PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN PEMESANAN MELALUI SHOPEE INDONESIA

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyratan mencapai derajat S-1

Oleh:

INAH PITRI

NIM: A1011211243

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

HALAMAN JUDUL

PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN PEMESANAN MELALUI SHOPEE INDONESIA

SKRIPSI

INAH PITRI

NIM: A1011211243

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

2025

PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN PEMESANAN MELALUI SHOPEE INDONESIA

Inah Pitri
NIM.A1011211243

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

Telah disetujui oleh :

Disahkan Oleh:

Dekan,

Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum

NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus: 30 Juli 2025

KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2025

Tim Penguji:

Jabatan	Nama dan NIP	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Hj. Rachmawati, S.H., M.H. NIP. 196411041989032001	Pembina Tingkat I/IV b	
Sekretaris penguji	Devina Puspita Sari, S.H., M.H NIP. 198912152022032008	Penata Muda Tingkat I/III b	
Penguji I	Dr. Siti Rohani, SH., M.Hum NIP. 197509232000032001	Pembina/I V a	
Penguji II	Dina Karlina, SH., M.Hum NIP. 197308062000122001	Penata Tigkat I/ III d	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura Pontianak

Pontianak

Nomor: 2951/UN22.1/DT.00.10/2025

Tanggal: 25 Juli 2025

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini tidak dapat terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dah disebutkan dalam daftar Pustaka.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan Rahmat, Hidayah serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini saya dedikasikan untuk semua orang yang telah menjadi sumber inspirasi dan motivasi dalam hidup saya. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang serta dukungan yang tiada hentinya yang telah diberikan kepada saya. Sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih, kupersembahkan karya ini kepada:

1. Ibu tercinta (Sudarwati) pintu surgaku, terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan usaha serta ketulusan yang diberikan. Meskipun ibu tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun ibu selalu senantiasa mendukung dan mengusahakan yang terbaik untuk masa depan peulis. Meskipun kehidupan kita tidak sama dengan kehidupan orang lain yang mengharuskan ibu untuk berjuang sendiri mencari nafkah untuk penulis dan kedua adik penulis dan selalu mengusahakan yang terbaik untuk anak-anak nya, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ibu bangga karna telah berhasil membuat anak perempuan pertamanya mendapat gelar di belakang namanya. Besar harapan penulis semoga ibu senantiasa berada disamping penulis dengan keadaan sehat dan dapat merasakan hasil kesuksesan penulis di hari tuan anti. I Love You Bu.

2. Bapak tercinta (Edy Irdiansyah) cinta pertamaku, terima kasih penulis ucapkan atas setiap tetesan keringat yang telah tercurahkan dalam setiap langkah ketika dirimu berusaha untuk mewujudkan impian penulis, terima kasih setiap usaha yang dilakukan saat penulis membutuhkan bantuan. Walaupun banyak hal yang tidak sesuai dengan ekspetasi kehidupan kita, tetapi dirimu mengajarkan banyak hal kepada penulis tentang bagaimana bertahan hidup dengan realita kehidupan yang memang tak pernah terbayangkan. Semoga dengan adanya skkripsi ini dapat mebuat dirimu bangga terhadap pencapaian yang penulis capai. Besar harapan penulis semoga bapak senantisa sehat dan dimanapun bapak berada ALLAH selalu melindungi serta dapat merasakan hasil kesuksesan anak perempuan pertamanya. I Love You Pak.
3. Abang tersayang (Anggi Sutrisno) terima kasih penulis ucapkan atas segala bantuan yang telah diberikan, walaupun hanya terikat sebagai sepupu tapi dirimu telah hadir seperti saudara kandung yang siap membantu kapan pun penulis membutuhkan bantuan. Semoga abang senantiasa selalu sehat dan penulis bisa menjadi kebanggan untuk dirimu.
4. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya kepada penulis.
5. Aris Aprizal, terima kasih penulis ucapkan atas setiap usaha yang selalu diberikan kepada penulis memberikan dukungan, doa, serta ketulusan yang tiada henti yang dirimu berikan. Terima kasih untuk setiap kata iya yang selalu keluar dari mulutmu Ketika penulis membutuhkan bantuan. Terima kasih untuk selalu mengutamakan kepentingan penulis, terima kasih banyak penulis ucapkan

semoga ALLAH membalas kebaikan yang telah engkau berikan kepada penulis. Semoga dengan skripsi ini menjadikan wujud bangga yang telah engkau usahakan selama ini.

6. Sahabat seperjuangan MAKUMPALA UNTAN, Marisa, Riza, Varian, Tombeng, dan Aldo yang menjadi tempat sharing dan diskusi penulis. Terima kasih setiap uluran bantuan yang kalian berikan kepada penulis. Semoga allah senantiasa membalas kebaikan kalian dan semoga KALA' BATANG AWI SAMPANGE dapat menggapai segala impian dan cita-cita kita.
7. MAKUMPALA UNTAN terima kasih karena telah banyak memberikan ilmu dan pembelajaran serta pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga membantu penulis untuk dapat menyelesaikam perkuliahan.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Inah Pitri. Terima kasih sudah mau bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan setiap pencapaian-pencapaian kecil sampai di titik ini, walau sering merasa putus asa atas apa yang terjadi dan usaha yang belum berhasil, namun terima kasih karena memutuskan untuk tidak menyerah sedikit pun dan selalu ingin berusaha dan selalu mecoba. Terima kasih tidak menyerah dalam proses penyeusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang harus dirayakan. Untuk diri sendiri, berbahagialan di manapun kamu berada. Apapun kurang lebihnya harus selalu dirayakan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "PENYELESAIAN SENGKETA TERHADAP BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN PEMESANAN MELALUI SHOPEE
INDONESIA". Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala kendala dan hambatan, namun berkat bimbingan dan motivasi dari semua pihak yang telah membantu penulis dalam berbagai bentuk, sehingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, serta masukan yang berharga dalam proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap bantuan dan dorongan yang diberikan para pihak sangat berarti bagi penulis. Untuk itu, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besamya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb. Selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
3. Bapak Edy Suasono, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Ibu Hj.Herlina, S.H., M.H selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan. Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.

5. Bapak H. Hamdani, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
6. Ibu Dr. Evi Purwanti, S.H., LL.M selaku Ketua Program Studi Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
7. Bapak Salfius Seko, SH., M.H selaku Dosen pembimbing Akademik yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.
8. Ibu Hj. Rachmawati, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Ibu Devina Puspita Sari, S.H., M.H selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan sangat banyak masukan, arahan, bimbingan, serta saran yang sangat membantu penulis di tahap penyusunan skripsi ini.
10. Ibu Dr. Siti Rohani, S.H., M.Hum selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan saran dan masukan terkait dengan penulisan skripsi ini.
11. Ibu Dina Karlina, S.H., M.Hum selaku Dosen Penguji II yang juga telah memberikan saran dan masukan terkait dengan penulisan skripsi ini.
12. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak yang telah mengajar, mendidik dan memberikan ilmu yang tak terhingga untuk penulis selama menjadi mahasiswa.
13. Bapak dan Ibu Civitas Akademika di Lingkungan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak, yang senantiasa membantu mengurus segala kebutuhan dan keperluan penulis dalam proses seminar, penelitian hingga

penulisan skripsi

14. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Angkatan 2021 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan dan penulisan skripsi ini.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini ialah guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dalam bentuk kajian teoritis, maupun dalam hasil analisis pengolahan data yang didapatkan. Oleh karena itu, semua kritik dan saran akan penulis terima dengan besar hati.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah terlibat dalam proses penyelesaian skripsi ini dan penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat membalas berlipat ganda semua kebaikan bapak/ibu, orang tua, keluarga dan sahabat yang telah membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat menambah Ilmu Pengetahuan dan bermanfaat bagi semua yang membacanya, serta dapat membantu mengembangkan pengetahuan Ilmu Hukum pada umumnya, terkhususnya pengetahuan pada Hukum Ekonomi.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....1

Halaman Pengesahan.....2

Halaman Penyertaan.....4

Halaman Persembahan.....5

Kata Pengantar.....8

Daftar Isi.....11

Daftar Lampiran.....13

Abstrak.....14

Abstract.....15

BAB I PENDAHULUAN.....16

A. Latar Belakang.....16
B. Rumusan Masalah.....19
C. Tujuan Penelitian.....20
D. Manfaat Penelitian.....20
E. Keaslian Penelitian.....20
F. Kerangkat Teori.....22
G. Kerangka Konsep.....27

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....29

A. E-Commerce dan Transaksi Online.....29
B. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online.....32
C. Jenis Sengketa dalam E-Commerce.....36
D. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....39
E. Kebijakan Shopee Terkait Penyelesaian Sengketa.....42
F. Aspek Hukum Transaksi Elektronik.....45

BAB III METODE PENELITIAN.....48

A. Metode Penelitian.....48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....52

BAB V PENUTUP.....66

A. Kesimpulan.....66
B. Saran.....67

DAFTAR PUSTAKA.....68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara Penelitian.....71
Lampiran 2: Bukti Pembelian Barang yang Tidak Sesuai dan Berhasil di Return.....72
Lampiran 3: Bukti Kebijakan dalam Pengembalian Barang atau Dana di Shopee.....74
Lampira 4: Bukti Dokumentasi Penelitian.....76

ABSTRAK

Penelitian ini muncul karena adanya kecenderungan peningkatan pengaduan dari konsumen terkait barang yang tidak sesuai, baik dari segi spesifikasi, ukuran, kualitas, maupun kuantitas. Ketidaksesuaian tersebut kerap disebabkan oleh kurangnya transparansi atau ketidakakuratan informasi yang diberikan oleh penjual dalam deskripsi produk. Konsumen sering merasa dirugikan karena barang yang diterima tidak sesuai ekspektasi, dan proses pengembalian barang tidak selalu berjalan mulus. Hal ini menunjukkan adanya celah dalam sistem perlindungan konsumen di ranah e-commerce yang perlu dianalisis lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk sengketa yang timbul dari transaksi pembelian barang yang tidak sesuai dengan pesanan melalui platform e-commerce Shopee, serta bagaimana upaya penyelesaian sengketa tersebut dilakukan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, yang menggabungkan data empiris dari hasil wawancara terhadap konsumen yang pernah mengalami sengketa melalui Shopee. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih konkret mengenai pengalaman konsumeen, jenis data yang digunakan terdiri dari data primer, yang diperoleh melalui wawancara dengan narasumber seperti konsumen yang pernah mengalami ketidaksesuaim barang pada pemesanan, serta data sekunder yang mencakup bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang relevan dengan permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, untuk memperoleh informasi langsung dari responden. Data yang diperoleh akan dianalitis dengan menguraikan hasil wawancara dan informasi yang ditemukan dilapangan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai penyelesaian sengketeta terhadap pembelian barang yang tidak sesuai dengan pemesanan melalui shopee.

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun transaksi jual beli melalui platform e-commerce seperti Shopee memberikan kemudahan bagi konsumen, masih sering terjadi permasalahan terkait barang yang tidak sesuai dengan pesanan, yang berdampak pada pelanggaran hak-hak konsumen. Dalam dua studi kasus yang dianalisis, ditemukan bahwa konsumen mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha, meskipun secara normatif perlindungan hukum telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; E-Comerce; Sengketa Konsume; Transaksi Digital; Yuridis Empiris

ABSTRACT

This research emerges in response to the increasing number of consumer complaints regarding goods that do not match expectations in terms of specifications, size, quality, or quantity. Such discrepancies are often caused by a lack of transparency or inaccurate product information provided by sellers. Consumers frequently feel disadvantaged because the received goods do not meet their expectations, and the return process is not always smooth. This situation reveals a gap in consumer protection systems within the realm of e-commerce that requires further analysis. The purpose of this study is to examine the types of disputes arising from transactions involving goods that are inconsistent with the order placed through the Shopee e-commerce platform, as well as the efforts made to resolve such disputes.

This study employs an empirical juridical approach, combining empirical data gathered through interviews with consumers who have experienced disputes via Shopee. The interviews aim to obtain a concrete understanding of consumer experiences. The types of data used include primary data, obtained through interviews with individuals who encountered mismatches in their orders, as well as secondary data, which consists of primary, secondary, and tertiary legal materials relevant to the research problem. The data collection technique used is interviews to obtain direct information from respondents. The collected data is analyzed by describing the interview results and field findings to provide deeper insights into the dispute resolution process concerning mismatched purchases on Shopee.

The findings indicate that although e-commerce platforms like Shopee offer convenience to consumers, issues related to product discrepancies remain prevalent, leading to violations of consumer rights. The two case studies analyzed in this research show that consumers suffered losses due to negligence by business actors dispute resolution system. This is despite the fact that legal protection is normatively provided under Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Law Number 1 of 2024 concerning Electronic Information and Transactions.

Keywords: Consumer Protection; E-Commerce; Consumer Dispute; Digital Transaction; Empirical Juridical Approach.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam pola transaksi perdagangan di Indonesia. Transaksi e-commerce telah menjadi fenomena yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern, dengan pertumbuhan yang semakin kuat terutama setelah pandemi COVID-19. Berdasarkan data dari Kementerian Perdagangan, nilai transaksi e-commerce di Indonesia mencapai angka ratusan triliun rupiah per tahun dan terus menunjukkan peningkatan. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan variasi produk yang ditawarkan menjadi daya tarik utama bagi konsumen untuk beralih ke platform digital.

Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat permasalahan mendasar terkait perlindungan konsumen, khususnya dari aspek kualitas produk yang diperjualbelikan. Beberapa konsumen ada yang mengalami masalah terkait kualitas barang yang diterima, mulai dari barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, cacat atau bahkan produk yang tidak sesuai dengan yang di tampilkan. Hal ini membuat keresahan beberapa konsumen dan menimbulkan ketidakpuasan konsumen yang berbelanja bahkan merugikan konsumen.

Pada awal tahun 2023 tepat di Bulan Maret, terjadi salah satu kasus yang menyebabkan konsumen Bernama Yudi Pratama yang membeli sebuah jaket di salah satu platform shopee di salah satu toko. Yudi tertarik membeli jaket pada

toko ini karna memiliki harga yang lebih murah di bandingkan dengan harga toko resmi dan memiliki beberapa ulasan yang bagus, setelah Yudi melakukan pembayaran sebesar Rp 250.000,00, Yudi menerima paket dalam waktu seminggu setelah melakukan pembeyaran. Pada awalnya, saat Yudi menerima paket nya terlihat aman dan meyakinkan namun pada saat Yudi membuka paket tersebut ternyata barang yang datang bukan barang yang dipesan oleh Yudi, melainkan mainan mobil. Ketika Yudi mecoba untuk melakukan komplain dan mencoba untuk pengembalian dana, namun pihak dari toko tersebut tidak merespon komplain dari Yudi.

Kasus ini menyoroti beberapa permasalahan penting dalam perlindungan konsumen e-commerce, antara lain:

1. Kesulitan mengidentifikasi keaslian produk dalam transaksi online
2. Manipulasi ulasan dan rating oleh penjual nakal
3. Keterbatasan kebijakan pengembalian marketplace
4. Ketidakjelasan tanggung jawab antara penjual dan platform

Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang telah diperbarui pada tahun 2024 memberikan landasan hukum yang lebih komprehensif dalam mengatur transaksi elektronik, termasuk e-commerce. UU ITE 2024 telah memperkuat ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam menyediakan informasi yang jelas dan akurat terkait produk yang ditawarkan secara online. Undang-undang ini juga mengatur mekanisme penyelesaian sengketa secara elektronik dan sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut Meskipun demikian, masih terdapat kelemahan

dalam pengawasan dan penegakan hukum, terutama ketika melibatkan platform e-commerce lintas negara atau pihak ketiga yang berperan sebagai perantara dalam transaksi.

Dalam Undang-undang No.8 Tahun 1999 pada pasal 1 ayat (1) tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan: Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”. Dapat diharapkan sebagai upaya untuk meniadakan Tindakan sewenang-wenangnya yang dapat merugikan konsumen hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen tersebut. [1]

Perlindungan konsumen merupakan aspek integral dalam bisnis yang sehat, di mana perlindungan hukum yang seimbang antara produsen dan konsumen menjadi faktor paling penting. Ketidakseimbangan perlindungan hukum tersebut dapat berdampak negatif bagi konsumen, baik sebagai akibat dari hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang tidak adil maupun pelanggaran hukum yang dilakukan oleh produsen.

Dalam Undang-Undang perlindugan konsumen, konsumen dilindungi atau diberikan hak dalam pasal 4 yang menyebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan dan keamanan, hak untuk memilih barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar dan jelas, hak untuk didengar pendapat atau keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya, hak untuk

[1] Lorenzo Arya Moniga, tahun 2023, perlindungan konsumen terhadap barang yang tidak sesuai oleh penjual online shop melalui e-commerce,Universitas

Islam Sultan Agung, Hal 3

mendapatkan perlindungan dan upaya peyelsaian sengketa serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai.[2] Selain itu penyelesaian sengketa konsumen terhadap barang yang tidak sesuai dengan pemesanan melalui platform Shopee Indonesia dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang memiliki kewenangan untuk melakukan mediasi atau arbitrase, atau melalui pengadilan yang memiliki kewenangan untuk memutuskanperkara sengketa konsumen, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen Jika dikaitkan dengan kasus penelitian ini sudah pasti melanggar ketentuan yang sudah ada dalam UU tersebut.

Oleh karena iu, penelitian ini menjadi sangat penting untuk lebih memahami keterkaitan antara kualitas produk dan perlindungan data konsumen. Dengan memahami keterkaitan antara kualitas produk dan perlindungn konsumen dapat meningkatkan kemajuan teknologi dan informasi melalui transaksi e-commerce.

B. Rumusan Masalah

Jadi berdasarkan latar belakang penulis diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu :

Upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen atas kerugian saat mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan pemesanan melalui shopee?

[2] UU Perlindungan Konsumen Pasal 4

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini yaitu: Untuk mengetahui bentuk upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan perlindungan konsumen atas barang yang tidak sesuai dengan pemesanan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan atau kegunaan sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

1) Dapat melatih kemampuan dalam ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum teknologi informasi.
2) Memperkaya literatur akademis mengenai perlindungan hukum konsumen terutama dalam transaksi e-commerce.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat meningkatkan kerjasama antara pelaku usaha, pemerintah, dan masyarakat serta dapat mengembangkan sistem pengaduan konflik.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan skripsi ini di buat oleh penulis berdasarkan dari persoalan yang terjadi di beberapa konsumen rasakan yang berkaitan dengan kualitas produk yang diperjualbelikan melalui transaksi e-commerce. Sepengetahuan penulis masalah yang diteliti ini memiliki kemiripan yang hampir sama dengan peneliti terdahulu. Tentunya terdapat perbedaan dalam penelitian yang saat ini penulis teliti dengan peneliti sebelumnya, berikut beberapa penulis terdahulu yang membahas mengenai tema perlidungan konsumen:

Syahrul Kurniawan dengan skripsi berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli E-commerce" masalah yang di bahas dalam penelitian tersebut mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi e-commerce serta tanggung jawab bagi para pihak dalam transaksi e-commerce[3], sedangkan dalam penelitian penulis saat ini membahas lebih fokus tentang perlindungan konsumen dan upaya yang dilakukan konsumen.

Lorenzo Arya Moniaga dengan skripsi berjudul "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shop Melalui E-commerce". Masalah yang di bahas dalam penelitian tersebut mengenai pertanggung jawaban dari pihak online shop serta memahami bagaimana penyelesaian masalah antara kedua belah pihak dalam sengketa tersebut[4], sedangkan dalam penelitian penulis lebih fokus membahas terkait pelaksanaan UU No.8 tahun 1999 terkait perlindungan konsumen yang dilihat dari aspek pengiriman barang.

Berdasarkan uraian diatas mengenai penelitian yang sebelumnya diteliti mengenai penerapan tanggung jawab antara pihak-pihak yang terlibat dan membahas lebih luas terkait jual beli online shop melalui transaksi e-commerce, dan perbedaan yang terdapat dalam penelitian penulis saat ini dapat dilihat dari transaksi melaluii e-commerce yang di khususkan pada platform shopee dan

[3] Syahrul Kurniawan, tahun 2023, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli E-commerce, Universitas Islam Sultan Agung, Hal 5

[4] Lorenzo Arya Moniaga, tahun 2023, Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Brang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shop Melalui E-commerce, Universitas Islam Sultas Agung, Hal 5

bagaimana pelaksanaan UU Perlindungan Konsumen dalam praktik transaksi e-commerce. Oleh karena itu, diharapkan dari penelitian ini bisa menjadi salah satu cara agar UU Perlindungan Konsumen ini dapat berjalan sesuai keinginan masyarakat luas.

F. Kerangka Teori

1. Teori Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan suatu perlindungan hukum bagi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Di dalam pasal 1 angka 1 UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dijelaskan: "perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen". Atau lebih singkatnya perlindungan konsumen ialah segala upaya untuk menjamin atau suatu kepastian hukum dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa, hal ini mulai dari tahap mendapatkan sampai dengan akibat yang ditimbulkan dari penggunaan barang/jasa tersebut.[5] Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; ha katas informasi yang benar,

[5] Jannus Sibadolok, tahun 2010, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Bandung PT Citra Aditya Bhakti, Hal 7

jelas,dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hakuntuk mendapatkan konpensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan lain-lain.[6]

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa merupakan suatu mekanisme hukum dan sosial yang digunakan untuk menyelesaikan konflik antara dua pihak atau lebih guna mengembalikan keadaan ke kondisi yang adil dan seimbang. Menurut

M. Yahya Harahap, penyelesaian sengketa adalah upaya hukum yang ditempuh oleh para pihak untuk memperoleh keadilan, baik melalui jalur litigasi (pengadilan) maupun non-litigasi (di luar pengadilan), seperti mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Harahap menekankan bahwa tidak semua sengketa harus diselesaikan melalui pengadilan, terutama jika terdapat cara alternatif yang lebih efisien dan tidak memakan biaya besar.[7]

Pandangan serupa dikemukakan oleh Subekti, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa adalah suatu cara hukum yang ditempuh oleh seseorang atau pihak yang merasa dirugikan untuk menuntut haknya agar dipulihkan kembali. Menurutnya, penyelesaian ini dapat dilakukan melalui lembaga peradilan maupun secara damai di luar pengadilan, tergantung pada sifat dan kondisi dari sengketa yang terjadi.[8]

---

[6] Cindy Aulia Khotimah, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (e-commerce), Hal 15 jurnal
[7] M. Yahya Harahap, Hukum Acara Perdata tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian dan putusan pengadian, Jakarta, Sinar Grafika, 2005
[8] Subekti, Hukum Acara Perdata, Jakarta Pradnya Paramita, 2004

Dalam pendekatan hukum progresif, Satjipto Rahardjo menegaskan bahwa penyelesaian sengketa tidak semata-mata menyangkut prosedur hukum, melainkan juga merupakan upaya untuk menciptakan keadilan substantif. Ia menekankan bahwa hukum harus berpihak pada kemanusiaan dan keadilan sosial, khususnya dalam membela kepentingan kelompok lemah seperti konsumen.[9]

Ahmad Ali juga memaknai penyelesaian sengketa sebagai mekanisme hukum dan sosial yang bertujuan menyelesaikan konflik dengan cara yang tidak hanya berorientasi pada hukuman, tetapi juga pada pemulihan hubungan antar pihak yang bersengketa. Dalam pandangannya, penyelesaian sengketa tidak hanya dilakukan untuk mencari siapa yang salah, melainkan juga untuk memulihkan keadilan secara menyeluruh.[10]

Sementara itu, Soerjono Soekanto menekankan bahwa penyelesaian sengketa merupakan bagian dari mekanisme sosial yang dilembagakan untuk menjaga ketertiban masyarakat. Dalam masyarakat modern, konflik diselesaikan melalui lembaga-lembaga formal seperti pengadilan, arbitrase, maupun lembaga alternatif lainnya.[11]

3. Teori Perjanjian

Teori perjanjian dalam hukum perdata Indonesia mengalami perkembangan yang dinamis seiring dengan munculnya praktik-praktik baru dalam transaksi bisnis modern, termasuk e-commerce. Dalam pandangan Prof. Dr. Agus Yudha Hernoko,

[9] Satjipto Rahardjo, Ilmu hukum, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2000
[10] Ahmad Ali, Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan, Jakarta, Kencana, 2002
[11] Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta, 2004

S.H., M.H., teori perjanjian tidak lagi hanya berbasis pada prinsip klasik seperti konsensualisme dan kebebasan berkontrak, tetapi juga harus mempertimbangkan asas proporsionalitas dan keadilan relasional dalam hubungan kontraktual, terutama pada perjanjian komersial yang kompleks. Ia menegaskan bahwa proporsionalitas merupakan prinsip dasar yang menjembatani antara kepastian hukum dan keadilan kontraktual bagi para pihak.[12]

Sementara itu, Prof. Dr. Maria Farida Indrati, S.H., M.H., menekankan pentingnya itikad baik (good faith) tidak hanya pada saat terbentuknya perjanjian, tetapi juga dalam pelaksanaan dan penyelesaiannya. Menurutnya, itikad baik merupakan prinsip fundamental dalam hukum perjanjian yang mencegah pihak-pihak dalam kontrak dari perilaku yang merugikan secara sepihak.[13] Pandangan ini relevan dalam perkembangan hukum kontrak digital dan transaksi online yang rentan terjadi wanprestasi.

Dalam kajian hukum kontemporer, Dr. R. Widiyono, S.H., M.H. menyoroti pentingnya perlindungan hukum terhadap pihak yang lemah dalam perjanjian, seperti konsumen atau pelaku usaha mikro. Ia mengemukakan bahwa teori perjanjian masa kini harus mengakomodasi asas keseimbangan (equality of bargaining power) sebagai koreksi terhadap dominasi pihak yang lebih kuat dalam relasi kontraktual.[14] Oleh karena itu, perkembangan teori perjanjian tidak hanya memperhatikan unsur

[12] Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian, Asas Proposionalitas dalam kontrak Komersial, Airlangga University, 2010
[13] Indrati, Maria Farida. Ilmu Perundang-undangan: Jenis, Fungsi, dan Materi Muatan. Yogyakarta: Kanisius, 2015.
[14] Widiyono, R. Hukum Perjanjian: Teori dan Praktik dalam Perspektif

Keadilan Kontraktual. Yogyakarta: Thafa Media, 2021.

kesepakatan formal, tetapi juga menilai substansi perjanjian secara adil dan proporsional.

Dengan demikian, teori perjanjian dalam konteks hukum Indonesia terkini tidak hanya bertumpu pada KUHPerdata sebagai dasar hukum, melainkan juga berkembang berdasarkan prinsip keadilan, perlindungan terhadap pihak lemah, proporsionalitas, dan itikad baik yang telah diuraikan oleh para ahli hukum kontemporer.

4. Teori E-Commerce

Electronik commerce atau e-commerce adalah suatu proses terjadinya transaksi jual beli dalam praktiknya dilakuka secara online melalui media elektronik. Menurut Laudon, e-commerce adalah transaksi business to business yang terjadi dengan perantara jaringan internet. Dalam dunia perdagangan, e-commerece menawarkan banyak perubahan. Proses jual beli tidak lagi membutuhkan pertemuan tatap muka seperti pada toko konvensional. Penjual dan pembeli hanya melakukan proses transaksi online. Dalam transaksi e-commerce bukan hanya di lakukan antara penjual dan pembeli, namun e-commerce memiliki enam jenis yang banyak digunakan, seperti:

a) Business to business adalah jenis e-commerce di mana satu perusahaan menjual produk atau layanan ke perusahaan lain.
b) Business to consumer dalam jenis e-commerce ini,perusahaan menjual produj atau layanan kepada konsumen.

c) Antar konsumen kegiatan dalam jenis e-commerce ini adalah transaksi online antara dua orang.
d) Consumen to business adalaj sistem di mana seseorang menjual produk atau layanan ke perusahaan.
e) Business to government adalah mode e-commerce yang hamper sama dengan business to business, tetapi pelakunya adalah perusahaan dan intansi pemerintah.
f) Consumen to government adalah jenis e-commerce yang bekerja seperti dengan consumer to business, namun transaksi dilakukan oleh individu dan Lembaga pemerintah.

G. Kerangka Konsep

Dalam beberapa tahun belakangan ini, perkembangan teknologi di dunia telah membawa perubahan yang sangat pesat di dalam berbagai aspek kehidupan, salah satu perkembangan teknologi yang bisa dikatakan sudah maju terlihat dalam cara berbelanja. E-commerce atau yang mudah disebut perdagangan melalui elektronik ini, kini telah menjadi salah satu bagian penting dari beberapa kehidupan masyarakat Dalam sistem e-commerce terdapat hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha terkait kualitas produk yang sesuai berdasarkan UU. No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang meliputi hak atas keamanan, hak atas kenyamanan dan hak atas produk berkualitas sesuai dengan apa yang di janjikan, dan sebaliknya sebagai pelaku usaha terdapat pula kewajiban yang meliputi kewajiban memberi informasi yang benar, jelas dan jujur, kewajiban menjamin mutu barang/jasa diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang

berlaku serta kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian

apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Namun disisi lain dalam perkembangan transaksi e-commerce yang pesat di Indonesia tidak terlepas pula resiko-resiko dari perkembangan tersebut, dimulai dari masalah kualitas produk yang berbeda bahkan barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang ditampilkan pada platform tersebut, tantangan perlindungan konsumen dalam e-commerce juga menjadi aspek penting, termasuk masalah keaslian produk, ketidaksesuaian antara deskripsi dan kondisi aktual produk, serta kesulitan dalam proses pengembalian dan penggantian produk yang tidak sesuai kualitas.

Dalam penelitian ini akan dibahas lebih dalam tentang bagaimana peran UU. No.8 Tahun 1999 dalam permasalahan perlidungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman komprehensif tentang perlindungan konsumen dari aspek kualitas produk dalam transaksi e-commerce.