



## ANALISIS UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MELALUI SHOPEE

**Ardhan Ardiyanto**

*Fakultas Hukum Universitas Stikubank (UNISBANK), Semarang*  
[ardanardiyanto26@gmail.com](mailto:ardanardiyanto26@gmail.com)

**Arikha Saputra**

*Fakultas hukum Universitas Stikubank (UNISBANK), Semarang*  
[arikhasaputra@gmail.com](mailto:arikhasaputra@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui Analisis Undang Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen tentang jual beli Online melalui Shopee dan untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi jual beli secara Online dan upaya penyelesaiannya. Penelitian ini menggunakan metode penulisan yuridis normatif yang bersumber dari studi kepustakaan, Data penulisan yang disajikan dalam uraian deskriptif analisis ini selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah memberikan upaya perlindungan terhadap transaksi jual beli melalui Online yakni seperti dicantumkannya hak dan kewajiban yang dimiliki oleh penjual maupun pembeli yang harus dipenuhi. Berkaitan dengan perlindungan terhadap transaksi Online di Shopee, Selain itu dalam penyelesaian sengketa dapat dilakukan di dalam pengadilan maupun di BPSK. Hal tersebut menandakan bahwa Shopee telah melakukan kewajibannya dalam perlindungan hukum terhadap konsumen.

**Kata kunci:** *Perlindungan Konsumen, Shopee, Jual beli online, Penyelesaian Sengketa.*

**Abstract:** *This study aims to determine the analysis of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection Law regarding online buying and selling through Shopee and to find out and analyze the problems that often occur in online buying and selling transactions and efforts to solve them. This study uses a normative juridical writing method sourced from literature studies. The writing data presented in the descriptive analysis of this analysis will then be analyzed using qualitative methods.*

*Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection Law has provided efforts to protect buying and selling transactions through online, namely the inclusion of rights and obligations owned by sellers and buyers that must be fulfilled. In connection with the protection of online transactions at Shopee, in addition, dispute resolution can be carried out in court or at BPSK. This indicates that Shopee has carried out its obligations in legal protection to consumers.*

**Keyword:** *Consumer Protection, Shopee, Online Shop, Dispute Resolution.*

## PENDAHULUAN

Era globalisasi sekarang yang dikenal dengan era teknologi informasi telah mempengaruhi perkembangan di berbagai sektor dan perkembangan ini membuat negara Indonesia jadi bagian masyarakat Informasi didunia. Indonesia yang merupakan negara hukum menjadikannya harus dapat mengeksplor lebih lanjut mengenai perkembangan informasi dengan mengeluarkan aturan terkait dengan akses informasi dan teknologi. (Mansyur dan Gultom, 2005: 3)

Menurut Sitompul (2012: 31) ITE dan aturan hukum adalah 2 (dua) unsur yang saling terkait dan memiliki pengaruh satu sama lain, keduanya juga memiliki kemampuan untuk mempengaruhi masyarakat. Pada dasarnya, setiap teknologi difungsikan dan dikembangkan sebagai pemenuhan kebutuhan tertentu untuk umat manusia yaitu seperti untuk meningkatkan efektivitas dari suatu pekerjaan.

ITE yang semakin berkembang kini memudahkan pertukaran informasi. Anda dapat berkomunikasi tanpa hambatan dengan seseorang yang berada dalam jarak dan waktu yang berbeda. Selain pertumbuhan dari teknologi, setiap korporasi juga diharuskan dapat mengikuti perkembangan dari teknologi informasi yang ada. Menurut Ramli (2004: 1) bahwa suatu kegiatan berdagang yang menggunakan sarana internet adalah sebutan *Electronic Commerce (E-commerce)*.

Suhariyanto (2012: 48) menyatakan bahwa perdagangan elektronik adalah kegiatan komersial yang melibatkan penjual dan pembeli. Transaksi *online* melalui e-

*commerce* dapat dimengerti juga sebagai suatu proses transaksi perdagangan barang serta jasa melalui sarana internet. Penggunaan media elektronik untuk difungsikan sebagai data digital dalam pembuatan perjanjian akan berdampak pada kinerja perusahaan yang menjalankan aktivitasnya dengan menggunakan media elektronik seperti internet, akan tetapi perjanjian yang dibuat melalui internet ini bukan berarti tidak menyebabkan permasalahan. Permasalahan ini adalah dengan adanya perkembangan kejahatan yang memanfaatkan jaringan internet yakni maraknya penipuan melalui internet khususnya dalam transaksi *online*.

Pada era milenial ini banyak pelaku usaha menawarkan produk - Produknya melalui *E- Commerce* karena menurut pelaku usaha ini sangat efisien dan tidak perlu memakan banyak tempat dimana mereka tidak harus mempunyai tempat yang besar untuk membuka tokonya, cukup dilakukan dirumah mereka dapat menjalankan bisnisnya.

Banyaknya warga masyarakat yang berminta untuk membeli barang atau produk melalui toko *Online*, karena harga di toko konvensional lebih mahal di banding dengan toko *Online* dan macamnya di toko *Online* juga banyak. Maka dari itu dengan berkembangnya transaksi *Online* dilakukan berada di Indonesia maka Hukum perlindungan konsumen juga harus dikembangkan supaya tidak ada yang dirugikan terutama konsumen.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen sebenarnya telah diatur

didalam ketentuan UU No 6 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana telah diatur mengenai hak serta kewajiban konsumen. Selain itu terdapat hak serta kewajiban bagi penjual. Dalam Pasal 17 UUPK telah diatur perihal larangan untuk pengusaha untuk memproduksi iklan yang dimaksudkan untuk mengelabui konsumen mengenai barang yang dijualnya. Para pelaku usaha juga diberikan larangan untuk memberikan informasi yang tidak benar berkaitan dengan garansi atau jaminan atas produk atau jasa yang tidak benar dan tidak sesuai, selain itu pelaku usaha juga dilarang untuk memberikan informasi yang salah atau tidak benar berkaitan dengan produk atau jasa yang dijualnya.

Salah satu media jual beli *Online* yang digemari adalah *Shopee*. *Shopee* adalah bagian dari garena yang merambah kedalam bisnis transaksi denganE menggunakanE media online yang dikenal dengan *e-commerce*. Garena merupakan penyedia platform internet bagi konsumen yang berdiri di negara Singapura pada 2009. *Shopee* telah merambah diberbagai negara di kawasan Asia.

Kemudahan bertransaksi menjadi salah satu kelebihan dari *Shopee* yakni adanya metode COD (*Cash On Delivery*) untuk melakukan pembayaran ditempat. Namun beberapa waktu belakangan penggunaan metode COD ini menjadi menimbulkan berbagai permasalahan seperti pada bulan februari 2021 terdapat video viral dimana ada konsumen yang memarahi kurir karena barang yang dibelinya tidak sesuai dengan yang dipesan

sehingga konsumen merasa tidak berhak untuk membayar paket COD tersebut (Sthepanie, 2021)

Metode COD (*Cash on Delivery*) yang ada di aplikasi *Shopee* menjadi daya tarik masyarakat karena adanya berbagai promo yang disediakan serta kemudahan dalam melakukan transaksi menjadi alasan masyarakat lebih banyak menggunakan aplikasi *Shopee*.

*Shopee* sendiri telah memberikan aturan berkaitan dengan larangan-larangan maupun bentuk perlindungan terhadap penjual ataupun pembeli melalui garansi *Shopee* yang dapat di akses di Menu Pusat Bantuan dan Panduan Komunitas. Namun demikian masih banyak konsumen yang tidak mengetahui hal ini sehingga seringkali mengalami kerugian. Selain itu Pemerintah sendiri melalui PP Nomor 71 Tahun 2019 berkaitan dengan penyelenggaraan transaksi elektronik yang didalamnya memuat aturan transaksi elektronik mulai dari Pendaftaran Sistem Elektronik sampai dengan sanksi Administratif yang dapat diberlakukan oleh penyelenggara transaksi elektronik.

Berdasarkan uraian diatas akan mengkaji lebih dalam berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen pada saat melakukan transaksi elektronik melalui *e-commerce* dengan judul penelitian "Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Melalui *Shopee*".

## **POKOK PERMASALAHAN**

Melihat pada latar belakang permasalahan tersebut, maka

permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Analisis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam transaksi jual beli *Online* melalui *Shopee*?
2. Apa yang sering menjadi permasalahan dalam transaksi jual beli secara *Online* dan bagaimana upaya penyelesaiannya?

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tipe yuridis normatif yakni suatu penelitian yang dilakukan yang akan berfokus pada sumber data sekunder yang berasal dari bahan hukum menggunakan studi kepustakaan. Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dengan mengumpulkan data kepustakaan dan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lainnya. (Lofland, 1988: 112)

Dalam penelitian ini Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode studi dokumen atau studi kepustakaan. Selanjutnya, Data penulisan yang disajikan dalam uraian deskriptif analisis ini selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif yaitudengan cara membahas pokok permasalahan berdasarkan data yang diperoleh baik dari studi kepustakaan maupun dari

hasil penulisan dilapangan yang kemudian di analisa secara kualitatif untuk pemecahan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **1. Analisis Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Shopee**

Perlindungan konsumen menurut berbagai pengertian salah satunya Az Nazution (2002: 22) mengartikan bahwa perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang berisikan asas-asas atau kaidah yang memiliki sifat untuk mengatur hubungan serta memiliki sifat untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan yang dimiliki oleh konsumen. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Koonsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dilakukan untuk memberikan jaminan terkait dengan kepastian hukum dalam melindungi konsumen.

Setiap orang yang pada satu waktu dan dalam keadaan sendiri ataupun berkelompok bersama dengan orang lain dana lam keadaan apapun pasti akan menjadi konsumen untuk membeli produk atau jasa. Keadaan ini menunjukkan adanya sisi lemah terhadap diri konsumen. Sehingga konsumen memiliki kedudukan yang tidak aman. Oleh sebab itu dibutuhkannya perlindungan hukum yang dapat memberikan perlindungan lebih luas terhadap

konsumen ketika akan bertransaksi. (Syawali dan Imaniyanti, 2000: 23)

Proses transaksi online menggunakan *Shopee* akan menimbulkan hubungan antara pihak pembeli selaku konsumen dengan pihak *Shopee*. Hubungan tersebut kemudian diakomodir melalui sebuah perjanjian elektronik yang didalamnya terdapat klausula syarat serta ketentuan dalam melakukan transaksi melalui *Shopee*. Apabila konsumen menyetujui isi Melalui hubungan hukum yang dilakukan antara *Shopee* dan konsumen *Shopee*, maka sudah tentu akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak, dimana kewajiban *Shopee* merupakan hak dari konsumen dan demikian pula sebaliknya kewajiban konsumen merupakan hak dari *Shopee*.

UU perlindungan Konsumen telah mengatur mengenai hak yang dimiliki oleh konsumen yakni:

- a. Hak terhadap keamanan, kenyamanan serta keselamatan dalam penggunaan barang atau jasa;
- b. Hak untuk dapat menentukan pilihan terhadap barang atau jasa yang sesuai dengan yang diinformasikan oleh penjual dalam *Shopee*;
- c. Hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, jelas serta benar terkait dengan jaminan dan kondisi dari produk yang diperjual belikan;
- d. Hak supaya dapat didengar keluhan serta

pendapatnya terkait dengan produk atau jasa yang telah dibelinya;

- e. Hak untuk mendapatkan perlindungan, advokasi serta upaya untuk menyelesaikan persengkataan dalam sengketa konsumen secara benar;
- f. Hak agar mendapat pendidikan serta pembinaan bagi konsumen;
- g. Hak agar dapat diberikan perlakuan atau pelayanan secara jujur, tidak diskriminatif dan benar sesuai dengan kaidah dan norma hukum yang berlaku;
- h. Hak agar mendapatkan ganti kerugian terhadap produk atau jasa apabila produk atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan informasi yang ada;
- i. Hak lain yang diatur didalam peraturan undang – undang.

Selain itu didalam UUPK juga menyebutkan mengenai kewajiban konsumen yang diatur didalam Pasal 5 yang berbunyi:

- a. Membaca, mengikuti petunjuk berkaitan dengan prosedur dan informasi dalam memakai serta memanfaatkan produk atau jasa untuk keamanan dan keselamatan dari konsumen;
- b. Memiliki itikad baik ketika

- melakukan transaksi pembelian melalui *Shopee*;
- c. Melakukan pembayaran sesuai dengan harga produk yang disepakati;
  - d. Mengikuti upaya penyelesaian sengketa apabila timbul sengketa antara konsumen dan penjual.

Selain Hak dan Kewajiban konsumen, UUPK juga memberikan pengaturan mengenai Hak dan Kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha sebagai penjual terhadap barang ataupun jasa. Pelaku usaha memiliki hak antara lain:

- a. Hak mendapatkan bayaran sesuai dengan harga produk yang telah disepakati;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari konsumen yang memiliki itikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan upaya pembelaan apabila terjadi permasalahan sengketa konsumen;
- d. Hak untuk mendapatkan kembali nama baik jika tidak terbukti melakukan kerugian atau kecurangan terhadap konsumen berkaitan dengan produk atau jasa yang diperjual belikan;
- e. Hak lain yang diatur didalam aturan Undang - Undang.

Sementara itu Kewajiban pelaku usaha yang diatur didalam

Pasal 7 UUPK antara lain:

- a. Memiliki Itikad Baik dalam berjualan;
- b. Menyampaikan Informasi dan detail produk secara jujur dan jelas serta menjelaskan mengenai cara menggunakan dan memelihara ataupun memperbaiki produk atau jasa yang diperjual belikan;
- c. Memberikan pelayanan kepada konsumen secara jujur dan tidak diskriminatif;
- d. Memberikan jaminan terhadap mutu produk atau jasa yang diperjual belikan sesuai dengan standar yang berlaku;
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba, menguji atau memberikan jaminan dalam bentuk garansi terhadap produk atau jasa yang diperjual belikan;
- f. Memberikan ganti kerugian dalam bentuk kompensasi apabila konsumen dirugikan.

Memperhatikan berbagai permasalahan yang seringkali ditimbulkan saat bertransaksi melalui *Shopee* diatas maka sudah seharusnya konsumen mendapatkan perlindungan hukum. Perlindungan hukum tersebut dapat dilihat dari ketentuan yang telah ada didalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen adalah suatu bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen selaku subjek hukum dengan

ketentuan aturan hukum yang ada. Ketentuan tersebut meliputi pencegahan hingga ke upaya penegakan. Hal ini dilakukan baik dengan cara tertulis ataupun tidak tertulis.

Konsumen selaku pengguna barang dan atau jasa memiliki hak untuk mendapatkan kepastian hukum. Kepastian hukum tersebut dapat diwujudkan dengan memberikan akses informasi yang detail mengenai barang dan/atau jasa bagi konsumen. Informasi mengenai produk atau jasa yang dijual merupakan hal yang penting diketahui oleh konsumen. Hal ini menjadi hak yang dimiliki oleh setiap konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar serta jujur berkaitan dengan produk yang akan dibelinya. (Sutedi, 2008: 8)

Proses perlindungan yang diberikan terhadap konsumen *Shopee* jika produk atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau dijanjikan maka pihak *Shopee* berkewajiban untuk melakukan penggantian atau pengembalian produk dan mengganti segala kerugian atau kerusakan dari produk atau jasa yang diperjual belikannya sebagaimana yang diatur didalam ketentuan Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan konsumen melalui *Shopee* tersebut terintegrasi dalam layanan layanan yang disebut garansi *Shopee*.

Berkaitan dengan pengembalian barang maupun dana dari konsumen sebenarnya *Shopee* memiliki kebijakan dalam

laman resminya (*Shopee.co.id*, 2022) berkaitan dengan pengembalian dana dan barang yakni Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi *Shopee* seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan. Garansi *Shopee* adalah layanan yang disediakan oleh *Shopee*, atas permintaan Pengguna, untuk membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan Garansi *Shopee*.

Setiap konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum jika menjadi mengalami kerugian akibat jual beli *Online* yang dilakukan melalui *Shopee*. Setiap perselisihan yang terjadi akan diselesaikan bersama secara musyawarah antara konsumen dan PT *Shopee* Indoensia. Tetapi apabila penyelesaian melalui musyawarah tidak mencapai suatu mufakat, maka mengenai sengketa ini akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Hal tersebut sebagaimana yang dinyatakan didalam pasal 45 UUPK yang berbunyi:

- a) Setiap konsumen yang dirugikan dapat

menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

- b) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggungjawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

## 2. Permasalahan dalam Transaksi Jual Beli Secara Online dan Upaya Penyelesaiannya

Seiring dengan berkembangnya dan majunya teknologi informasi membuat berbagai perubahan dalam berkehidupan salah satunya adalah dalam memanfaatkan teknologi tersebut dalam sehari-hari. Tidak hanya untuk kegiatan harian saja namun hal ini juga

merambah ke dunia bisnis. Banyak perusahaan yang mengalihkan proses bisnis mereka ke media internet atau *website*. Maka memunculkan istilah *E-commerce* yaitu proses pembelian dan penjualan produk, jasa dan informasi yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan jaringan komputer atau *handphone*.

Tercatat bahwa bisnis *E-commerce* disebut menjanjikan di tengah pandemi karena berdasarkan proyeksi oleh Deputy Gubernur Bank Indonesia Doni Primanto (BeritaSatu.com, 2022) memproyeksikan nilai transaksi *E-commerce* pada 2022 bisa mencapai sekitar Rp 526 triliun atau naik 31% dibandingkan tahun sebelumnya. Senada dengan hal ini, Menteri PPN atau Kepala Bappenas yaitu Bapak Suharso Monoarfa.

Menurutnya, pembatasan sosial seperti PSBB hingga PPKM selain telah menurunkan laju penularan Covid-19, ternyata juga memacu digitalisasi. Salah satunya adalah meningkatnya bisnis *E-commerce*. Beliau mengemukakan pertumbuhan tahunan penjualan *E-commerce* mencapai 15,4 persen. Bahkan, penjualan nilai transaksi (*gross merchandise value/GMV*) *E-commerce* naik 54 persen dari USD 21 miliar pada 2019 menjadi USD 32 miliar (atau setara dengan Rp266,3 triliun) dan terus naik menjadi USD83 miliar pada 2025.

Disisi lain, efek negatif dari perdangan *Online* dirasakan karena ini karena masing – masing para pihak yang ingin melakukan



transaksi tidak perlu bertemu dan berinteraksi secara *face to face*, dan ada rasa takut bahwa barang yang dibeli tidak sama dengan yang diinginkan. Selain itu konsumen juga memiliki ekspektasi berlebih terhadap barang yang diperjual belikan melalui *E-commerce* sehingga ketika barang tidak sesuai sebagian konsumen menyatakan rasa kekecewaannya dengan memberikan rating buruk terhadap merchant yang menjual barang tersebut di *E-commerce* tempat konsumen tersebut membeli.

Permasalahan lain yang sekarang ini menjadi sering terjadi adalah adanya sistem COD (*Cash on Delivery*) dalam transaksi jual beli *Online*. COD merupakan metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat setelah pesanan dari kurir diterima oleh pembeli. Sistem pembayaran ini telah digunakan oleh beberapa pelaku usaha yang memiliki pembeli di kota yang sama dengan penjual, namun penjual tersebut tidak memiliki toko *Offline*. Tujuan dari sistem pembayaran COD adalah untuk mempermudah pembeli dalam melakukan pembayaran tanpa harus memiliki rekening di bank atau kartu kredit, serta apabila tidak berlokasi dekat dengan beberapa gerai yang bekerja sama dengan perusahaan *E-commerce* tersebut seperti Alfamart dan Indomaret.

Menurut Angga (2017: 1-5) Pada dasarnya sistem transaksi COD menawarkan pembayaran yang diserahkan kepada kurir setelah barang sampai ke tangan

pembeli. Terdapat empat pihak yang terlibat pada transaksi ini, yakni:

- a. Penjual. Penjual adalah pihak yang menawarkan barang pada *Marketplace*. Penjual berkewajiban memberikan informasi barang yang dijual dengan jelas dan benar.
- b. Pembeli. Pembeli merupakan pihak yang membeli barang kepada penjual melalui *Marketplace* yang tersedia. Pembeli memiliki kewajiban memberikan uang pembayaran senilai harga barang yang dibeli. Sebaliknya, pembeli memiliki hak menerima barang yang dibeli sesuai dengan pesanan.
- c. *Marketplace*. *Marketplace* adalah *platform* media *Online* berbasis internet yang bertindak sebagai fasilitator dalam melakukan transaksi jual beli.

Penyedia Jasa Pengantaran Produk. Penyedia Jasa Pengantaran Barang merupakan pihak ketiga dalam *e-Commerce* yang bertugas mengantarkan barang kepada pembeli yang sebelumnya telah dipesan kepada penjual melalui *Marketplace*.

Selain itu berkaitan dengan upaya penyelesaian permasalahan jual beli *Online* apabila terjadi sengketa lebih lanjut telah diatur dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen. Ketentuan ini diatur dalam Pasal

45 UU perlindungan konsumen yang menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang. Proses penyelesaian sengketa ini dibagi kedalam 2 (dua) hal menurut UUPK yakni:

a. Pengadilan

Setiap konsumen yang dirugikan atau terlibat pada suatu sengketa dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga peradilan umum. Penyelesaian sengketa terhadap konsumen melalui pengadilan ini merujuk pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45 UUPK

b. Diluar Pengadilan (Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK))

Dalam menyelesaikan perkara sengketa konsumen dapat dilakukan dengan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dimana BPSK memiliki peran untuk memberikan penanganan dan penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli khususnya konsumen yang merasa telah dirugikan haknya dapat melakukan permohonan melalui BPSK.

Namun demikian, permasalahan dalam transaksi jual beli *Online* cenderung tidak

banyak yang sampai ke ranah pengadilan maupun BPSK. Hal ini dikarenakan mayoritas pihak konsumen yang dirugikan enggan untuk melaporkan permasalahan tersebut hingga ke jalur hukum. Bahkan konsumen pun kebanyakan juga enggan untuk melakukan penyelesaian permasalahan melalui *E-commerce*. Hal ini dikarenakan sistem penyelesaian yang coba di berikan oleh *E-commerce* dianggap terlalu rumit oleh kebanyakan konsumen. Banyaknya kasus pengembalian barang kepada kurir dalam sistem transaksi COD dikarenakan sistem pengembalian yang rumit dan memakan waktu yang lama, selain itu pelanggan juga harus melampirkan bukti-bukti terkait yang nantinya diverifikasi oleh pihak *Marketplace*. *Marketplace* memiliki kewenangan yang absolut dalam menentukan layak atau tidaknya pengajuan pengembalian barang yang diajukan oleh pembeli dengan kata lain kedudukan pembeli menjadi lebih rendah pada perjanjian tersebut.

Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah memberikan upaya perlindungan terhadap transaksi jual beli melalui Online yakni seperti dicantumkan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh penjual maupun pembeli yang harus dipenuhi. Berkaitan dengan perlindungan terhadap transaksi Online di Shopee, pihak Shopee juga memiliki berbagai kebijakan yang dimilikinya yang mengacu pada ketentuan Perundang-

undangan yang berlaku. Selain itu, Shopee juga memberikan perlindungan hukum berupa garansi produk pembelian yang tidak sesuai dengan pesanan, hal tersebut selaras dengan konsep perlindungan hukum kepada konsumen.

Berkaitan dengan permasalahan – permasalahan tersebut dapat dilakukan berbagai upaya seperti apabila melakukan transaksi melalui Shopee. Selain itu UU Perlindungan Konsumen juga memberikan jalan keluar terhadap penyelesaian sengketa ini yakni melalui Pengadilan ataupun Diluar Pengadilan (melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

## SIMPULAN

1. Penjual dan Pembeli perlu memperhatikan dan memahami terlebih dahulu syarat dan ketentuan ketika akan melakukan transaksi melalui E-commerce. Setiap toko Online telah menyediakan berbagai fitur atau kebijakan yang wajib dibaca dan dipahami oleh setiap pembeli maupun penjual. Hal ini agar baik pihak pembeli maupun penjual dapat bertransaksi dengan nyaman dan terhindar dari hal – hal yang tidak diinginkan yang justru akan berdampak merugikan.
2. Pemerintah khususnya aparat penegak hukum maupun pembuat kebijakan untuk dapat lebih jeli dalam melihat fenomena sekarang ini khususnya dalam hal transaksi Online. Karena berbagai kasus penipuan dengan modus transaksi Online sekarang ini semakin marak terjadi dan sulit untuk

dikendalikan. Pemerintah diharapkan dapat lebih bekerjasama dengan pihak – pihak yang berkaitan seperti khususnya tiap – tiap E-commerce untuk melakukan pengawasan lebih ketat agar masyarakat dapat bertransaksi lebih nyaman dan aman.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Adrian Sutedi. (2008). *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 8.
- [2] Ahmad M. Ramli. (2004). *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Refika Aditama, Bandung, hlm. 1.
- [3] Angga. (2017). *Rancang Bangun Aplikasi Marketplace penyedia jasa les private di kota Pontianak Berbasis Web*. Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Volume 2 nomor 5.hlm. 1-5.
- [4] Az. Nasution. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, hlm. 22.
- [5] Beritasatu. (2022). *BI Proyeksikan E-Commerce Naik 31,1% Jadi Rp 526 Triliun...*, Dipublikasikan Pada 19 April 2022
- [6] Budi Suhariyanto. (2012). *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cybercrime), Urgensi Pengaturan dan Celah Hukumnya*. Rajawali Press, Jakarta, hlm. 48.
- [7] Dikdik M Arif Mansyur dan Elisatris Gultom. (2005). *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. PT Refika Aditama, Bandung, hlm. 3.

- [8] Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati. (2000), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 23.
- [9] J Moleong. (1988). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm. 112
- [10] Kompas. (2021). *Rentetan Kasus COD, Mengancam Kurir Hingga Paket tak Bertuan..*, Dipublikasikan Pada 7 Juni 2021
- [11] Shopee. (2022). *Terms and Services*, diambil dari <https://Shopee.co.id/docs/3613>. pada 27 Mei 2022
- [12] Sitompul. (2012). *Cyberspace, Cybercrimes, Cyberlaw: Tinjauan Aspek Hukum Pidana*, Tatanusa, Jakarta, hlm. 31.