

Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi Shopee

Consumer Legal Protection Against Products Not Matching the Description in Shopee Transactions

Kelvin Adi Wijaya

Fakultas Hukum, Universitas Safin Pati, Indonesia

klvnadw@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze consumer legal protection against products that do not match their descriptions in Shopee transactions, as well as the responsibilities of business actors, the marketplace, and dispute resolution mechanisms. This research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches by examining legislation, legal doctrines, and relevant literature. The novelty of this study lies in integrating consumer legal protection, marketplace responsibility, and dispute resolution into a single analytical framework. The findings show that consumer protection has been regulated under the Consumer Protection Law and electronic transaction regulations; however, its implementation remains ineffective due to weak supervision of business actors, limited marketplace accountability, and ineffective dispute resolution mechanisms. Therefore, strengthening seller verification, improving marketplace accountability, and enhancing dispute resolution mechanisms are necessary to ensure legal certainty and justice for consumers.

Keywords: : Justice; Law; Marketplace; Shopee

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai dengan deskripsi pada transaksi Shopee serta tanggung jawab pelaku usaha, *marketplace*, dan mekanisme penyelesaian sengketa. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual melalui kajian peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan literatur yang relevan. Kebaruan penelitian terletak pada pengintegrasian perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab *marketplace*, dan penyelesaian sengketa dalam satu kerangka analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan transaksi elektronik, namun implementasinya belum optimal akibat lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, terbatasnya akuntabilitas *marketplace*, dan belum efektifnya penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan penguatan verifikasi penjual, peningkatan tanggung jawab *marketplace*, dan penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa guna mewujudkan kepastian hukum dan keadilan bagi konsumen.

Kata kunci: Keadilan; *Marketplace*; Pelindungan Konsumen; Perlindungan Hukum

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan internet telah berkembang dan memberikan banyak pengaruh positif di mata masyarakat Indonesia. Kehadiran internet turut mengubah pola kehidupan masyarakat tradisional menjadi lebih modern. Selain berfungsi sebagai sarana komunikasi dan penyebaran informasi, media sosial juga membuka peluang baru dalam dunia bisnis digital tanpa batas geografis. Kegiatan jual beli yang dilakukan melalui jaringan internet atau biasa disebut sebagai perdagangan elektronik (*e-commerce*) sebenarnya telah lama berkembang di Indonesia, terutama sejak penggunaan kartu kredit, ATM, dan layanan *phone banking* mulai diperkenalkan. Berbagai istilah tersebut semakin dikenal karena dimanfaatkan dalam kegiatan jual beli secara elektronik.

E-commerce mulai dikenal luas pada tahun 1994 ketika *banner* elektronik pertama digunakan sebagai media promosi di halaman situs *web*. Pada tahap awal, perdagangan elektronik dimanfaatkan untuk pengiriman dokumen bisnis seperti pesanan secara digital. Seiring perkembangan teknologi, *e-commerce* kemudian berkembang menjadi perdagangan berbasis *web* yang menawarkan produk dan jasa melalui World Wide Web (WWW) dengan dukungan server aman dan sistem enkripsi guna melindungi kerahasiaan data pelanggan.

Secara umum, *e-commerce* dapat diartikan sebagai kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui jaringan data elektronik. Fenomena ini menjadi salah satu faktor penting yang memungkinkan konsumen berpartisipasi secara aktif dalam pasar global. Dilihat dari sisi platform penjualan, lima *marketplace* dengan jumlah pengunjung bulanan terbesar di Indonesia pada kuartal II tahun 2020 adalah Shopee dengan 93,4 juta pengunjung, Tokopedia sebanyak 86,1 juta pengunjung, Bukalapak sebanyak 35,2 juta pengunjung, Lazada dengan 22 juta pengunjung, serta Blibli sebanyak 18,3 juta pengunjung.¹

Berdasarkan hasil riset terbaru iPrice, Shopee menjadi aplikasi *e-commerce* paling populer di Indonesia berdasarkan jumlah MAU (*Monthly Active Users*). Selain itu, Shopee juga tercatat sebagai aplikasi dengan rata-rata pengguna aktif terbanyak di Indonesia. Tidak hanya itu, Shopee memperoleh predikat sebagai aplikasi mobile *e-commerce* dengan jumlah unduhan tertinggi. Sepanjang tahun 2020, lebih dari 260 juta transaksi berhasil dicatatkan. Jika dihitung rata-rata per hari, Shopee mampu mencapai lebih dari 2,8 juta transaksi, meningkat lebih dari 130% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya.² Perkembangan *e-commerce* tidak hanya meningkatkan akses pelaku usaha terhadap pasar yang lebih luas, tetapi juga memungkinkan distribusi barang dan jasa menjangkau konsumen di berbagai daerah hingga lintas negara melalui platform digital. Transformasi tersebut menjadikan perdagangan lebih efisien dibandingkan metode konvensional yang masih dibatasi oleh ruang dan waktu. Pesatnya perkembangan perdagangan elektronik turut

¹ Ari Apriatman Molle et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk," *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (2023): 1–15, <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.

² Syifa Rana Tsary dan Rian Saputra, "Perlindungan Hukum Konsumen atas Ajuan Komplain terhadap Kesalahan Pengiriman Barang oleh Pelaku Usaha pada Aplikasi Shopee," *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3, no. 2 (2025): 1–13, <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i2.4932>.

memunculkan berbagai persoalan hukum, khususnya yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi berbasis elektronik.

Meskipun Shopee menempati posisi pertama dalam penjualan pada sistem *e-commerce*, hal tersebut tidak secara otomatis menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan konsumen. Dalam praktiknya, sistem *e-commerce* masih memiliki risiko penipuan, seperti ketidaksesuaian jenis maupun kualitas barang yang diterima dengan yang dijanjikan. Selain itu, terdapat pula kasus barang yang tidak dikirim meskipun pembeli telah melakukan pembayaran sesuai kesepakatan.³ Kelemahan lain yang kerap ditemukan dalam praktik *e-commerce* adalah kualitas barang yang kurang baik atau pelayanan dari penjual yang tidak memuaskan. Selain itu, sering terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang ditawarkan, kesalahan dalam proses pembayaran, keterlambatan maupun kekeliruan pengiriman barang, hingga adanya kondisi tertentu yang tidak tercantum sebelumnya dalam syarat dan ketentuan transaksi.⁴

Kondisi tersebut menunjukkan adanya pelanggaran terhadap hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan transaksi elektronik dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Penelitian sebelumnya menyatakan bahwa perlindungan konsumen pada transaksi *e-commerce* masih menghadapi berbagai hambatan dalam pelaksanaannya, khususnya terkait tanggung jawab pelaku usaha dan *marketplace* terhadap kerugian konsumen.⁵

Secara teoritis, penelitian ini didasarkan pada teori perlindungan hukum dan teori tanggung jawab pelaku usaha. Teori perlindungan hukum menegaskan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menjamin kepastian hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. Di sisi lain, teori tanggung jawab pelaku usaha menekankan bahwa pelaku usaha wajib memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen atas kerugian yang timbul akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian maupun deskripsi produk yang ditawarkan.⁶

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat beberapa kajian yang membahas perlindungan konsumen pada *marketplace* Shopee. Penelitian oleh Trisno R Hadis, membahas perlindungan hukum konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai deskripsi produk dengan fokus pada

³ Molle et al., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk."

⁴ Trisno R Hadis, "Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee," *Jurnal Media Hukum* 13, no. 13 (2025): 16–26, <https://doi.org/10.59414/jmh.v13i1.848>.

⁵ Muhamad Fikrie Ardiansyah, Asep Syarifuddin Hidayat, dan Hidayatulloh, "Perlindungan Konsumen *E-commerce* Shopee Indonesia Atas Kebenaran Informasi Barang Yang Diperjanjikan Menurut Perspektif Hukum Positif," *Journal of Legal Research* 3, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.15408/jlr.v2i3.16065>.

⁶ Porizky Bernandus et al., "Perlindungan Hukum kepada Konsumen akibat Penyerahan Barang yang Tidak Sesuai dengan Spesifikasi pada Perdagangan Elektronik," *Jurnal Hukum Justice* 2, no. 1 (2024): 38–47, <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JHJ/article/view/4109>.

tanggung jawab pelaku usaha dan *marketplace*.⁷ Penelitian Pertamaputra Djohan dkk. lebih menitikberatkan pada kelemahan sistem keamanan *marketplace* yang masih memungkinkan terjadinya penipuan oleh *merchant*.⁸ Lalu penelitian dari Taufiqurokhman dkk. yang menitikberatkan pada perlindungan konsumen melalui ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di Uni Eropa, terutama dalam transaksi digital lintas negara.⁹

Untuk memperoleh gambaran mengenai posisi penelitian yang dilakukan, diperlukan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik yang dikaji. Penelitian terdahulu tersebut dianalisis berdasarkan fokus kajian, temuan yang dihasilkan, serta keterbatasan yang masih ada, sehingga dapat diketahui aspek-aspek yang belum diteliti secara optimal. Melalui analisis ini, peneliti dapat menemukan *research gap* sebagai dasar pengembangan penelitian serta menunjukkan unsur kebaruan (*state of the art*) dari penelitian yang dilakukan.

Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Temuan	Keterbatasan Penelitian
<i>Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee.</i> ¹⁰	Penelitian ini berfokus pada, perlindungan hukum konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, dengan fokus pada tanggung jawab pelaku usaha dan <i>marketplace</i> .	Temuan pada penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum telah diatur dalam UUPK dan ITE serta terdapat tanggung jawab <i>marketplace</i> dalam menjamin transaksi yang adil.	Keterbatasan penelitian ini adalah lebih fokus pada aspek normatif tanggung jawab pelaku usaha dan <i>marketplace</i> , namun belum mengkaji efektivitas implementasi mekanisme perlindungan konsumen dalam praktik, khususnya bagaimana penyelesaian sengketa dilakukan oleh konsumen di dalam sistem <i>marketplace</i> secara langsung.

⁷ Hadis, "Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee."

⁸ Pertamaputra Djohan et al., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* atas Barang Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee," *Lex Journal : Kajian Hukum Dan Keadilan* 9, no. 1 (2025): 230–51, <https://doi.org/10.25139/lex.v9i1.10948>.

⁹ Taufiqurokhman et al., "*Cross-border Consumer Disputes in the Digital Marketplace: Rethinking Jurisdiction and Law in Global E-commerce Governance*," *Journal of Law Review* 3, no. 4 (2025): 210–18, <https://doi.org/10.61978/legalis.v3i4.1122>.

¹⁰ Hadis, "Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee."

<i>Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Online atas Barang Tidak Sesuai pada Platform Marketplace Shopee.</i> ¹¹	Penelitian ini berfokus pada kelemahan sistem keamanan <i>marketplace</i> yang masih memungkinkan adanya penipuan yang dilakukan oleh mitranya yaitu oleh <i>merchant</i> .	Temuan dari penelitian ini Adalah celah keamanan platform masih membuka peluang <i>fraud</i> dan merugikan konsumen.	Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada aspek keamanan sistem dan <i>fraud prevention</i> , tetapi tidak membahas perlindungan hukum dari perspektif hak konsumen ketika kerugian sudah terjadi, termasuk tanggung jawab <i>marketplace</i> sebagai platform digital.
<i>Cross-Border Consumer Disputes in the Digital Marketplace: Rethinking Jurisdiction and Law in Global E-Commerce Governance.</i> ¹²	Penelitian ini berfokus pada perlindungan konsumen melalui ADR (<i>Alternative Dispute Resolution</i>) di Uni Eropa dalam transaksi digital lintas negara.	Temuan dari penelitian ini Adalah ADR sebagai mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan efektif bagi konsumen digital.	Keterbatasan penelitian ini berorientasi pada konteks Uni Eropa dan transaksi <i>cross-border</i> , sehingga belum mengkaji penerapan mekanisme ADR dalam konteks <i>marketplace</i> Indonesia, khususnya Shopee, yang memiliki karakteristik regulasi dan sistem penyelesaian sengketa berbeda.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu, ditemukan beberapa kajian yang mengangkat isu perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik pada *marketplace* Shopee. Penelitian yang dilakukan oleh Trisno R Hadis (2025) menitikberatkan pada perlindungan hukum bagi konsumen atas barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi produk yang ditawarkan, dengan fokus kajian pada tanggung jawab pelaku usaha dan *marketplace* berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Akan tetapi, penelitian tersebut masih terbatas pada pendekatan normatif dan belum mengkaji secara lebih mendalam mengenai efektivitas penerapan mekanisme perlindungan konsumen dalam praktik penyelesaian sengketa yang terjadi di platform *marketplace*.

13

¹¹ Pertamaputra Djohan, dkk. (2021)

¹² (Taufiqurokhman, et al., 2025)

¹³ Hadis, "Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada Marketplace Shopee."

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Pertamaputra Djohan dkk. (2021) lebih memfokuskan kajiannya pada kelemahan sistem keamanan *marketplace* yang masih memberikan peluang terjadinya penipuan oleh *merchant*. Penelitian tersebut menyoroti aspek *fraud prevention* serta keamanan sistem digital dalam transaksi elektronik, namun belum membahas secara komprehensif perlindungan hukum konsumen dari sudut pandang penyelesaian kerugian yang dialami setelah penipuan terjadi, termasuk tanggung jawab *marketplace* dalam memberikan bentuk pemulihan atau remediasi kepada konsumen.¹⁴

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Taufiqurokhman dkk. membahas perlindungan konsumen melalui mekanisme *Alternative Dispute Resolution* (ADR) di Uni Eropa, khususnya dalam transaksi digital yang bersifat lintas negara. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai efektivitas penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Namun demikian, kajian tersebut masih berorientasi pada sistem hukum Uni Eropa sehingga belum memberikan penjelasan mengenai bagaimana penerapan mekanisme penyelesaian sengketa serupa dalam konteks *marketplace* di Indonesia, khususnya pada platform Shopee.¹⁵

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa *research gap* dalam penelitian ini terletak pada belum adanya penelitian yang mengkaji secara komprehensif keterkaitan antara aspek ketidaksesuaian barang dengan deskripsi produk, kelemahan sistem keamanan *marketplace*, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi (ADR) dalam kerangka perlindungan hukum konsumen pada *marketplace* Shopee di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis perlindungan hukum konsumen tidak hanya dari sisi normatif, tetapi juga dari aspek implementasi penyelesaian sengketa secara praktis dalam ekosistem *marketplace* digital.

State of the art dalam penelitian ini terletak pada upaya untuk memperluas kajian mengenai perlindungan hukum konsumen pada *marketplace* Shopee secara lebih menyeluruh dengan memadukan tiga perspektif utama, yaitu ketidaksesuaian barang dengan deskripsi produk, kelemahan sistem keamanan *marketplace* yang berpotensi menimbulkan *fraud*, serta efektivitas penyelesaian sengketa melalui mekanisme non-litigasi atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR).

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya membahas ketiga aspek tersebut secara terpisah, sedangkan penelitian ini berupaya mengkaji ketiganya dalam satu kerangka perlindungan hukum konsumen yang utuh pada *marketplace* digital di Indonesia (terintegrasi). Dengan demikian, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) berupa analisis perlindungan hukum konsumen yang tidak hanya berfokus pada tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga mempertimbangkan efektivitas sistem *marketplace* serta mekanisme penyelesaian sengketa sebagai bentuk perlindungan hukum yang lebih aplikatif bagi konsumen Shopee di Indonesia.

¹⁴ Djohan et al., "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* atas Barang Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee."

¹⁵ Taufiqurokhman et al., "*Cross-border Consumer Disputes in the Digital Marketplace: Rethinking Jurisdiction and Law in Global E-commerce Governance.*"

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa *research gap* dalam penelitian ini terletak pada belum ditemukannya kajian yang membahas secara menyeluruh hubungan antara aspek ketidaksesuaian barang dengan deskripsi produk, kelemahan sistem keamanan *marketplace*, serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi (*Alternative Dispute Resolution/ADR*) dalam kerangka perlindungan hukum konsumen pada *marketplace* Shopee di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan kajian tersebut dengan menganalisis perlindungan hukum konsumen tidak hanya dari sudut pandang normatif, tetapi juga dari aspek implementasi penyelesaian sengketa secara praktis dalam ekosistem *marketplace* digital.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk dalam transaksi elektronik pada *marketplace* Shopee, mengidentifikasi kelemahan sistem *marketplace* yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, serta menelaah efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi sebagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian hukum perlindungan konsumen serta menjadi bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan sistem perlindungan konsumen pada *marketplace* di Indonesia.

2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan melalui pengkajian terhadap berbagai peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta peraturan pelaksanaannya, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan kegiatan perdagangan elektronik pada *marketplace* Shopee. Adapun pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi digital. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan memberikan gambaran secara sistematis mengenai perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi pada transaksi Shopee serta menganalisis penerapan ketentuan hukum dalam praktik perdagangan elektronik.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Bahan hukum primer diperoleh dari berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik. Selanjutnya, bahan hukum sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan berupa buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, artikel hukum, serta literatur lain yang relevan dengan objek penelitian. Sementara itu, bahan hukum tersier diperoleh dari kamus hukum, ensiklopedia, dan sumber pendukung lainnya yang dapat membantu menjelaskan bahan hukum

primer maupun sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), yaitu dengan cara mengumpulkan, membaca, mencatat, serta mengkaji berbagai bahan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum konsumen pada *marketplace* Shopee. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menguraikan data secara sistematis, kemudian dianalisis berdasarkan ketentuan hukum dan teori yang relevan guna memperoleh kesimpulan mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen terhadap barang yang tidak sesuai deskripsi dalam transaksi elektronik pada *marketplace* Shopee.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi pada Transaksi Shopee

Kata "konsumen" memiliki asal-usul pada bahasa Inggris "*consumer*" atau "*to consume*" yang berarti "mengonsumsi". Konsumen secara literal merujuk kepada individu yang memiliki tanggung jawab untuk membayar barang ataupun layanan yang dibutuhkan atau diinginkan. Penerima akhir dari produk yang diberikan oleh pengusaha dikenal sebagai konsumen, yakni individu yang menggunakan produk tersebut dan menghindari niat untuk menjualnya kembali. Definisi konsumen secara yuridis diuraikan dalam berbagai undang-undang. Sebagai contoh, dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang UUPK, dijelaskan bahwa "konsumen adalah seseorang yang memakai layanan ataupun pula barang yang terpadat pada warga negara untuk kebutuhan pribadi, orang lain, keluarga, ataupun bahkan makhluk hidup lain, serta bukan pada tujuannya keperluan dagang."¹⁶ Konsumen dalam konteks ini adalah setiap individu yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, serta tidak ditujukan untuk menghasilkan barang atau jasa lain maupun diperjualbelikan kembali. Selain itu, terdapat transaksi konsumen yang diartikan sebagai proses perpindahan kepemilikan atau pemanfaatan barang maupun jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen sebagai pihak pengguna. Pasal 4 UUPK mengatur beberapa hak konsumen, di antaranya hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang telah dijanjikan. Selain itu, konsumen juga berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, serta hak-hak lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Di sisi lain, Pasal 7 UUPK mengatur kewajiban pelaku usaha, di antaranya memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, termasuk memberikan penjelasan terkait penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan (kewajiban). Selain itu, pelaku usaha juga wajib memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau

¹⁶ Rizky Maulana dan Teuku Syahrul Ansari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi Online," *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 16 (2024): 727–36, <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>.

penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian, serta kewajiban lainnya sebagaimana diatur dalam UUPK.

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki sejumlah hak yang dijamin oleh hukum Adalah¹⁷ a. Hak-hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa; b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan memperoleh barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, serta jaminan yang telah dijanjikan; c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang dan/atau jasa, serta; d. Hak untuk menyampaikan pendapat maupun keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan; e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, serta upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; f. Hak untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan sebagai konsumen; g. Di samping itu, konsumen berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, dan tidak diskriminatif; h. Hak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, serta tidak untuk diproduksi kembali maupun diperdagangkan. Dalam hubungan transaksi, konsumen memiliki kedudukan yang harus dilindungi karena terdapat proses peralihan kepemilikan atau pemanfaatan barang maupun jasa dari pelaku usaha kepada konsumen sebagai pihak pengguna. Perlindungan terhadap konsumen di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan kepastian hukum atas hak-hak konsumen. Hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar, hak untuk menyampaikan keluhan, memperoleh advokasi, diperlakukan secara jujur dan tidak diskriminatif, serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan deskripsi yang ditawarkan mencerminkan kegagalan dalam memenuhi asas itikad baik sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata. Asas tersebut memiliki fungsi normatif sebagai landasan moral dalam pelaksanaan perjanjian, termasuk dalam kontrak elektronik. Dalam konteks *e-commerce*, asas itikad baik harus ditafsirkan secara progresif dengan mempertimbangkan ketimpangan informasi antara pelaku usaha dan konsumen. Kegagalan memenuhi asas tersebut memperkuat legitimasi tuntutan ganti rugi oleh konsumen. Kajian empiris hukum menunjukkan bahwa pelanggaran terhadap asas itikad baik sering terjadi dalam praktik transaksi digital¹⁸.

¹⁷ Bernandus et al., "Perlindungan Hukum kepada Konsumen akibat Penyerahan Barang yang Tidak Sesuai dengan Spesifikasi pada Perdagangan Elektronik."

¹⁸ Kearen Elvira Naftali dan Gunardi Lie, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* akibat Wanprestasi Pelaku Usaha: Studi pada Platform Shopee dan Tokopedia," *Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry* 1, no. 4 (2026): 208–17, <https://doi.org/10.65310/n6g57g32>.

Ketidaksesuaian barang dalam transaksi *e-commerce* merupakan permasalahan yang sering terjadi dan berpotensi merugikan konsumen, seperti pada kasus pembelian kaos di Shopee yang kualitas maupun kondisinya tidak sesuai dengan deskripsi serta harga yang ditawarkan. Keadaan tersebut menunjukkan adanya kemungkinan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang perlu mendapatkan perhatian serius. Meskipun transaksi daring memberikan kemudahan dalam proses jual beli, pelaksanaannya tetap harus mengikuti ketentuan hukum yang berlaku. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjamin hak setiap warga negara atas kepastian dan perlindungan hukum, yang kemudian diperkuat melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar dan jelas serta mengakui keberadaan kontrak elektronik. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan hukum antara para pihak didasarkan pada perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdata. Oleh karena itu, apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan perjanjian, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai wanprestasi yang memberikan hak kepada konsumen untuk menuntut ganti rugi.¹⁹

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang lebih luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Tantangan pertama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang *online* adalah penegakan hukum yang lemah. Meskipun ada undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia, implementasinya masih belum efektif dalam konteks transaksi jual beli barang *online*. Keterbatasan sumber daya manusia, keuangan, dan teknologi dalam penegakan hukum merupakan salah satu alasan mengapa pelanggaran terhadap hak konsumen dalam transaksi *online* sering terjadi tanpa tindakan yang tegas. Kekurangan pemahaman dan kesadaran di kalangan konsumen juga merupakan salah satu tantangan utama dalam perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli barang *online*.²⁰

Salah satu contoh kasus dialami oleh Diah Ayu di Surabaya, Jawa Timur. Ia membeli baju *pre-order* melalui toko bernama *igoods.johnny* yang berstatus *star seller* di Shopee pada tanggal 4 April 2023 dengan nomor pesanan 23040488422N67. Pada tanggal 22 April 2023, Diah Ayu mengajukan banding karena barang yang diterimanya memiliki perbedaan yang sangat jauh dibandingkan dengan foto yang diiklankan, padahal dalam deskripsi produk telah dicantumkan bahwa barang tersebut merupakan produk 100% original. Sebelum mengajukan banding, ia sempat menghubungi penjual secara langsung untuk menyampaikan keluhan, namun tidak ditemukan penyelesaian. Di

¹⁹ Ni Komang Sri Novia Dewi, Ni Made Jaya Senastri, dan Made Puspasutari Ujianti, "Perlindungan Konsumen terhadap Barang Pesanan yang Tidak Sesuai dalam Transaksi *Online* Melalui Shopee," *Berajah Journal* 5, no. 12 (2026): 1045–52, <https://doi.org/10.47353/bj.v5i12.369>.

²⁰ Selen Tresnawati, Syaharani Meylian, dan Nabila Izni Anandhira, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia," *LETTERLIJK* 2, no. 1 (2025): 30–37, <https://doi.org/10.25134/letterlijk.v2i1.995>.

tengah percakapan, tepatnya pada 22 April pukul 14.06, penjual justru memberikan balasan otomatis bahwa toko sedang libur. Setelah menunggu hingga tanggal 25 April, penjual akhirnya menolak pengajuan pengembalian dana dan barang dengan alasan produk yang dikirim telah sesuai dengan pesanan.

Selanjutnya, pihak admin Shopee meminta pembeli untuk melampirkan bukti pendukung atas pengajuan tersebut. Berdasarkan foto yang diberikan, baju yang diterima ternyata memiliki desain dan kualitas jahitan yang berbeda dari produk yang diiklankan. Renda pada foto produk tampak lebih panjang dan berbentuk huruf V, sedangkan barang yang diterima memiliki bentuk huruf Y dengan renda yang lebih pendek dan pola jahitan yang berbeda. Meskipun demikian, pihak Shopee secara sepihak menolak pengajuan banding dengan alasan barang yang dikirim penjual telah sesuai, tanpa adanya diskusi lebih lanjut. Kondisi tersebut membuat konsumen merasa dirugikan karena ketika mengajukan komplain, pembeli harus menunggu respons penjual hingga tiga hari. Diah Ayu juga mengungkapkan kekecewaannya terhadap proses mediasi yang dilakukan oleh pihak Shopee karena dinilai lebih berpihak kepada penjual yang tidak jujur. Menurutnya, produk yang diterima jelas tidak sesuai dengan foto yang dipasarkan, namun pihak Shopee tetap memenangkan sengketa tersebut untuk penjual. Pengalaman tersebut membuat konsumen menjadi ragu untuk kembali membeli barang dengan harga mahal melalui aplikasi Shopee di kemudian hari. Ia membandingkan pelayanan Shopee dengan platform *e-commerce* lain yang dinilai lebih responsif dalam menangani kerusakan maupun ketidaksesuaian barang. Oleh karena itu, Diah Ayu berharap agar pihak Shopee memiliki itikad baik untuk membuka kembali proses sengketa pesannya dan memberikan penyelesaian yang adil bagi konsumen.²¹

Dalam transaksi melalui Shopee konsumen dianggap telah menyetujui isi kontrak pada saat menekan tombol *checkout* dan melakukan pembayaran, sehingga terbentuklah perjanjian yang dapat mengikat antara konsumen dan penjual. Oleh karena itu, barang yang dikirim oleh penjual harus sesuai dengan kesepakatan dan apabila terjadi cacat maka hal itu merupakan bentuk pelanggaran terhadap perjanjian yang telah diatur dalam Undang-Undang KUHPdata pasal 1365 Pelaku usaha yang menjual produk cacat melalui Shopee tidak hanya melanggar kontrak, tetapi juga dapat dianggap melakukan perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*).²²

Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ataupenggantian, Maka sesuai syarat dan ketentuan Shopee, bentuk perlindungan konsumen

²¹ Doni Rian Ardiansyah dan Yunita Reykasari, "Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang di Terima Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)," *SYARIAH: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 4 (2024): 410–17, <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i4.1998>.

²² Nanda Rahmadani dan Lukmanul Hakim, "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi *E-commerce* Shopee Dalam Sistem Cash on Delivery (Studi Kasus di Reach Official)," *Journal of Citizen Research and Development* 3, no. 1 (2026): 1–9, <https://doi.org/10.57235/jcird.v3i1.7945>.

atas ketidaksesuaian barang jual beli *online* di Shopee dengan cara pengembalian barang/dana dengan syarat konsumen sebelumnya telah menempuh tata cara kebijakan pengembalian sesuai petunjuk yang di tetapkan.

3.2 Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan *Marketplace* Shopee terhadap Kerugian Konsumen

Bentuk tanggung jawab penjual dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen dapat dikategorikan sebagai *contractual liability* atau tanggung jawab kontraktual, yaitu tanggung jawab yang timbul berdasarkan adanya kontrak atau perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen atas barang maupun jasa yang diperjualbelikan. Tanggung jawab tersebut muncul akibat kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan barang atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Perjanjian kontraktual ini pada dasarnya merupakan hubungan hukum langsung antara penjual dan konsumen yang melahirkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak. Pada UU Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1), Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan. Dari UU tersebut, pelaku usaha lah yang harus mengganti kerusakan barang. Namun, bagaimana jika kerusakan tersebut bukan disebabkan oleh penjual sendiri, melainkan jasa pengiriman.²³

Berdasarkan Pasal 1246 KUHPdata, terdapat tiga bentuk ganti kerugian yang dapat dimintakan kepada penjual, yaitu biaya, rugi, dan bunga. Pertama, biaya merupakan penggantian atas pengeluaran yang telah dikeluarkan oleh konsumen. Dalam ketentuan dan syarat Shopee, apabila konsumen menerima barang yang tidak sesuai dan mengajukan pengembalian barang atau dana, maka setelah penjual menyetujui pengajuan tersebut, konsumen berhak memperoleh pengembalian dana secara penuh. Kedua, rugi adalah kerugian yang dialami konsumen akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Oleh karena itu, penjual berkewajiban memberikan kompensasi dengan mengganti barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat bersama konsumen. Ketiga, bunga merupakan keuntungan atau manfaat yang seharusnya diterima oleh pembeli sebagai pihak yang menggunakan layanan. Apabila penjual terbukti lalai dalam melaksanakan kewajibannya berdasarkan kontrak, maka penjual wajib memberikan ganti rugi kepada pembeli, misalnya berupa pengembalian biaya pengiriman atau biaya tambahan lain yang ditanggung oleh konsumen akibat kelalaian tersebut.²⁴

Tanggung jawab pelaku usaha secara umum sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha pada transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee. Dalam Pasal 19 ayat (1) disebutkan bahwa

²³ Saskia Fazrin Khoirunnisa⁶ Indriya Fathni¹, Moh Ahsanuddin Jauhari², Dewi Sulastri³, Nandang Najmudin⁴, Neng Yani Nurhayani⁵, 'PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENJUAL *MARKETPLACE* AKIBAT KERUGIAN LAYANAN COD', 7.2 (2023), pp. 436–48.

²⁴ Ardiansyah dan Reykasari, "Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang di Terima Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)."

pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen. Selanjutnya, Pasal 19 ayat (2) menjelaskan bahwa bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang maupun penggantian barang. Kemudian, pada ayat (3) ditegaskan bahwa pemberian ganti rugi harus dilakukan paling lambat 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Selain itu, Pasal 19 ayat (4) menyatakan bahwa pemberian ganti rugi tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana terhadap pelaku usaha. Adapun pada ayat (5) dijelaskan bahwa beban pembuktian berada pada pelaku usaha, dan apabila pelaku usaha mampu membuktikan bahwa kerugian terjadi akibat kesalahan konsumen, maka ketentuan mengenai kewajiban ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan kompensasi kepada konsumen berupa *refund* atau penukaran barang atas kerugian yang dialami konsumen.

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan pembelian melalui platform Shopee, pihak Shopee juga memiliki peran sebagai pihak ketiga dalam membantu penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Bentuk tanggung jawab Shopee tersebut dilakukan dengan membantu memberikan perlindungan hukum serta memfasilitasi pemberian ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Oleh karena itu, Shopee bertanggung jawab dalam melindungi konsumen melalui berbagai mekanisme penyelesaian sengketa dan perlindungan transaksi yang disediakan dalam platformnya.²⁵

Apabila dibandingkan dengan *marketplace* besar lainnya, mekanisme perlindungan konsumen cenderung seragam secara prosedural, namun berbeda dalam implementasi. Beberapa platform telah menerapkan standar penyelesaian sengketa yang lebih responsif, sementara platform lain masih mengutamakan efisiensi bisnis dibandingkan kepastian hukum konsumen. Ketiadaan standar perlindungan konsumen yang seragam antar *marketplace* menyebabkan perlindungan hukum bersifat fragmentaris dan bergantung pada kebijakan internal masing-masing platform²⁶

Pertama, Perlindungan data konsumen. Dalam penggunaan aplikasi *e-commerce* Shopee, konsumen diwajibkan untuk melengkapi data diri secara lengkap ketika membuat akun. Selain itu, pada saat melakukan transaksi dan pembayaran menggunakan kartu kredit, konsumen juga harus mencantumkan data kartu kredit secara lengkap. Berkaitan dengan hal tersebut, Shopee memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan maksimal terhadap data pribadi konsumen agar terhindar dari penyalahgunaan maupun pencurian data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sebagai bentuk upaya perlindungan terhadap konsumen, Shopee bekerja sama dengan penyedia

²⁵ Muhammad Rasyiid Alfira, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Kegiatan Transaksi Online di Situs Belanja Shopee," *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–48, <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.598>.

²⁶ Anjas Fahilly, Siti Nurhayati, dan Fitri Rafianti, "Tanggung Jawab Hukum Penjual dalam Transaksi Jual Beli Online Shopee Pre-order yang Mengalami Keterlambatan," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, no. 3 (2025): 6892–6904, <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19643>.

layanan kartu kredit dengan menghadirkan fitur *3D Secure* yang berfungsi meningkatkan keamanan data konsumen ketika melakukan pembayaran menggunakan kartu kredit. Kedua, Penyediaan sarana pengaduan Shopee. juga bertanggung jawab menyediakan sarana pengaduan bagi konsumen untuk menampung berbagai bentuk keluhan atau komplain, baik terhadap penjual, pelayanan, maupun jasa pengiriman. Sarana pengaduan tersebut dapat diakses selama 24 jam melalui situs resmi Shopee maupun layanan *Call Center* Shopee di nomor 1500702. Melalui layanan tersebut, Shopee memberikan bentuk tanggung jawabnya dengan menyediakan *customer service* dan kontak bantuan yang bertujuan membantu konsumen dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang timbul selama melakukan transaksi di platform *e-commerce* Shopee. Ketiga, Menyeleksi penjual yang akan membuka toko di Shopee. Sebagai pihak ketiga dalam transaksi *e-commerce*, Shopee juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan proses seleksi terhadap pelaku usaha yang ingin membuka toko pada platformnya. Setiap pelaku usaha diwajibkan mengisi formulir pendaftaran dengan data yang benar dan lengkap, serta melampirkan identitas diri berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ketentuan tersebut bertujuan agar Shopee dapat memastikan bahwa pelaku usaha yang bergabung merupakan penjual yang nyata dan bukan penjual fiktif, sehingga dapat meningkatkan keamanan serta kepercayaan konsumen dalam melakukan transaksi di platform Shopee.²⁷

Walaupun Shopee telah menghadirkan berbagai upaya perlindungan hukum bagi konsumen, pada kenyataannya masih terdapat sejumlah hambatan yang menyebabkan perlindungan tersebut belum terlaksana secara maksimal. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan konsumen terkait barang yang diterima tidak sesuai dengan foto maupun deskripsi produk yang ditampilkan oleh penjual. Di samping itu, konsumen juga kerap menghadapi kendala dalam proses penyampaian komplain, pengajuan pengembalian barang, hingga pengembalian dana. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik masih memiliki kelemahan, khususnya pada aspek penerapannya di lapangan.

Dalam kegiatan transaksi *e-commerce*, posisi konsumen umumnya lebih lemah dibandingkan pelaku usaha karena konsumen tidak dapat memeriksa kondisi barang secara langsung sebelum melakukan pembelian. Konsumen hanya bergantung pada informasi yang tersedia di *marketplace*, seperti foto, video, ulasan, dan deskripsi produk. Apabila informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kondisi barang yang sebenarnya, maka konsumen dapat mengalami kerugian, baik kerugian materiil maupun immateriil. Oleh sebab itu, *marketplace* seperti Shopee tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyedia layanan transaksi elektronik, tetapi juga mempunyai tanggung jawab hukum dan moral untuk menciptakan sistem perdagangan digital yang aman, jujur, dan transparan bagi konsumen.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Khairunnisah, perlindungan hukum bagi konsumen pada aplikasi Shopee masih perlu ditingkatkan karena tanggung jawab pelaku usaha dalam menyelesaikan permasalahan konsumen dinilai belum berjalan secara optimal. Pelaku usaha

²⁷ Alfira, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Kegiatan Transaksi *Online* di Situs Belanja Shopee."

sering kali belum mampu memberikan penyelesaian yang cepat maupun memuaskan terhadap kerugian yang dialami konsumen. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa Shopee sebagai pihak ketiga telah menyediakan fasilitas pengaduan serta fitur pengembalian barang sebagai bentuk perlindungan konsumen. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala dalam proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan penjual.²⁸ Permasalahan lain yang kerap muncul dalam transaksi di Shopee ialah adanya penyalahgunaan informasi produk, penggunaan foto yang tidak sesuai dengan kondisi barang sebenarnya, serta praktik ulasan palsu yang dilakukan untuk menarik perhatian dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Keadaan tersebut dapat menyebabkan konsumen keliru dalam mengambil keputusan pembelian karena informasi yang diterima tidak mencerminkan kondisi produk secara nyata. Penelitian mengenai sistem ulasan palsu pada platform digital juga menunjukkan bahwa manipulasi review merupakan salah satu tantangan utama dalam perdagangan elektronik, sebab dapat memengaruhi tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu produk maupun pelaku usaha.²⁹ Pemerintah juga memiliki peran strategis dalam memperkuat perlindungan konsumen di era digital. Pengawasan terhadap aktivitas *marketplace* perlu ditingkatkan, termasuk dalam hal kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Selain itu, pemerintah juga perlu mengembangkan kebijakan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi, sehingga mampu mengantisipasi berbagai permasalahan baru yang muncul dalam transaksi elektronik. Edukasi kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam bertransaksi *online* juga menjadi langkah penting untuk meningkatkan kesadaran hukum konsumen.³⁰

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha dan *marketplace* Shopee terhadap kerugian yang dialami konsumen tidak hanya terbatas pada pemberian ganti rugi dalam bentuk *refund* maupun penukaran barang. Tanggung jawab tersebut juga mencakup kewajiban untuk menghadirkan sistem perdagangan elektronik yang aman, transparan, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap pelaku usaha, peningkatan sistem verifikasi toko *online*, dan perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa agar pelaksanaan perlindungan hukum konsumen dalam transaksi elektronik dapat berjalan dengan lebih efektif dan maksimal.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyelesaian sengketa dalam transaksi pada *marketplace* Shopee dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, baik secara internal melalui fitur yang disediakan oleh platform maupun melalui jalur penyelesaian sengketa di luar

²⁸ Khairunnisah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Aplikasi Shopee Dalam Melakukan Transaksi Elektronik," *SUA JOURNAL OF LAW* 3, no. 1 (2023): 19–24, <https://jurnal.uniki.ac.id/index.php/sjl/article/view/437>.

²⁹ Rodrigo Barbado, Oscar Araque, dan Carlos A Iglesias, "A Framework for Fake Review Detection in *Online Consumer Electronics Retailers*," *Information Processing & Management* 56, no. 4 (2019): 1234–44, <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.03.002>.

³⁰ Karlina Lestari dan Hanung Widjankoro, "Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi di *Marketplace*," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026): 6649–58, <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.7016>.

marketplace. Shopee telah menyediakan sarana perlindungan bagi konsumen berupa fitur pengajuan komplain, pengembalian dana (*refund*), pengembalian barang (*retur*), serta fasilitas mediasi sebagai upaya penyelesaian perselisihan antara konsumen dan penjual. Meskipun demikian, pelaksanaan mekanisme tersebut masih menghadapi sejumlah kendala yang berpotensi menghambat terpenuhinya hak-hak konsumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan terhadap aktivitas pelaku usaha, penyempurnaan sistem penyelesaian sengketa, serta penguatan perlindungan hukum agar tercipta transaksi elektronik yang lebih aman, adil, dan memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

4. PENUTUP

Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang menerima barang tidak sesuai dengan deskripsi pada transaksi Shopee telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, serta mekanisme perlindungan yang disediakan oleh *marketplace*. Pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur serta bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen, sedangkan Shopee memiliki tanggung jawab menyediakan sistem transaksi yang aman, mekanisme pengaduan, pengembalian barang atau dana, dan penyelesaian sengketa. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan hukum tersebut belum berjalan optimal akibat lemahnya pengawasan terhadap pelaku usaha, keterbatasan akuntabilitas *marketplace*, serta belum efektifnya mekanisme penyelesaian sengketa. Kebaruan penelitian ini terletak pada analisis yang mengintegrasikan perlindungan hukum konsumen, tanggung jawab *marketplace*, dan efektivitas penyelesaian sengketa dalam satu kerangka perlindungan hukum yang komprehensif, sehingga memberikan perspektif yang lebih utuh dibandingkan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem verifikasi penjual, peningkatan pengawasan terhadap aktivitas *marketplace*, penyempurnaan mekanisme penyelesaian sengketa, serta penguatan regulasi dan perlindungan konsumen agar tercipta kepastian hukum, keadilan, dan kepercayaan masyarakat dalam transaksi perdagangan elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira, Muhammad Rasyiid. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Kegiatan Transaksi *Online* di Situs Belanja Shopee." *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–48. <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.598>.
- Ardiansyah, Doni Rian, dan Yunita Reykasari. "Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang di Terima Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli *Online* di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)." *SYARIAH: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 4 (2024): 410–17. <https://doi.org/10.62017/syariah.v1i4.1998>.
- Ardiansyah, Muhamad Fikrie, Asep Syarifuddin Hidayat, dan Hidayatulloh. "Perlindungan Konsumen *E-commerce* Shopee Indonesia Atas Kebenaran Informasi Barang Yang

- Diperjanjikan Menurut Perspektif Hukum Positif.” *Journal of Legal Research* 3, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.15408/jlr.v2i3.16065>.
- Barbado, Rodrigo, Oscar Araque, dan Carlos A Iglesias. “A Framework for Fake Review Detection in *Online Consumer Electronics Retailers*.” *Information Processing & Management* 56, no. 4 (2019): 1234–44. <https://doi.org/10.1016/j.ipm.2019.03.002>.
- Bernandus, Porizky, Handara Sagala, Janus Sidabalok, dan Kosman Samosir. “Perlindungan Hukum kepada Konsumen akibat Penyerahan Barang yang Tidak Sesuai dengan Spesifikasi pada Perdagangan Elektronik.” *Jurnal Hukum Justice* 2, no. 1 (2024): 38–47. <https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JHJ/article/view/4109>.
- Dewi, Ni Komang Sri Novia, Ni Made Jaya Senastri, dan Made Puspasutari Ujianti. “Perlindungan Konsumen terhadap Barang Pesanan yang Tidak Sesuai dalam Transaksi *Online* Melalui Shopee.” *Berajah Journal* 5, no. 12 (2026): 1045–52. <https://doi.org/10.47353/bj.v5i12.369>.
- Djohan, Pertamaputra, Sri Astutik, Fitri Ayuningtiyas, dan Muhammad Yustino Aribawa. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* atas Barang Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee.” *Lex Journal : Kajian Hukum Dan Keadilan* 9, no. 1 (2025): 230–51. <https://doi.org/10.25139/lex.v9i1.10948>.
- Fahilly, Anjas, Siti Nurhayati, dan Fitri Rafianti. “Tanggung Jawab Hukum Penjual dalam Transaksi Jual Beli *Online* Shopee *Pre-order* yang Mengalami Keterlambatan.” *Innovative: Journal Of Social Science Research* 5, no. 3 (2025): 6892–6904. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19643>.
- Fathni, Indriya, Moh Ahsanuddin Jauhari, Dewi Sulastri, Nandang Najmudi, Neng Yani Nurhayani, dan Saskia Fazrin Khoirunnisa. “Perlindungan Hukum Bagi Penjual *Marketplace* Akibat Kerugian Layanan COD.” *Legal Standing : Jurnal Ilmu Hukum* 7, no. 2 (2023): 436–48. <https://doi.org/10.24269/ls.v7i2.7341>.
- Hadis, Trisno R. “Perlindungan Konsumen Atas Transaksi Jual Beli Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Pada *Marketpalce* Shopee.” *Jurnal Media Hukum* 13, no. 13 (2025): 16–26. <https://doi.org/10.59414/jmh.v13i1.848>.
- Khairunnisah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen pada Aplikasi Shopee Dalam Melakukan Transaksi Elektoronik.” *SUA JOURNAL OF LAW* 3, no. 1 (2023): 19–24. <https://jurnal.uniki.ac.id/index.php/sjl/article/view/437>.
- Lestari, Karlina, dan Hanung Widjangkoro. “Analisis Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Tidak Sesuai Deskripsi di *Marketplace*.” *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026): 6649–58. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.7016>.
- Maulana, Rizky, dan Teuku Syahrul Ansari. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Transaksi *Online*.” *Jurnal Ilmiah Wabana Pendidikan* 10, no. 16 (2024): 727–36. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13765675>.
- Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, Agustina Balik, dan Hukum Universitas Pattimura. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (2023): 1–15. <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.
- Naftali, Kearen Elvira, dan Gunardi Lie. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi *E-commerce* akibat Wanprestasi Pelaku Usaha: Studi pada Platform Shopee dan Tokopedia.” *Custodia: Journal of Legal, Political, and Humanistic Inquiry* 1, no. 4 (2026): 208–17. <https://doi.org/10.65310/n6g57g32>.

- Rahmadani, Nanda, dan Lukmanul Hakim. "Perlindungan Hukum Terhadap Transaksi *E-commerce* Shopee Dalam Sistem Cash on Delivery (Studi Kasus di Reach Official)." *Journal of Citizen Research and Development* 3, no. 1 (2026): 1–9. <https://doi.org/10.57235/jcrd.v3i1.7945>.
- Taufiqurokhman, Rineke Sara, Wahyu Hanggoro Suseno, dan Ricky Muhamad Zakaria. "Cross-border Consumer Disputes in the Digital Marketplace: Rethinking Jurisdiction and Law in Global *E-commerce* Governance." *Journal of Law Review* 3, no. 4 (2025): 210–18. <https://doi.org/10.61978/legalis.v3i4.1122>.
- Tresnawati, Selen, Syaharani Meylian, dan Nabila Izni Anandhira. "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Platform Shopee Indonesia." *LETTERLIJK* 2, no. 1 (2025): 30–37. <https://doi.org/10.25134/letterlijk.v2i1.995>.
- Tsary, Syifa Rana, dan Rian Saputra. "Perlindungan Hukum Konsumen atas Ajuan Komplain terhadap Kesalahan Pengiriman Barang oleh Pelaku Usaha pada Aplikasi Shopee." *Indonesian Journal of Law and Justice*, 3, no. 2 (2025): 1–13. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v3i2.4932>.