dengan kewajiban sebagaimana huruf D angka 1.
- b) bertanggungjawab atas laporan atau pengaduan mengenai konten yang diunggahnya;
- c) bertanggungjawab sesuai dengan syarat dan ketentuan dari Penyedia *Platform*.

Apabila dikaitkan dengan transaksi jual beli pada Shopee, jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi, tanggung jawab utama secara langsung berada pada penjual sebagai pihak yang mengunggah informasi dan melakukan penawaran produk. Namun, Shopee tidak sepenuhnya terbebas dari tanggung jawab karena sebagai penyedia *platform* Shopee tetap memiliki kewajiban untuk menjalankan fungsi pengawasan dan menyediakan mekanisme perlindungan konsumen. Bentuk tanggung jawab Shopee dapat terlihat melalui penyediaan fitur pelaporan, pengajuan pengembalian barang dan dana (*refund*), verifikasi identitas penjual, pengawasan terhadap aktivitas penjual, serta pemberian tindakan terhadap akun yang melanggar kebijakan *platform*. Dengan adanya proses verifikasi dan pengelolaan pengaduan tersebut, Shopee tidak hanya berperan sebagai perantara pasif, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga agar sistem perdagangan elektronik berjalan secara aman dan memberikan perlindungan bagi konsumen.

Berdasarkan data yang dikumpulkan pemerintah, selama periode November 2024 hingga Januari 2025, kerugian finansial akibat penipuan digital di Indonesia mencapai Rp 476 miliar.⁹ Hingga pertengahan tahun 2025, Komdigi menerima lebih dari 1,2 juta laporan terkait penipuan digital melalui sistem pengaduan publik nasional. Jumlah ini menunjukkan betapa tinggi risiko kejahatan siber seiring dengan pesatnya perpindahan aktivitas masyarakat ke dunia digital.¹⁰ Banyak pelaku usaha yang belum memenuhi hak-hak konsumen dengan baik. Misalnya, barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi produk, pelanggaran terhadap hak konsumen,

⁹ Siaran Pers No. 149/HM-KKD/08/2025. “Kejahatan Siber Capai Kerugian Rp 476 M, Ai Diperkuat Untuk Cegah Ancaman Di Ruang Digital”, <https://www.komdigi.go.id/berita/siaran-pers/detail/kejahatan-siber-capai-kerugian-rp-476-m-ai-diperkuat-untuk-cegah-ancaman-di-ruang-digital>, dikunjungi Pada 10 Agustus 2025, Jam 10.00.

¹⁰ Pamela Sakina. “Komdigi: keamanan ekosistem e-commerce jadi tanggung jawab Bersama”, <https://m.antaranews.com/amp/berita/5176273/komdigi-keamanan-ekosistem-e-commerce-jadi-tanggung-jawab-bersama>, dikunjungi pada 1 Oktober 2025, Jam 14.20.

sebagaimana diatur dalam pasal 4 ayat (3) UUPK yang menyatakan konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa. Selain itu, pasal 4 ayat (8) UUPK juga menjamin hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, atau penggantian jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sesuai standar.

Pasal 3 POJK Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan menyatakan:

- (2) Pelindungan Konsumen di sektor jasa keuangan menerapkan prinsip:
- a. edukasi yang memadai;
 - b. keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
 - c. perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab;
 - d. pelindungan aset, privasi, dan data Konsumen;
 - e. penanganan Pengaduan dan penyelesaian Sengketa yang efektif dan efisien;
 - f. penegakan kepatuhan; dan
 - g. persaingan yang sehat.

Ketentuan ini menunjukkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran dalam memastikan terselenggaranya layanan jasa keuangan yang aman, transparan, dan dapat dipercaya oleh masyarakat, termasuk layanan keuangan yang digunakan dalam transaksi *online*. Dengan adanya pengaturan tersebut, diharapkan perlindungan terhadap konsumen dalam penggunaan layanan keuangan digital dapat terlaksana secara optimal.¹¹

Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah diterimanya barang oleh konsumen yang tidak sesuai dengan deskripsi maupun tampilan yang ditawarkan oleh penjual pada *platform* Shopee, Ketidaksesuaian tersebut dapat berupa perbedaan spesifikasi, kualitas, ukuran, maupun kondisi barang yang tidak sesuai dengan informasi awal yang diberikan. Fenomena ini menjadi salah satu persoalan dominan dalam praktik perdagangan elektronik di Indonesia. Berdasarkan data Yayasan

¹¹ Fitriani, Rini, et al, 2024, “Kajian Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee”, Karimah Tauhid, Vol. 3, No. 11, 2024, hlm, 12085.

Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) tahun 2023, sekitar 40% pengaduan konsumen berkaitan dengan ketidaksesuaian antara produk yang diterima dengan deskripsi yang dipromosikan oleh pelaku usaha. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem perlindungan konsumen, terutama dalam menjamin keakuratan informasi produk yang disampaikan dalam transaksi digital. Ketidaksesuaian barang dengan deskripsi dipandang sebagai bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur. Selain itu, kondisi tersebut juga dapat dikategorikan sebagai wanprestasi oleh pelaku usaha karena tidak memenuhi apa yang telah diperjanjikan dalam transaksi elektronik.¹²

Salah satu kasus ditemukan pada sebuah toko di *platform* Shopee yang bernama “KLOURUS Official Store”, yang bergerak di bidang penjualan produk *gadget*. Dalam salah satu ulasan konsumen, seorang pembeli dengan inisial akun s***r menyampaikan keluhan terkait produk tablet yang dibelinya. Konsumen menyatakan bahwa pesanan tersebut diterima pada tanggal 4 Agustus 2025, namun pada tanggal 16 September 2025 tablet tersebut tidak dapat digunakan. Setelah terjadinya kerusakan, konsumen menghubungi pihak pelaku usaha untuk meminta solusi. Pada awalnya, pihak penjual memberikan respon dan meminta konsumen untuk mengikuti beberapa petunjuk yang diberikan. Petunjuk yang diberikan dinilai tidak menyelesaikan permasalahan yang dialami, selanjutnya, pihak pelaku usaha menyatakan bahwa masa garansi produk telah berakhir. Pernyataan tersebut bertentangan dengan informasi yang diterima konsumen saat sebelum pembelian, karena dalam deskripsi produk disebutkan adanya garansi toko selama tiga bulan, serta pada saat siaran langsung (*live*) penjualan disampaikan bahwa garansi toko berlaku selama dua belas bulan.

¹² Sari, Intan Wulan, Ryanel Irzal, and Viola Audra Jhuniah, 2025, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Membeli Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Postingan Di E-Commerce." *Sakato Law Journal*, Vol. 3, No.2, 2025, hlm. 21.

Konsumen menjelaskan bahwa dalam upaya menghindari risiko penipuan atau penerimaan produk yang tidak asli, konsumen memilih untuk bertransaksi di toko resmi yang tergabung dalam kategori *Shopee Mall*, namun hal tersebut tidak menjamin sepenuhnya kondisi produk yang diterima oleh konsumen diterima dengan baik. Sejak awal transaksi telah terjadi ketidaksesuaian produk, yaitu konsumen memesan tablet berwarna biru, tetapi produk yang diterima berwarna ungu, namun konsumen tidak segera mengajukan komplain karena kondisi barang masih berfungsi dengan baik. Setelah kerusakan terjadi barulah konsumen sadar bahwasannya pelaku usaha tidak amanah sejak awal transaksi, keterangan tambahan yang diberikan konsumen tersebut adalah, “tidak sesuai deskripsi, barang palsu, barang rusak”. Kasus ini menunjukkan adanya potensi pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta kewajiban untuk memberikan jaminan dan layanan jual sebagaimana telah dijanjikan kepada konsumen.

Permasalahan terkait ketidaksesuaian spesifikasi produk, deskripsi yang ditawarkan, kualitas barang yang tidak memenuhi standar, maupun tidak adanya itikad baik dari penjual dalam menyelesaikan keluhan konsumen. Kondisi ini menunjukkan adanya pelanggaran terhadap kewajiban pelaku usaha serta berpotensi merugikan konsumen lain apabila tidak dilakukan pengawasan dan penindakan yang memadai oleh pihak Shopee. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun sudah ada upaya untuk memenuhi ketentuan tersebut, pengawasan yang lebih intensif serta penegakan sanksi secara tegas terhadap pelanggaran sangat diperlukan agar konsumen dapat memperoleh informasi yang *valid* dan dapat dipercaya. Larangan dalam memperdagangkan produk yang tidak memenuhi standar, sebagaimana diatur pada Pasal 8 UUPK :

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (2) Pelaku Usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas yang dimaksud.

Pasal tersebut menegaskan bahwa barang yang diperjualbelikan wajib memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dan tidak boleh menimbulkan penipuan terhadap konsumen. Pelaksanaan ketentuan ini menuntut adanya komitmen yang kuat dari para pelaku usaha untuk menjamin bahwa seluruh produk yang dipasarkan sesuai dengan standar yang berlaku, baik dari segi keamanan, kualitas, maupun keterangan yang jelas dan jujur pada labelnya. Kepatuhan terhadap aturan ini bersifat wajib, dan pelaku usaha yang melanggarnya dapat dikenai sanksi mulai dari peringatan, denda, hingga penghentian operasional usaha, walaupun sudah terdapat ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi konsumen, namun dalam praktiknya masih ditemui sejumlah kendala dalam penerapannya, oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran konsumen terhadap hak-hak yang dimilikinya agar konsumen dapat bersikap lebih cermat, rasional, dan selektif dalam bertransaksi *online*. Selain itu, penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan juga diperlukan, dengan tetap menjunjung sikap netral dan objektif dalam penyelesaian sengketa konsumen.¹³

Selain itu, pelaku usaha wajib mempertanggungjawabkan setiap aktivitas usahanya dengan menyediakan produk yang sesuai dengan deskripsi yang ditawarkan serta menjaga komunikasi yang baik dengan konsumen. Pengabaian terhadap keluhan atau pesan dari konsumen dapat memperburuk posisi konsumen dan mencederai prinsip kepercayaan dalam transaksi elektronik. Masyarakat perlu memperoleh

¹³ Rini Fitriani, et al, 2024 "*Kajian Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee*", Karimah Tauhid, Vol.3, No.11, 2024, hlm.12087.

informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai langkah-langkah yang dapat ditempuh apabila terjadi barang yang tidak sesuai dengan produk, sehingga konsumen merasa lebih aman dalam melakukan transaksi *online*, meskipun *platform* Shopee belum sepenuhnya memberikan perlindungan kepada konsumen dan masih terdapat kebutuhan yang mendesak untuk melakukan penyempurnaan terhadap sistem yang ada. Hal tersebut penting agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal dan mampu menghadapi tantangan penipuan dalam ekosistem perdagangan digital yang terus berkembang.¹⁴

Pasal 7 UUPK mengatur tentang Kewajiban Menyampaikan Informasi yang Akurat mewajibkan pelaku usaha dalam perdagangan elektronik untuk memberikan deskripsi produk yang lengkap, tepat, dan mudah dipahami oleh konsumen. Pasal 19 UUPK juga menetapkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau penggantian apabila konsumen menerima produk yang cacat atau tidak sesuai dengan ketentuan. Hal ini menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam setiap transaksi bisnis. Dalam praktiknya, masih terdapat banyak laporan mengenai pelaku usaha yang mengabaikan keluhan konsumen atau tidak memberikan penanganan yang memadai. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen agar pelaku usaha dapat dipastikan menjalankan kewajibannya dengan baik. Kebijakan Shopee menyebutkan bahwa pelaku usaha wajib mengikuti seluruh perundang-undangan yang berlaku tercantum secara umum dalam Syarat Layanan Shopee. Salah satu poin penting terkait hal ini terdapat pada Poin 6.3 menyatakan: Anda setuju untuk tidak:

- (b) melanggar undang-undang, termasuk dengan tidak terbatas pada undang-undang dan peraturan sehubungan dengan batasan ekspor dan impor, hak pihak ketiga atau kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi kami;

¹⁴ *Ibid.*, hlm. 12091.

Shopee memiliki kebijakan yang mewajibkan para pelaku usaha atau penjual di *platform*nya untuk mematuhi seluruh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan ini menegaskan bahwa setiap penjual bertanggung jawab memastikan bahwa produk yang dijual sudah sesuai dengan hukum dan peraturan resmi sebelum dipasarkan di Shopee. Selain itu, Shopee juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib mematuhi Undang-Undang, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan terkait lainnya, sehingga menjamin keamanan dan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi *online*. Syarat Layanan Shopee pada Poin 7 ayat (1) menyatakan, Pelanggaran terhadap kebijakan ini dapat mengakibatkan berbagai tindakan, termasuk, dengan tidak terbatas pada, salah satu atau semua dari hal-hal berikut ini:

- (1) Penghapusan daftar
- (2) Batasan diberlakukan pada hak Akun
- (3) Penangguhan dan pengakhiran akun
- (4) Tuntutan pidana
- (5) Tindakan perdata, termasuk dengan tidak terbatas pada klaim untuk kerugian dan/atau ganti rugi sementara atau perintah ganti rugi oleh pengadilan.

Kebijakan Syarat Layanan Shopee pada poin 1.4, Jika penjual melakukan pelanggaran terhadap hal ini bisa berakibat pada tindakan administratif atau pemblokiran akun penjual oleh Shopee sebagai bagian dari pengawasan kepatuhan hukum, hal ini tercantum pada Kebijakan Shopee. Peran Shopee adalah sebagai pengawas dalam menjaga keaslian produk yang dijual oleh toko (pelaku usaha), sehingga jika terjadi kerugian berupa barang yang datang pada konsumen tidak sesuai deskripsi merupakan bagian dari tanggung jawab Shopee sebagai penyedia *platform*. Selain itu, Shopee juga berhak menahan dana hasil penjualan berdasarkan hak retensi,

yaitu menahan uang tersebut sampai penjual menyelesaikan kewajibannya sesuai kuasa yang diberikan oleh penjual kepada Shopee.¹⁵

Dapat dinyatakan bahwa Shopee sebagai *marketplace* memiliki tugas utama menjamin hak-hak konsumen yang dirugikan tetap terlindungi.¹⁶ Sehubungan dengan itu, tanggung jawab hukum penyedia *platform* harus diatur secara jelas untuk menuntut kewaspadaan dalam pengelolaan sistem elektronik *marketplace* yang mereka kelola, sebagai wujud itikad baik dalam mencegah dan mengendalikan pelanggaran, oleh karena itu, hal ini perlu diatur dalam UU ITE maupun peraturan perundang-undangan lain yang menjadi dasar penyelenggaraan jual-beli *online* di Indonesia,¹⁷ sudah sepantasnya penyedia *platform* diberi tanggung jawab hukum atas kesalahan yang terjadi jika mereka membiarkan peredaran dan penyebaran barang yang melanggar aturan terjadi di *platform* mereka. Berdasarkan hal ini, tanggung jawab hukum tersebut dapat berlandaskan pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur tentang perbuatan melawan hukum.¹⁸

Pandangan kritis terhadap prinsip *Caveat Emptor* menunjukkan bahwa doktrin tersebut kurang sesuai diterapkan dalam transaksi jual beli *online*. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya pertemuan fisik langsung antara para pihak, sehingga pembeli mengalami kesulitan untuk melakukan pemeriksaan langsung atas barang sebelum melakukan pembelian. Dengan demikian, posisi pembeli atau konsumen menjadi kurang menguntungkan dalam transaksi jual beli *online*, karena penjual memiliki keunggulan informasi yang lebih lengkap mengenai kondisi sebenarnya, kualitas, maupun kuantitas produk. Keunggulan tersebut memungkinkan penjual

¹⁵ Shopee, *Kebijakan shopee*, 2025, <http://shopee.co.id>, dikunjungi pada tanggal, 15 Agustus 2025, Jam 20.15.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Andreyan Nata Giantama, Munawar Kholil., 2020, *Op. Cit.*, hlm.25.

¹⁸ Andreyan Nata Giantama. Munawar Kholil., 2020, *Op. Cit.*, hlm. 26.

memanfaatkan ketidaktahuan pembeli yang memiliki keterbatasan atau bahkan tidak dapat melakukan pemeriksaan fisik terhadap barang sebelum transaksi terjadi.¹⁹

Perlindungan konsumen dalam jual beli *online* menjadi perhatian utama saat ini, namun dalam praktik jual beli *online*, prinsip lama yang masih dihormati yaitu "pembeli harus berhati-hati" atau yang dikenal sebagai *Caveat Emptor* masih sering dijumpai. Prinsip ini berlaku secara umum karena pada masa itu pasar bersifat terbuka, sehingga pembeli memiliki banyak kesempatan untuk memeriksa langsung dan menilai barang yang akan dibelinya agar mengetahui kualitas dan kesesuaian barang tersebut dengan kebutuhan pembelian.

Pepatah Latin *Caveat Venditor* yang berarti Hendaknya Penjual Berhati-Hati merupakan prinsip yang dikembangkan untuk melindungi kepentingan pembeli dengan memikul tanggung jawab tertentu terhadap produk yang dijualnya. Dalam konteks transaksi jual beli *online* yang mayoritas dilakukan melalui *platform marketplace*, prinsip *Caveat Emptor* tidak lagi cukup melindungi pembeli dari tindakan penjualan yang tidak jujur. Oleh karena itu, prinsip *Caveat Venditor* diterapkan sebagai bentuk perlindungan hak-hak pembeli. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa *Caveat Emptor* memberikan keleluasaan kepada penjual untuk memperoleh keuntungan dengan mengorbankan pembeli, karena penjual dapat mengalihkan seluruh tanggung jawab kewaspadaan kepada pembeli dan membebaskan diri dari konsekuensi apapun. Pada dasarnya, meskipun pembeli diharapkan memiliki informasi yang memadai dan bertindak secara wajar, penjual wajib memenuhi kewajiban untuk memberitahukan segala cacat produk serta memberikan informasi yang lengkap dan transparan terkait barang yang diperjualbelikan.²⁰ Penerapan prinsip *caveat venditor* merupakan langkah strategis

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ *Ibid.* hlm., 156.

dalam upaya memastikan dan melindungi hak-hak konsumen yang wajib diperhatikan oleh pelaku usaha, hal ini diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang juga terkait dengan pemberian tanggung jawab kepada pelaku usaha sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 7 Undang-Undang tersebut.

Shopee Indonesia merupakan bagian dari SEA Group dan telah menjadi salah satu perusahaan *e-commerce* terdepan di tanah air. Sejak resmi hadir di Indonesia pada Desember 2015, Shopee menawarkan *platform* belanja *online* yang dikembangkan khusus untuk memenuhi kebutuhan konsumen di berbagai wilayah, sehingga memberikan pengalaman berbelanja yang praktis, aman, dan nyaman bagi para penggunanya.²¹ Sistem elektronik *marketplace* merupakan *platform* yang menyelenggarakan kegiatan jual beli barang atau jasa, mencakup tiga aspek utama yaitu B2B (*Business to Business*), B2C (*Business Consumer*), dan C2C (*Consumer to Consumer*). Di antara ketiga aspek tersebut, B2B mengambil porsi terbesar hingga 75% dalam *marketplace*. *Marketplace* sendiri adalah situs web atau aplikasi digital yang memudahkan proses transaksi jual beli dari berbagai penjual. Secara definisi, *marketplace* berfungsi sebagai perantara antara penjual dan pembeli di ranah *online*, bertindak sebagai pihak ketiga dengan menyediakan ruang untuk berjualan serta layanan pembayaran. Dengan demikian, *marketplace* bisa diibaratkan sebagai *department store* versi *online*.²²

Dalam transaksi *online*, tanggung jawab atau kesepakatan dibagi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses jual beli. Secara umum, terdapat tiga pihak utama yang berperan dalam transaksi ini, yaitu pelaku usaha, pembeli (konsumen), dan

²¹ Priambudi Choiril Ilham, Arikha Saputra, 2023, “Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE”, Jurnal Unes Law Review, Vol. 6, No. 1, 2023, hlm. 1250.

²² Yonisha Sumual, Danang Wahyu Muhammad, 2022, *Op. cit.*, hlm. 144.

perusahaan penyedia *platform* jual beli *online*, contohnya Shopee. Pada setiap transaksi, masing-masing pihak memiliki tanggung jawab yang berbeda sesuai dengan tahapan proses. Setelah seluruh langkah seperti penawaran, pembayaran, dan pengiriman barang selesai dilakukan, maka perjanjian antara para pihak dianggap telah terpenuhi dan berakhir secara otomatis.²³

Hubungan hukum merupakan interaksi yang terjadi antara dua pihak atau lebih yang berstatus subyek hukum. Interaksi ini meliputi hubungan antara individu dengan individu lainnya, antara individu dengan masyarakat, maupun antar masyarakat yang berbeda.²⁴ Hubungan hukum antara Shopee dan penjual merupakan bentuk kerjasama (mitra) yang juga mencakup pemberian kuasa. Dari hubungan ini timbul berbagai hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh penjual dalam melakukan transaksi jual beli. Penjual berperan sebagai penyedia produk, sedangkan Shopee berfungsi sebagai penyedia *platform marketplace* atau layanan. Hubungan hukum antara Shopee dan penjual adalah sebagai pengguna layanan yang bekerja sama memanfaatkan situs yang disediakan oleh Shopee untuk menawarkan beragam produk kepada konsumen.

Hubungan hukum yang terjadi antara Shopee dan pembeli bersifat sebagai pengguna aplikasi atau layanan, namun bukan semata pengguna layanan yang hanya memperoleh barang atau jasa secara *online*. Shopee menyediakan *platform* yang memfasilitasi konsumen melakukan transaksi jual beli secara *online*, namun Shopee tidak terlibat langsung dalam hubungan transaksi tersebut. Shopee menjamin kenyamanan dan keamanan bagi konsumen selama proses jual beli melalui aplikasi, serta bertanggung jawab apabila terdapat kendala, termasuk masalah pengiriman,

²³ P. Ramdan. I, 2021, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Aplikasi Online Shopee Yang Dirugikan Di Kota Padang*, Fakultas Hukum Universitas Andalas, Padang, hlm. 5.

²⁴ Soeroso, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, cetakan kedelapan, Yogyakarta, hlm. 269.

dengan memastikan barang yang dipesan konsumen sampai dalam kondisi baik tanpa kerusakan, hal ini tercantum dalam Pasal 4 UUPK misalnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak untuk menerima barang sesuai pesanan, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya, memperoleh kompensasi jika terjadi masalah, dan menerima informasi yang jelas dan jujur mengenai produk.

Hubungan antara penjual dan pembeli dalam konteks transaksi jual beli *online* di Shopee merupakan hubungan yang saling menguntungkan dan melibatkan penggunaan aplikasi Shopee sebagai media transaksi. Shopee sendiri tidak berperan langsung dalam penjualan, melainkan sebagai penyedia layanan platform yang digunakan oleh penjual, pembeli, jasa pengiriman, dan bank. Hak pembeli misalnya hak untuk menerima barang sesuai pesanan, memperoleh kompensasi jika terjadi masalah, dan menerima informasi yang jelas dan jujur mengenai produk. Dalam praktik transaksi jual-beli *online* pada aplikasi shopee, ditemukan berbagai permasalahan seperti barang yang diterima oleh pembeli tidak sesuai deskripsi yang dicantumkan penjual, kondisi barang yang diterima cacat atau rusak, keterlambatan pengiriman, jumlah produk yang dipesan kurang. Pihak yang tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan untuk memperoleh ganti rugi. Konsumen dalam transaksi jual-beli *online* menghadapi risiko pelanggaran hak yang lebih tinggi dibandingkan dengan penjual. Oleh sebab itu, selain adanya jaminan dari penjual, juga diperlukan adanya perlindungan dan jaminan dari Shopee.

Berdasarkan uraian di atas, terdapat ketidaksesuaian antara norma yang seharusnya berlaku dengan kenyataan yang terjadi. Kondisi ini menunjukkan pentingnya tanggung jawab Shopee dalam transaksi jual-beli *online* menjadi isu

penting yang layak untuk diteliti lebih lanjut. Dengan meningkatkan pemahaman perlindungan konsumen, diharapkan akan tercipta lingkungan belanja *online* yang lebih aman dan terpercaya, khususnya bagi masyarakat. Oleh karena itu, penulis merasa terdorong untuk melakukan penelitian dan analisis lebih lanjut mengenai topik ini dengan judul “Tanggung Jawab Shopee Dalam Transaksi Jual-Beli *Online* Yang Menyebabkan Kerugian Konsumen Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi ”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual-beli *online* melalui shopee terhadap pembelian barang yang tidak sesuai deskripsi?
2. Bagaimana tanggung jawab Shopee dalam transaksi jual-beli *online* yang menyebabkan kerugian konsumen terhadap pembelian barang yang tidak sesuai deskripsi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji bentuk perlindungan konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi jual-beli *online* terhadap pembelian barang yang tidak sesuai deskripsi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab Shopee dalam transaksi jual-beli *online* yang menimbulkan kerugian bagi konsumen terhadap pembelian barang yang tidak sesuai deskripsi

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman yang lebih mendalam mengenai tanggung jawab *platform e-commerce*, khususnya Shopee,

dalam transaksi jual-beli *online* yang menimbulkan kerugian konsumen. Penelitian ini juga memperkaya kajian hukum mengenai perjanjian elektronik dan perlindungan konsumen dalam konteks perdagangan digital sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Masyarakat, mampu memberikan wawasan kepada masyarakat umum tentang perlindungan bagi konsumen yang mengalami kerugian saat menggunakan jasa aplikasi Shopee.
- b. Bagi Pemerintah, Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi pihak-pihak terkait dalam menjalankan dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan perlindungan konsumen aplikasi Shopee yang dirugikan.
- c. Bagi penegak hukum dan pembuat kebijakan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam merumuskan atau memperbaiki regulasi yang mengatur tanggung jawab *platform* shopee dan perlindungan konsumen di era digital.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu prosedur sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan serta mengolah data dengan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam konteks hukum, metode penelitian meliputi berbagai langkah yang dilakukan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan hukum, baik dari segi teori maupun penerapan praktis. Proses ini mencakup kajian terhadap prinsip-prinsip hukum, norma-norma yang berlaku dan berkembang di masyarakat, serta pengamatan terhadap realitas hukum yang terjadi dalam kehidupan sosial.²⁵

1. Pendekatan Masalah

²⁵ Soerjono Soekanto, 1942, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, hlm. 7.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis sosiologis (empiris), yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara menganalisis bagaimana hukum bekerja di tengah masyarakat, khususnya penerapan tanggung jawab penyedia *platform* Shopee terhadap kerugian konsumen dalam transaksi jual beli *online* terhadap pembelian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi. Pendekatan ini menekankan perbandingan antara norma hukum (aturan perundang-undangan terkait perjanjian elektronik) dengan realita yang terjadi di lapangan.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis ketentuan hukum yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli melalui *platform* Shopee. Dalam konteks ini, penulis menggambarkan kebijakan yang diterapkan oleh Shopee serta tanggung jawab terkait perlindungan konsumen apabila terjadi kerugian atas produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi. Pendekatan empiris digunakan untuk memperoleh data dari lapangan, yaitu dengan mengumpulkan informasi dan fakta. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk mengumpulkan data secara detail dan tepat mengenai individu, kondisi, atau fenomena tertentu. Dalam kajian ini, fokus utama diarahkan pada analisis permasalahan yang berkaitan dengan praktik transaksi jual beli *online* pada aplikasi Shopee.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber Data

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan sebagai teknik pengumpulan data. Cara ini dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen, seperti peraturan perundang-undangan, literatur berupa buku, sumber dari

internet, media massa, serta kamus yang relevan dengan topik skripsi. Sumber-sumber tersebut dijadikan landasan dalam penelitian dan sebagai bahan untuk menganalisis permasalahan yang diangkat. Adapun data kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari:

- a) Perpustakaan Universitas Andalas.
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas.
- c) Buku-buku yang berkaitan dan menunjang pembahasan.
- d) Bahan-bahan yang tersedia di internet.

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung maupun secara *online* melalui metode kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada responden pengguna aplikasi Shopee yang pernah mengalami kerugian akibat pembelian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk.

b. Jenis Data

1) Data Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki sifat otoritatif, yaitu mempunyai kewenangan atau kekuatan hukum yang resmi. Data yang diperoleh melalui penelitian langsung melalui wawancara dengan narasumber yaitu konsumen yang mengalami kerugian saat melakukan transaksi jual beli *online* pada aplikasi shopee terhadap produk yang tidak sesuai deskripsi.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang diperoleh melalui studi pustaka dengan tujuan mengumpulkan bahan hukum yang sesuai serta

memberikan penjelasan pendukung terhadap data primer. Data ini mencakup beberapa aspek berikut:

a) Bahan hukum primer

- (1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).
- (3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
- (4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- (5) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- (6) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2024, Tentang, Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan.
- (7) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b) Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri dari karya-karya ilmiah yang disusun oleh para pakar hukum, yang berfungsi untuk menjelaskan berbagai aspek terkait sumber hukum primer. Contohnya meliputi artikel

dalam jurnal, surat kabar, serta majalah yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.²⁶

c) Bahan hukum tersier

Bahan hukum tersier bersumber dari kamus, Artikel media, laporan lembaga perlindungan konsumen, dan dokumentasi lainnya yang mendukung analisis sosial.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.²⁷ Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh konsumen pengguna aplikasi belanja *online* Shopee. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti sejak 19 Januari 2026 hingga 08 Februari 2026, diperoleh sebanyak 50 responden pengguna aplikasi Shopee yang dirugikan.

b. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik populasi dalam suatu penelitian. Penentuan jumlah sampel dilakukan berdasarkan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi populasi secara representatif. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *Total sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan menjadikan seluruh anggota populasi

²⁶ Bambang Sunggono, 2010, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 114.

²⁷ Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hlm. 255.

sebagai sampel penelitian. Teknik total sampling digunakan karena seluruh populasi yang menjadi objek penelitian telah memenuhi kriteria yang ditetapkan, berdasarkan pertimbangan tersebut, sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang konsumen sebagai pengguna aplikasi belanja *online* Shopee yang merasa dirugikan.

5. Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan jenis penelitian yang dilakukan dengan memanfaatkan dokumen tertulis dan sumber-sumber kepustakaan sebagai bahan utama. Penelitian ini didasarkan pada berbagai macam bahan hukum, yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier.

b. Kuisioner

Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dengan menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan, pengalaman, maupun pandangan yang dimiliki. Jawaban yang diberikan oleh responden tersebut selanjutnya dihimpun dan diolah sebagai data utama dalam penelitian. Ditinjau dari bentuknya, kuesioner terbagi menjadi dua jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka memberikan kesempatan kepada responden untuk menyampaikan jawaban secara bebas dalam bentuk penjelasan atau uraian. Adapun kuesioner tertutup memuat alternatif jawaban yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga responden cukup memilih salah satu pilihan yang dianggap paling sesuai atau memberikan jawaban singkat berdasarkan opsi yang tersedia. Dengan mengombinasikan kedua jenis kuesioner tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan data yang

tidak hanya terukur secara statistik, tetapi juga kaya akan penjelasan substantif yang mendukung analisis dan pembahasan. Sasaran penyebaran angket adalah Pengguna aplikasi Shopee yang merasa dirugikan karena telah melakukan pembelian barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. Distribusi kuesioner dilakukan secara *online* melalui media sosial dengan memanfaatkan *platform Google Form* sebagai media pengisian. Dari proses tersebut, diperoleh sebanyak 50 responden yang berpartisipasi dan mengisi kuesioner hingga selesai.

6. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul dan digabungkan, selanjutnya dilakukan proses penyaringan dan pemisahan untuk memperoleh data yang lebih tepat. Pada tahap berikutnya, dilakukan *editing* dengan mengumpulkan kembali seluruh data yang telah dikumpulkan dan disaring menjadi satu kesatuan, kemudian dilakukan *tabulating* untuk menggambarkan jawaban responden dengan metode tertentu agar hasil data menjadi akurat dan dapat dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan.

b. Analisis Data

Setelah melalui proses pengolahan data, data dianalisis dengan yuridis kualitatif sebagai langkah lanjutan. Analisis kualitatif merupakan cara pengolahan data dengan mengelompokkan dan menyeleksi data yang didapatkan dari lapangan berdasarkan kualitas dan keakuratannya. Selanjutnya, data tersebut disajikan secara deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan perlindungan konsumen pengguna aplikasi *online* Shopee yang mengalami kerugian, merujuk pada

peraturan perundang-undangan serta ketentuan yang berlaku. Proses analisis data berlangsung dari pengumpulan data hingga penulisan laporan, kemudian menjadi jawaban atas permasalahan terkait perlindungan konsumen pengguna aplikasi Shopee yang dirugikan terhadap produk yang tidak sesuai deskripsi.

