



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM KEGIATAN TRANSAKSI ONLINE DI SITUS BELANJA SHOPEE

Raudhya Alfira¹, Sarah Sabrina Umboh², Daffarel Derbi Syachrez³,
Erlando Bagus Nugroho⁴, Carla Arletta⁵, Marsh Ardi Purnama⁶,
Muhammad Rasyiid Herdiansyah⁷

Fakultas Hukum Universitas Pancasila

Email: alfiraudhya34@gmail.com¹, sarahu223@gmail.com²,
daffarel4500@gmail.com³, erlandoo20@gmail.com⁴,
Carlaarletta@gmail.com⁵, marshardi37@gmail.com⁶,
rasyiidherdiansyah@gmail.com⁷

Abstract

The internet is an access that is in great demand by people all over the world. In everyday life, the internet is used by humans, one of which is buying and selling. However, the problems that arise from buying and selling online are very diverse, ranging from personal data security to sellers' responses that are less sensitive to complaints submitted by buyers. In connection with existing problems, of course, business actors must be responsive, because the seller's response or responsibility for consumer complaints has a big impact on the online store itself.

The development of business law is currently experiencing very rapid development. In addition, technological developments are also progress and laws must keep up with the times. In Indonesia, terms are starting to develop for an act called an online buying and selling transaction. Maybe it will give rise to legal problems. In this modern era, many consumers prefer to shop and make buying and selling transactions via the internet to make it easier, one of which is through the Shopee Shopping site. Even though the government and shopee have provided guarantees regarding consumer rights in the law, the fact is that there are still many consumers whose rights are often sidelined by business actors, which makes consumers feel disadvantaged when transacting on the Shopee site.

Legal protection for consumers in online buying and selling transactions is needed to get confirmation of responsibility in connection with online buying and selling practices and default problems caused by business actors. To what extent do the marketplace and business actors takeresponsibility for default losses suffered by consumers? Shopee is a company that is changing its business processes through e-commerce, which focuses on buying and selling online. In connection with consumer protection laws in Indonesia, it has been regulated in Law Number 8 of 1998 concerning Consumer Protection. E-commerce transactions make it easy for consumers to sell or buy goods and are based on customer needs at that time.

Keywords: Legal Protection; Consumers; E-Commerce.

Abstrak

Internet adalah suatu akses yang sangat diminati oleh orang-orang di seluruh dunia. Di dalam kehidupan sehari-hari, internet digunakan oleh manusia, salah satunya adalah jual-beli. Namun demikian, permasalahan yang muncul dari jual beli online sangat beragam, mulai dari keamanan data diri hingga respon penjual yang kurang peka terhadap keluhan yang disampaikan pembeli. Berkaitan dengan masalah yang ada, tentunya pelaku usaha harus responsive, karena respon atau tanggung jawab pelaku usaha terhadap keluhan konsumen memiliki dampak besar bagi toko online atau online shop itu sendiri.

Perkembangan hukum bisnis saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Selain itu, perkembangan teknologi juga kemajuan dan hukum harus mengikuti perkembangan zaman. Di Indonesia mulai berkembang istilah-istilah suatu perbuatan yang disebut transaksi jual-beli secara online. Mungkin itu akan terjadi menimbulkan masalah hukum. Di era yang sudah modern ini, banyak konsumen yang lebih memilih untuk berbelanja dan melakukan transaksi jual-beli melalui internet agar lebih memudahkan, salah satunya melalui situs Belanja Shopee. Meskipun, pemerintah dan pihak shopee selaku pelaku usaha 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. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual-beli online, diperlukan untuk mendapatkan penegasan tanggung jawab sehubungan dengan praktik jual-beli online serta masalah wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Sejauh mana peran marketplace dan pelaku usaha ikut bertanggung jawab atas kerugian wanprestasi yang diderita konsumen. Shopee merupakan salah satu perusahaan yang mengubah proses bisnisnya melalui e-commerce, yang berfokus pada bidang jual-beli online. Sehubungan dengan undang-undang perlindungan konsumen di Indonesia, telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1998 Tentang Perlindungan Konsumen. Transaksi e-commerce memberikan kemudahan bagi konsumen dalam beraktifitas penjualan atau pembelian barang dan berdasarkan kebutuhan pelanggan pada saat itu

Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; *E-Commerce*.

A. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital yang semakin berkembang pesat menyebabkan semua aspek kehidupan masyarakat berubah. Salah satu dampak dari kemajuan teknologi digital tersebut adalah kemudahan dalam kegiatan jual beli termasuk belanja & transaksi online. Kemudahan dalam kegiatan jual beli & transaksi online tersebut memudahkan kehidupan manusia, namun disamping itu juga menimbulkan dampak negatif seperti kasus penipuan, pembayaran ilegal dan lainnya. Hal tersebut di Indonesia dilindungi oleh perlindungan hukum dalam melindungi kegiatan transaksi online di situs belanja online. Maka dari itu, Masyarakat dalam menggunakan situs belanja online harus bijak karena semua aktivitas di situs belanja online dilindungi oleh aturan hukum di Indonesia.

Saat ini, guna memperlancar kegiatan bisnis yang merupakan prioritas utama, telah digunakan sarana bantu berupa teknologi modern. Produk dan/atau layanan yang mengalami perputaran semakin cepat, artinya semakin cepat peredaran uang dalam melakukan transaksi. Transaksi yang dilakukan mencakup berbagai jenis. Di zaman digital saat ini, transaksi perdagangan melalui dunia maya (online atau melalui internet) telah menjadi mungkin, sehingga antara pelaku bisnis dan konsumen tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.¹

Perdagangan elektronik, yang menggunakan teknologi canggih, telah mengubah cara perdagangan konvensional dilakukan. Interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung, kini menjadi interaksi tidak langsung. E-commerce telah mengubah paradigma bisnis klasik dengan memperkenalkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia maya. Sistem perdagangan dalam e-commerce didesain untuk melakukan tanda tangan digital. Tanda tangan digital ini meliputi pembelian, pemeriksaan, dan pengiriman.²

¹ Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, "Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam," *Jurnal Transformasi*, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015): 65.

Dalam prinsipnya, perdagangan elektronik melibatkan pelaku bisnis dan konsumen yang terlibat dalam kontrak perdagangan menggunakan layanan internet. Prosesnya meliputi pengadaan barang, pembayaran, dan pengiriman barang. Perdagangan elektronik adalah praktik bisnis dan konsumen dalam transaksi komersial menggunakan media digital atau elektronik tanpa adanya tatap muka atau batas geografis. Pengguna internet di Indonesia kian meningkat, terutama dalam penggunaan perdagangan elektronik yang menarik bagi pelaku bisnis dan perusahaan untuk mempromosikan produk mereka secara online. Selain untuk keperluan bisnis dan promosi, internet juga telah mengubah pola hidup masyarakat. Saat ini, media sosial yang kian populer tidak hanya digunakan sebagai sarana pertemanan, tetapi juga sebagai toko online. Toko online merupakan tempat penjualan yang didirikan secara virtual tanpa ada pertemuan langsung antara pelaku bisnis dan konsumen. Melalui toko online, pelaku bisnis dapat mempromosikan dan menjual produk atau jasa mereka, serta memudahkan konsumen dalam mencari produk atau jasa yang mereka butuhkan. Semua informasi tentang penawaran, detail produk atau jasa, harga, cara pengiriman, dan pembayaran dapat diakses melalui toko online. E-commerce sekarang semakin populer di Indonesia melalui platform pasar online. Platform ini merupakan tempat di mana penjual dan pembeli bertemu dalam sebuah situs web.³

Definisi e-commerce adalah segala jenis transaksi perdagangan atau bisnis barang atau jasa melalui media elektronik. Shopee ialah salah satu pasar daring yang cukup terkenal dan disukai oleh pembeli di Indonesia. Shopee juga menjual kategori produk, seperti barang kecantikan, pakaian perempuan dan pria, perlengkapan perjalanan, perlengkapan rumah tangga, perlengkapan bayi, elektronik, mainan anak-anak, dan lain sebagainya. Shopee telah menyediakan kemudahan bagi pembelinya sehingga banyak dari mereka senang berbelanja di Shopee. Dimulai dari layanan yang menguntungkan bagi pembeli dan menjadi bagian dari promosi yang dilakukan oleh Shopee, seperti (pengiriman gratis) gratis kirim untuk biaya pengiriman barang yang telah dipesan, serta COD (Cash On Delivery) ke lebih dari 100 kota di Indonesia, jaminan uang kembali, serta diskon harga produk.

² Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. vii.

³ Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 15.

Sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi dan hadirnya internet, telah berubah menjadi lebih kritis dan selektif dalam memilih produk. Demikian pula, bagi produsen, kemajuan ini memberikan dampak positif karena memudahkan pemasaran produk dan menghemat biaya dan waktu. Akan tetapi, tidak menutup kemungkinan dengan hadirnya *E-Commerce* terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Melalui internet dapat dilakukan suatu kegiatan, yakni berupa kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha, serta tidak mengecualikan lahirnya bentuk-bentuk kecurangan. atau kekeliruan menjadi perhatian utama yang perlu penanganan lebih besar. Dampak negatif dari perdagangan elektronik itu sendiri cenderung merugikan konsumen.

Diantaranya dalam hal yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang ditawarkan, dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya. Contoh kasus saat berbelanja barang secara online, tapi barang yang dibeli tidak sama dengan yang dilihat di foto pada iklan yang dipajang. Apakah itu termasuk pelanggaran hak konsumen? Apakah dapat menuntut penjual untuk mengembalikan uang atau mengganti barang yang telah dibeli tersebut. Maka dari itu, dalam tulisan ini akan dijelaskan mengenai bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya bagi konsumen dalam menghadapi kenyataan peristiwa yang sedang trendi dan terkini di zaman saat ini yaitu transaksi jual-beli secara E-Commerce berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁴

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum di Indonesia terhadap konsumen yang haknya dirugikan dalam transaksi online di situs Shopee?
2. Upaya pertanggung jawaban apa saja yang dilakukan oleh pihak Shopee selaku pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online di Shopee

⁴ Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

C. Pembahasan

1. Upaya Perlindungan Hukum di Indonesia terhadap hak konsumen yang dirugikan dalam transaksi online di situs Shopee

Menurut pendapat Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan perlindungan mengenai hak asasi manusia yang diberikan oleh hukum Indonesia kepada seluruh masyarakat Indonesia (Rahardjo, 2000).⁵ Sedangkan, menurut pendapat C.S.T. Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.⁶

Dalam hal ini, konsumen yang diperlakukan adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk keperluan pribadi, keluarga atau rumah tangga dan bukan untuk produksi barang/jasa lain atau pertukarannya itu adalah bisnis konsumen yang berarti transfer kepemilikan atau kesenangan. dari pemasok barang atau jasa ke konsumen.⁷

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

⁵ Satjipto Rahardjo, 2000, Ilmu Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54.

⁶ C.S.T. Kansil, 1989, Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia, Balai Pustaka, Jakarta, h.102.

⁷ Az Nasution, Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dalam proses berbelanja di layanan belanja online Shopee, banyak konsumen yang menggunakan layanan belanja online merasa dirugikan sehingga membutuhkan perlindungan hukum. Kerugian konsumen ini adalah:

- a. Perlindungan sistem perangkat lunak aplikasi Shopee lemah, sehingga banyak akun konsumen yang diretas dan menyimpan informasi pribadi atau bank pemilik akun, yang ingin menggunakan uang pemilik akun untuk menarik uang dan membeli produk.
- b. Keluhan konsumen cukup sulit. Beberapa konsumen telah mengajukan keluhan terhadap pembeli atas masalah pengembalian atau barang dagangan, peretasan akun orang lain, dan penipuan bisnis terkait. Namun, tampaknya pembeli tidak memperhatikan keluhan konsumen tersebut dan tidak menanggapi, sedangkan pembeli membutuhkan waktu yang cukup untuk menanggapi konsumen yang bersangkutan.
- c. Produk yang dipesan oleh konsumen cacat secara default, sehingga produk yang diterima berbeda dengan pesanan sebenarnya. Penipuan ini biasanya dilakukan oleh merchant yang menawarkan produk/produk yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di halaman Shopee. Sehingga konsumen merasa dirugikan. Ada juga banyak contoh di mana perusahaan mengirimkan barang rusak ke konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan hukum dari kerugian di atas antara lain :

- a. 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.

b. 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.

c. Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Menurut AZ Nasution, sengketa konsumen adalah sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha tentang (publik atau privat) tentang produk konsumen, barang atau jasa konsumen tertentu.⁸ Sedangkan, menurut Sidharta sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.⁹

Dalam sengketa konsumen, pihak tersebut harus menjadi konsumen. Apabila salah satu pihak tersebut tidak mempunyai konsumen, maka sengketa tersebut tidak dapat disebut sengketa konsumen. Ada dua cara untuk menyelesaikan perselisihan atau masalah antara konsumen dan pengusaha, Antara lain:

- a. Menyelesaikan konflik melalui cara-cara damai.
- b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau lembaga yang berwenang.

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 atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (www.shopee.co.id).

⁸ A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal.221.

*PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG DIRUGIKAN DALAM KEGIATAN
TRANSAKSI ONLINE DI SITUS BELANJA SHOPEE*

⁹ Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta, 2004, hal. 135.

2. Tanggung Jawab Shopee Terhadap terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online di Shopee.

Dengan memastikan bahwa pelanggan dilindungi dari segala jenis kerugian yang disebabkan oleh penjual selama transaksi elektronik jual beli online yang dilakukan melalui situs web shopee, shopee sebagai marketplace dapat terus meningkatkan dan memberikan keamanan dan kenyamanan berbelanja kepada pelanggannya. Dalam kasus ini, perusahaan harus bertanggung jawab atas transaksi konsumen jika konsumen mengalami kerugian. Pihak yang dimaksud dalam ketentuan ini adalah pihak yang melakukan perjanjian dan pihak-pihak yang menyetujui isi perjanjian, menurut Pasal 18 ayat 1 UU ITE.

Tanggung jawab pelaku usaha secara umum dalam Pasal 19 dapat dijadikan acuan dalam tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli berbasis aplikasi Shopee. Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. Selanjutnya pada ayat (2) disebutkan bahwa ganti rugi dapat berupa pengembalian uang ataupun penggantian barang. Dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi, pelaku usaha harus melakukan pemberian ganti rugi sebagaimana diamanatkan dalam ayat (3). Selanjutnya pada ayat (4) juga disebutkan bahwa pemberian ganti kerugian tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana. Terakhir pada ayat (5) menjelaskan bahwa tanggung jawab pembuktian dibebankan kepada pelaku usaha dan dalam hal pelaku usaha bisa membuktikan bahwa kesalahan tersebut adalah kesalahan konsumen, maka ketentuan pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti kerugian Kompensasi berupa refund atau penukaran barang.

Untuk melindungi pelanggan yang membeli produk di situs Shopee, Shopee bertanggung jawab sebagai pihak ke 3 untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan ganti rugi kepada pelanggan sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Shopee bertanggung jawab untuk melindungi konsumen dengan cara berikut:

1. Perlindungan data konsumen.

Konsumen diwajibkan melengkapi informasi mengenai data diri selengkap-lengkapnnya pada saat membuat akun e-commerce Shopee. Begitupun saat konsumen melakukan transaksi dan melakukan pembayaran dengan kartu kredit, konsumen diharuskan memberikan data kartu kredit secara lengkap. Dalam hal ini Shopee bertanggung-jawab penuh kepada konsumen untuk memberikan perlindungan secara maksimal kepada seluruh konsumen agar terhindar dari pencurian data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Dalamantisipasi hal yang merugikan konsumen, e-commerce Shopee bekerja sama dengan para pihak penyedia jasa kartu kredit yaitu dengan memberikan fitur “3D Secure” yang berfungsi melindungi data konsumen dari hal-hal negatif dalam melakukan pembayaran dengan kartu kredit.

2. Menyediakan sarana pengaduan.

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

3. Menyeleksi para penjual yang akan membuka toko di Shopee.

Sebagai pihak ketiga, Shopee bertanggung jawab dalam proses penyeleksian para pelaku usaha yang akan membuka lapaknya di website Shopee. Seluruh pelaku usaha yang terlibat diharuskan mengisi form pendaftaran dengan sebenar-benarnya dan melampirkan foto identitas diri/KTP agar Shopee mengetahui bahwa pelaku usaha tersebut bukanlah penjual fiktif.

4. Tanggung jawab Shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan.

Jika pelaku usaha atau penjual telah mendapatkan pemberitahuan dari shopee yaitu berupa rincian pesanan dan pembayaran dari konsumen, maka pelaku usaha wajib mengirimkan barang maksimal 3 hari setelah pesanan masuk kepada pelaku usaha. Jika dalam waktu 3 hari tersebut pelaku usaha tidak mengirimkan pesanan dan tidak melakukan konfirmasi terhadap konsumen maka pihak shopee secara otomatis akan membatalkan pesanan tersebut,

dan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen akan dikembalikan secara utuh kepada konsumen oleh pihak shopee dalam waktu 1x24 jam.

5. Bentuk pertanggung jawaban Shopee apabila barang/produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ada.

Shopee sebagai pihak ketiga tidak melakukan tanggung jawab penggantian barang/produk secara langsung, shopee akan memberikan fitur “pusat resolusi” untuk konsumen yang fungsinya yaitu sebagai sarana tuntutan terhadap pelaku usaha karena produk yang dikirim dengan yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi. Shopee akan bertindak sebagai pihak ketiga dalam mencari solusi dari permasalahan ini serta sebagai pihak pengambil keputusan akhir.

6. Menyediakan garansi kepada konsumen.

Shopee memberikan garansi perlindungan terhadap produk yang dibeli oleh konsumen yaitu selama 12 hari = 2 (Hari Pengiriman) + 7 (Perkiraan Waktu Pengiriman) + 2 (Waktu Konfirmasi Pembeli). Bila produk yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau produk mengalami kerusakan, kecacatan, dan konsumen akan melakukan keluhan terhadap produk tersebut, maka harus dilakukan sebelum 2 hari setelah konfirmasi diterima. Jika telah lewat dari

2 hari, maka pihak shopee tidak akan menerima keluhan tersebut.

D. Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari hasil pembahasan diatas mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Di Indonesia, terdapat beberapa upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang haknya dirugikan dalam transaksi online di situs Shopee, antara lain:
 - a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen: Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - b. Peraturan Pemerintah tentang Transaksi Elektronik: Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem

- c. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Konsumen yang mengalami sengketa dengan Shopee atau penjual
- d. Kebijakan Perlindungan Pembeli Shopee: Shopee juga memiliki kebijakan perlindungan pembeli yang memberikan jaminan kepada konsumen dalam hal barang tidak sesuai, barang tidak dikirim, atau penipuan.

Jika konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan. Apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, pihak Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, apabila tidak tercapai mufakat dalam hal tersebut, pihak Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha untuk menyelesaikan perselisihan dan permasalahan secara hukum atau instansi yang berwenang untuk menyelesaikannya.

2. Shopee sebagai pelaku usaha juga memiliki beberapa tanggung jawab terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online Shopee, antara lain:

- a. Kebijakan Perlindungan Pembeli: Shopee memiliki kebijakan perlindungan pembeli yang memberikan jaminan kepada konsumen jika barang tidak sesuai, barang tidak dikirim, atau terjadi penipuan.

- b. Tim Layanan Pelanggan: Shopee memiliki tim layanan pelanggan untuk membantu konsumen menyelesaikan masalah atau perselisihan apa pun dengan penjual .
- c. Tanggung Jawab Penjual: Shopee juga memiliki mekanisme untuk memastikan penjual bertanggung jawab atas transaksi yang mereka lakukan.
- d. Penyelesaian sengketa: Shopee menyediakan mekanisme penyelesaian perselisihan konsumen-penjual melalui kemampuan pelaporan dan penyelesaian perselisihan platformnya.

Tanggung jawab pelaku usaha secara umum dalam Pasal 19 dapat dijadikan acuan dalam tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli berbasis aplikasi Shopee. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab atas ganti kerugian Kompensasi berupa refund atau penukaran barang.

B. Saran

Untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan dalam kegiatan transaksi online di situs belanja Shopee, ada beberapa saran yang dapat diterapkan:

1. Membaca dan memahami syarat dan ketentuan: Sangat penting bagi konsumen untuk membaca dan memahami syarat dan ketentuan yang berlaku sebelum berbisnis dengan Shopee. Hal ini memberikan pemahaman tentang hak dan kewajiban konsumen serta prinsip perlindungan yang ditawarkan oleh Shopee.
2. Meneliti reputasi penjual: Konsumen harus memeriksa reputasi penjual sebelum melakukan pembelian. Lihat ulasan dari pembeli sebelumnya untuk mengetahui pengalaman mereka. Ini dapat membantu Anda menghindari penjual yang tidak dapat diandalkan atau produk yang lebih rendah.
3. Menggunakan fitur perlindungan pembeli Shopee: Shopee menawarkan fitur Perlindungan Pembeli yang dapat membantu konsumen menyelesaikan masalah terkait pesanan bermasalah seperti produk tidak terkirim atau rusak. Konsumen dapat mengajukan keluhan dan Shopee akan menyelidiki masalah tersebut dan menawarkan penyelesaian yang adil.
4. Mencatat bukti transaksi: Penting bagi konsumen untuk menyimpan catatan transaksi, seperti tangkapan layar pembayaran, detail pesanan, dan komunikasi dengan penjual. Bukti ini dapat digunakan sebagai bukti dalam memperjuangkan hak-hak konsumen dalam sengketa atau situasi bermasalah.
5. Melapor ke Shopee: Jika ada masalah yang tidak dapat diselesaikan langsung dengan penjual, konsumen dapat melaporkannya ke Shopee menggunakan fungsi notifikasi yang telah disediakan. Shopee memiliki tim layanan pelanggan yang dapat membantu menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan penjual.

6. Menggunakan metode pembayaran yang aman: Konsumen dianjurkan untuk menggunakan metode pembayaran yang aman, seperti membayar melalui sistem pembayaran resmi atau menggunakan metode pembayaran yang dilindungi oleh pedoman perlindungan konsumen seperti PayPal atau kartu kredit.
7. Mengenal undang-undang perlindungan konsumen: Penting bagi konsumen untuk mengetahui undang-undang perlindungan konsumen di negara tempat tinggal mereka. Ketika konsumen mengetahui hak-haknya, lebih mudah bagi mereka untuk melindungi diri dan mengambil tindakan hukum jika diperlukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005, hlm. Vii.
- Az Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 37.
- A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1995, hal.221.
- Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 15.
- C.S.T. Kansil, 1989, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, h.102.
- Satjipto Rahardjo, 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, h.54.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, 2004, hal. 135. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).
- Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, “*Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam*,” *Jurnal Transformasi*, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015): 65.