

**TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
ONLINE SHOP TERHADAP KONSUMEN
ATAS KERUSAKAN BARANG YANG
DITERIMA MELALUI APLIKASI SHOPEE¹**

Oleh :

Cakra Aditya Widiyantoro²

Josepus J. Pinori³

Nixon S. Lowing⁴

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong munculnya berbagai bentuk perdagangan elektronik (*e-commerce*), termasuk platform marketplace seperti Shopee. Model transaksi daring ini telah mengubah pola interaksi antara penjual dan pembeli menjadi tanpa tatap muka, sehingga menimbulkan kompleksitas baru dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu persoalan krusial yang muncul adalah mengenai kerusakan barang yang diterima oleh konsumen setelah melakukan transaksi secara *online*. Fenomena ini memunculkan kebutuhan untuk meninjau ulang tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam konteks perlindungan konsumen digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab pelaku usaha *online* terhadap kerusakan barang yang diterima konsumen melalui aplikasi Shopee, serta mengkaji bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam konteks transaksi daring. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Sumber data yang digunakan meliputi bahan hukum primer seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta bahan hukum sekunder seperti literatur hukum dan jurnal ilmiah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum atas kerusakan barang yang diterima konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK yang mewajibkan pemberian ganti rugi berupa pengembalian uang, penggantian barang, atau kompensasi lain yang layak dalam jangka waktu tujuh hari sejak transaksi. Selain itu, platform Shopee sendiri menerapkan sistem garansi Shopee sebagai bentuk perlindungan tambahan terhadap konsumen. Namun, masih ditemukan berbagai

kendala dalam implementasi tanggung jawab tersebut, antara lain ketidaktahuan konsumen terhadap prosedur klaim, keterbatasan respon pelaku usaha, dan kurangnya penegakan hukum secara efektif terhadap pelaku usaha yang ingkar janji. Penelitian ini juga menemukan bahwa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen masih memiliki celah, khususnya dalam mekanisme penyelesaian sengketa yang bersifat efisien dan mudah diakses oleh masyarakat umum. Lembaga seperti BPSK dan LPKSM memiliki peran penting dalam menjembatani hak-hak konsumen, namun efektivitasnya perlu ditingkatkan melalui penguatan regulasi dan pengawasan pemerintah.

Kata Kunci : *Tanggung Jawab, Pelaku Usaha, Konsumen, Kerusakan Barang, Shopee, Perlindungan Hukum, E-Commerce.*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Adanya perdagangan melalui internet ini berkembang pula sistem bisnis virtual, seperti *virtual store* dan *virtual company*, pelaku bisnis menjalankan bisnis dan perdagangannya melalui media internet dan tidak lagi mengandalkan bisnis perusahaan konvensional yang nyata, dimana dengan adanya fenomena yang demikian ini, yakni semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan penggerak bagi produktifitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha, maka perlindungan hukum terhadap konsumen dipandang sangat penting keberadaannya. Sebab dalam rangka mengejar produktifitas dan efisiensi tersebut. Dengan kemudahan yang ditawarkan internet, adalah suatu hal yang wajar ketika transaksi jual beli konvensional mulai ditinggalkan. Saat ini transaksi melalui media internet lebih dipilih dikarenakan kemudahan yang ditawarkan. Transaksi perdagangan melalui sistem elektronik, khususnya internet, menjanjikan sejumlah keuntungan, namun pada saat yang sama juga berpotensi sejumlah kerugian.⁵

Transaksi jual beli melalui internet memiliki sisi praktis dan ekonomis serta dapat memudahkan kedua belah pihak baik penjual maupun pembeli dalam melakukan kegiatannya. Penjual pun dapat dengan mudah mempromosikan barang dagangannya melalui internet seperti situs yang dirancang sedemikian rupa untuk mempermudah

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 20071101014

³ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁴ Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

⁵ Sri Redjeki Hartono, Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm.33.

pembeli memilih barang. Indonesia mengeluarkan peraturan khusus yang mengatur transaksi elektronik yaitu Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau disingkat UU ITE.⁶

Dalam pasal 1457 BW diatur tentang pengertian jual beli merupakan suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan satu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan. Dalam jual beli *online* yang digunakan oleh pihak bukan seperti layaknya perjanjian jual beli pada umumnya, tetapi perjanjian jual beli *online* tersebut dapat dilakukan tanpa adanya pertemuan secara langsung antara kedua belah pihak.

Dalam Undang-Undang nomor 19 tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pasal 1 ayat (2) Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁷

Transaksi jual beli secara *online* saat ini memang sedang booming dikalangan masyarakat. Jual beli *online* dapat didefinisikan sebagai segala bentuk suatu transaksi perdagangan maupun perniagaan dengan menggunakan media elektronik. Didalam transaksi jual beli *online*, pelaku usaha toko *online* dengan konsumen diketahui tidak bertemu secara langsung. Hal inilah yang menyebabkan sesuatu hal yang baik maupun buruk bisa terjadi didalam melakukan transaksi secara online tersebut.

Kemampuan komputer dan akses internet saat ini semakin berkembang membuat transaksi perdagangan pun semakin mudah dilakukan. Transaksi melalui internet ini dikenal dengan kata lain yaitu *E-commerce*. *E-commerce* atau disebut juga perdagangan elektronik merupakan aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan sistem elektronik seperti internet ataupun jaringan komputer.

Keberadaan *e-commerce* sendiri dalam internet dapat dikenali melalui adanya fasilitas pemasangan iklan, penjualan, dan *service support* terbaik bagi seluruh pelanggannya dengan menggunakan sebuah

toko *online* berbentuk web yang setiap harinya beroperasi selama 24 jam.⁸

Di Indonesia terdapat beberapa *e-commerce*, salah satunya adalah Shopee. Shopee merupakan perusahaan jual beli online dan ritel *e-commerce* yang menyediakan kemudahan bagi masyarakat dalam membeli berbagai kebutuhan, mulai dari produk kesehatan, kecantikan, elektronik, hingga dekorasi rumah, melalui situs maupun aplikasi Shopee. Namun, keberadaan *e-commerce* seperti Shopee tidak sepenuhnya menghilangkan risiko terjadinya pelanggaran yang dapat merugikan konsumen, di mana transaksi antara penjual dan pembeli dilakukan secara virtual muncul peluang untuk terjadinya berbagai bentuk kecurangan atau penyimpangan. Hal ini menjadi perhatian utama yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Adanya produk dengan kualitas rendah dan pelayanan yang tidak memuaskan dari sebagian produsen merupakan masalah yang sering terjadi dan memberikan potensi kerugian bagi konsumen.

Salah satu contoh kasus yaitu pemilik akun bernama Dyah Ambarsari adalah salah satu konsumen yang membeli barang di platform belanja online yaitu shopee, barang tersebut berupa hard disk dengan kapasitas penyimpanan 2 terabyte. Namun, pada saat barang tersebut tiba ternyata barangnya dalam keadaan rusak, terdapat retakan pada cover hard disk dan ketika disambungkan ke laptop, hard disk tersebut tidak terdeteksi. Pihak konsumen memiliki barang bukti berupa video pembuktian jika benar barang itu mengalami kerusakan. Konsumen sudah menghubungi penjual terkait kerusakan barang dan sudah mengajukan pengembalian dana/barang, namun tidak ada respon sama sekali dari pihak pelaku usaha.

Kenyataannya masih terdapat banyak pelaku usaha yang melanggar hak konsumen. Sebagai contoh, kerusakan barang yang diterima sangat merugikan konsumen dan melanggar hak konsumen seperti yang tercantum pada pasal 4 ayat (3) UUPK yakni "hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa" dan pasal 4 ayat (8) UUPK yakni "hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya".⁹

⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

⁷ Saprida, dkk, Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah Volume 8 Nomor 2 Edisi Februari 2023, hal.317.

⁸ Hasya Fazni Pratiwi, op.cit, hal. 261.

⁹ I Putu Sika Adi Putra dan I Gede Artha. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan. Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8 No. 6 Tahun 2020, hlm. 1074.

Adanya *e-commerce* seperti Shopee tidak menutup kemungkinan terjadinya pelanggaran yang berujung pada kerugian konsumen. Dalam *e-commerce*, di mana para pihak yang bertransaksi tidak bertatap muka secara fisik, berbagai bentuk penipuan dan kesalahan dapat terjadi dan merupakan masalah utama yang perlu ditangani. Kelemahan lain yang sering terlihat dalam *e-commerce* adalah jika barang yang ditawarkan berkualitas buruk atau layanan pabrikaan tidak memuaskan, jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan barang yang ditawarkan, kesalahan pembayaran, pengiriman barang atau ketidaktepatan dalam pengiriman barang, yang tidak termasuk dalam syarat dan ketentuan sebelumnya.¹⁰

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha *online* terhadap konsumen atas kerusakan barang yang diterima melalui aplikasi shopee.
2. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen atas kerusakan barang yang diterima dalam transaksi jual beli *online*.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan studi pustaka (*library research*). Sumber data terdiri dari bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), sekunder (literatur hukum), dan tersier (kamus hukum). Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan teknik deskriptif-analitis.

PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Online terhadap Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diterima Melalui Aplikasi Shopee

Pertanggungjawaban hukum mengenai konsumen perlu juga dilihat terkait permasalahannya apakah ada sesuatu yang dapat menimbulkan kerugian yang didapat oleh konsumen yang meliputi pemanfaatan, pemakaian hingga perbedaan barang yang ditawarkan oleh penjual barang melalui aplikasi belanja online tersebut. Dalam UUPK juga tidak dengan tegas dijelaskan tentang jenis barang apa saja yang dapat dipertanggungjawabkan oleh penjual barang dan sampai mana pertanggungjawaban yang dapat

dilakukan oleh penjual barang tersebut. Kerugian yang ditimbulkan oleh penjual barang di aplikasi belanja online seharusnya dapat dipertanggungjawabkan yakni berupa kompensasi yang diberikan kepada konsumen akibat kesalahan maupun kelalaian yang dilakukan oleh penjual barang di aplikasi belanja online tersebut.¹¹

Ganti rugi atau kompensasi tersebut dapat berupa pengembalian uang maupun ditukarnya barang yang sudah diterima oleh pembeli barang dengan barang yang sesuai dengan pesanan hal ini bisa dilakukan melalui cara membuat suatu kesepakatan antara penjual barang aplikasi belanja online dengan pembeli barang. Dalam Pasal 19 UUPK dijelaskan mengenai tanggung jawab pelaku usaha (penjual barang di aplikasi belanja online), yaitu:¹²

- 1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- 2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- 3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- 4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan Pasal 19 Ayat (2) UUPK, "Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku". Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk

¹⁰ Subekti, Hukum Perjanjian, Intermasa, Jakarta, 2004, h. 79.

¹¹ Lestari, Ni Made Dewi Intan, and Dewa Nyoman Rai Asmara Putra. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko

Online Diinstagram." Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 7, No. 10 (2019): 1-14.

¹² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 19.

memberi kompensasi atau ganti rugi apabila produk tidak sesuai perjanjian seperti dalam Pasal 7 Huruf (g) UUPK yaitu memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Pasal 19 ayat (3) menegaskan bahwa pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

Pada Pasal 60 UUPK pertanggung jawaban yang bisa dituntut dari penjual barang atau pelaku usaha yaitu pembayaran ganti kerugian paling banyak Rp200.000.000,00 terhadap pelanggaran ketentuan yaitu:¹³

1. Lalai membayar ganti rugi kepada konsumen,
2. Tidak dipenuhinya syarat periklanan,
3. Kelalaian terhadap kesediaan suku cadang,
4. Lalai memenuhi jaminan yang diperjanjikan.

Dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 juga diatur mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang tercantum dalam pasal 8 yaitu:

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;
 - b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
 - d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
 - f. tidak sesuai dengan janji dinyatakan dalam label, etiket

keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
 - i. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat;
 - j. tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Shopee memiliki kebijakan berkaitan dengan pengembalian dana dan barang yakni akan dapat melakukan pengajuan dalam mengembalikan barang yang dibeli atau melakukan pengembalian dana sebelum berakhirnya garansi Shopee yang telah tercantum didalam persyaratan. Garansi Shopee merupakan salah satu kebijakan yang disediakan oleh Shopee untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam mengatasi permasalahan tertentu pada saat transaksi.

¹³ Nyoman Rizkyta Putri & A.A Ketut Sukranatha. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk

Permohonan untuk pengembalian Barang dan/atau Pengembalian dana ditentukan dalam kondisi dan situasi berikut:

- a. Barang belum diterima oleh Pembeli;
- b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
- c. Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli; dan/atau;
- d. Produk yang dikirim ke pembeli berbeda secara bentuk dan bahan dari informasi deskripsi yang diberikan oleh penjual

B. Bentuk Perlindungan Konsumen atas Kerusakan Barang yang Diterima Dalam Transaksi Jual Beli Online

Upaya pemerintah dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen telah tercermin melalui dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Didalam Undang-Undang tersebut telah mengatur mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen. Selain hak konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga memberikan aturan tentang hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha (penjual). Didalam pasal 17 UU Perlindungan Konsumen juga telah menyatakan larangan bagi pelaku usaha untuk memproduksi iklan yang memiliki maksud untuk berbuat tipu daya terhadap konsumen yakni bermaksud untuk tidak memberikan informasi secara jujur. Para pelaku usaha dituntut untuk memberikan informasi yang benar dan jujur terhadap barang dan jasa yang dijualnya kepada konsumen.

Selain itu juga diatur Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Di dalam Pasal 9 UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas UU Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE ini juga menyebutkan jika pihak penjual sebagai pelaku usaha dalam menawarkan produknya dengan menggunakan media elektronik diharuskan untuk memberikan informasi secara lengkap dan benar sesuai dengan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu segala informasi yang dibuat oleh para pelaku usaha untuk menarik minat konsumen harus benar dan tidak dimaksudkan untuk menipu atau mengelabui konsumen.

Dalam kegiatan transaksi di membeli atau menjual barang di aplikasi belanja *online* menimbulkan hak serta kewajiban antara penjual

(pelaku usaha) dan pembeli (konsumen), hak dan kewajiban tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK dibuat untuk melindungi dan mengupayakan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah berupa hak yang dimiliki konsumen dan hak tersebut diatur dalam Pasal 4 UUPK dimana hal-hal yang dirumuskan mengenai:¹⁴

1. Pertama, hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa;
2. Kedua, hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapat barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Ketiga, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa;
4. Keempat, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
5. Kelima, hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Keenam, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Ketujuh, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Kedelapan, hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dapat dilihat bahwa undang-undang telah memberikan hak bagi konsumen, namun pada kenyataannya masih terdapat banyak hak-hak yang seharusnya didapat oleh konsumen tetapi dilanggar oleh pihak pelaku usaha. Dalam hal ini ketidaksesuaian barang yang diterima sangat merugikan pembeli dan melanggar hak pembeli seperti melanggar Pasal 4 ayat (3) UUPK yakni “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan atas barang dan/atau jasa” dan Pasal 4 ayat (8) UUPK yakni “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”. Dalam Pasal 4 ayat (8) tidak dijelaskan barang atau jasa apa saja yang

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4.

diberikan penggantian dan apakah barang yang dijual offline maupun online sama bentuk penggantianannya atau ganti kerugiannya, dalam pasal ini terlihat kosong atau tidak diatur dan dijelaskan mengenai hal tersebut.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaku usaha online bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen atas kerusakan atau ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 19 UUPK, ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang sesuai dengan kesepakatan. Shopee juga menyediakan kebijakan perlindungan konsumen melalui Garansi Shopee untuk mempermudah pengajuan keluhan.
2. Perlindungan terhadap konsumen telah tercermin melalui dibentuknya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen untuk melindungi dan mengupayakan serta menjamin kepastian hukum bagi konsumen. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan adalah berupa hak yang dimiliki konsumen dan hak tersebut diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan yang terdapat dalam Pasal 9 UU ITE tersebut tentunya memberikan kepada konsumen hak untuk mendapatkan suatu informasi yang benar dan lengkap mengenai barang atau produk yang ditawarkan oleh pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan melalui media elektronik.

B. Saran

1. Platform seperti Shopee perlu memperkuat mekanisme pengawasan terhadap penjual serta memperbaiki sistem pengaduan agar proses penggantian atau pengembalian barang dapat berjalan lebih cepat dan efisien. Selain itu, platform belanja online juga sebaiknya menghentikan kemitraan dengan penjual atau pelaku usaha yang terbukti melanggar hak-hak konsumen.
2. Pemerintah sebaiknya merevisi Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) untuk memperkuat hak-hak konsumen serta memberlakukan sanksi yang lebih tegas terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam transaksi jual beli

online. Konsumen harus lebih teliti dan memperhatikan keamanan dalam memilih produk berupa barang dan/atau jasa, guna menghindari penipuan oleh pihak penjual yang tidak bertanggung jawab, serta memperhatikan ketentuan yang berlaku agar dapat menuntut ganti rugi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arief Dikdik dan Gultom Elisatris, 2005, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, PT. Refika Aditama, Bandung
- Badruzaman, Mariam Darus. 2001. *Kompilasi Hukum Perikatan*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Barkatullah, Abdulhakim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Jakarta: Nusa Media
- Hartono, Sri Redjeki. 2000. *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju
- Iskandar, Mudakir. 2018, *Hukum Bisnis Online Era Digital*, CV. Campustaka, Jakarta
- Kristiyanti, Celina T.S. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2005. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2004
- Susanto, Happy. 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika dirugikan*, Visi Media, Jakarta
- Panjaitan, Hulman. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Jala Permata Aksara.
- Yani, Gunawan W.A. 2003. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Jurnal

- Achjari Didi. 2000, Potensi Manfaat Dan Problem E-Commerce”, dalam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Volume 15 No.3
- Azzahra, S dan Chumaida Z.V. 2023. Pertanggungjawaban Hukum terhadap Kerusakan Barang dalam Proses Pengangkutan yang diBeli melalui Tiktok Shop. JIIP (Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan). 6(2)
- Bimantara Aldi Rozzaq, dan Pranoto Edi, 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang di Online Shop, PLEDOI (Jurnal Hukum dan Keadilan). 2(1)
- Di Putra, I. Made Dwija, and Sukihana Ida Ayu. 2018, Kedudukan Penyedia Aplikasi Terkait Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melaui Internet Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum Volume 1, No. 10
- Handriani Aan. 2020, Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online, Palev | Journal of Law, Volume 3 No. 2
- Juhria A, Meinitasari N, Fauzi F.I dan Yusuf A. 2021. Pengaruh e-service quality terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee. JURNAL MANAJEMEN. 13(1)
- Lestari, N., and Dewa P. 2019, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online Diinstagram. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum Volume 7, No.10
- Naibaho K.P, dkk. 2019, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Barang Rusak Dalam Perjanjian Jual Beli Barang Elektronik, Patik: Jurnal Hukum Vol: 08 No. 2
- Pebrian A.P dan Vironika Y.A. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Kerugian Yang Ditimbulkan Oleh Pelaku Usaha Toko Online di Instagram (Legal Protection Against Consumers Due to Loss Incurred by Online Store Businesses on Instagram). Inovasi Pembangunan-Jurnal Kelitbangan. 9(2)
- Pratiwi, F. Hasya 2022. Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Timbul karena Kerusakan Barang dalam Jual Beli Online melalui Platform Shopee Dihubungkan dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Bandung Conference Series: Law Studies. 2(1)
- Purba Onan dan Silalahi Rumelda. 2019, Perlindungan Konsumen terhadap Wansprestasi Pelaku Usaha. Jurnal Darma Agung Volume 27, Nomor 3
- Putra I Putu S. A dan Artha I Gede. 2020. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pembeli Barang Online Yang Tidak Sesuai Dengan Yang Ditawarkan. Jurnal Kertha Semaya, 8(6)
- Putri, Nyoman Rizkyta, & Sukranatha, A.A. 2018, Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Terkait Produk Makanan Kemasan Yang Sudah Kadaluwarsa. Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum, Retrieved from <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/40853>.
- Romli, Pardiansyah. 2023. Perlindungan Konsumen Terhadap Kelalaian Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Pada Aplikasi Shopee. Journal of Fiat Justitia. 1(1)
- Saprida, dkk. 2023, Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia, Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah Volume 8 Nomor 2
- Sitorus D. Alfredo, 2015 Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Hukum Perdata. Retrieved from <http://E-Journal.Uajy.Ac.Id/7998/1/Jurnal.Pdf>
- Valentin. 2018, Studi Dekriptif Motivasi Belanja Hedonis Pada Konsumen Toko Online Shopee, Jurnal EMBA, Volume 6 No.4
- Widodo D.Y.P dan Prasetyani Henny. 2022, Penggunaan Shopee sebagai Media Promosi untuk Meningkatkan Daya Jual Produk sebagai Narahubung Sosial Marketing, Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering Vol. 3(1)

Website/Internet

- Hukum Online. Asas Perlindungan Konsumen dan Tujuan Perlindungannya, diakses dari <https://www.hukumonline.com/berita/a/asas-perlindungan-konsumen-dan-tujuannya-lt623bc8fd4931f/> pada tanggal 15 Januari 2025.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, Arti Kata Tanggung Jawab, dikutip dari <https://kbbi.web.id/tanggunganjawab> diakses pada 12 Januari 2025.
- Kompasiana. Perilaku Belanja Online di Kalangan Mahasiswa. https://www.kompasiana.com/josefidkeitharo/4198/6007ad378ede480d2219e382/perilaku-belanja-online-di-kalangan-mahasiswa?page=all&page_images=1 diakses pada tanggal 27 Juni 2024
- Nurjanah, Sarah. 2024. Apa Itu Online Shop? Pengertian dan Ide Jualan. <https://evermos.com/home/panduan/online-shop/> diakses pada 27 Juni 2024

- Plugin Ongkos Kirim, Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online Bagi Pembeli, diakses dari <https://pluginongkoskirim.com/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online/> pada tanggal 14 Januari 2025.
- SAP Express. 2022. Yuk, Intip Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online Berikut Ini. Diakses dari <https://www.sapx.id/blog/yuk-intip-kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online-berikut-ini/> pada tanggal 28 Mei 2024.
- Shopee. Kebijakan Pengembalian Barang dan/atau Dana, diakses dari <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan-> pada tanggal 15 Januari 2025.
- Shopee. Panduan Pengemasan Untuk Mencegah Kerusakan. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/18821>, diakses pada tanggal 28 Mei 2024
- Shopee. Tentang shopee. <https://careers.Shopee.co.id>, diakses pada tanggal 13 Maret 2024
- Tim BPKN. Kajian Perlindungan E-Commerce di Indonesia, dikutip dari www.bkpn.go.id diakses pada 8 Januari 2025
- Tim Inews, E-Commerce Terpopuler Di Indonesia Tokopedia Terdepan Shopee Geser Bukalapak, dikutip dari www.inews.id diakses 8 Januari 2025.
- Tim Sirclo, Menilik Tren Perkembangan E-Commerce Indonesia Di 2020, dikutip dari www.sirclo.com diakses 13 Januari 2025.