
Perlindungan Konsumen E-Commerce Shopee Indonesia Atas Kebenaran Informasi Barang Yang Diperjanjikan Menurut Perspektif Hukum Positif

Muhamad Fikrie Ardiansyah¹, Asep Syarifuddin Hidayat² dan Hidayatulloh³
Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia.

Abstract

This study aims to review the forms of e-commerce consumer protection according to the policies of e-commerce providers and applicable laws and regulations, as well as what these consumers can take legal remedies if their rights are violated. The main problem in this thesis is regarding the violation of consumer rights committed by several business actors on the Shopee Indonesia Marketplace. This violation of consumer rights concerns the nonconformity of goods received by consumers compared to what was agreed upon at the beginning between the consumer and the business actor. The research method in this study uses a statutory approach (Statute Approach). This research type is empirical normative research using data collection methods in the form of literature studies and sources from the internet. The study results conclude that e-commerce consumer protection has been regulated in the service provider's policy. However, there are still cases of rights violations and efforts that these consumers can take through the courts as long as they do not involve service providers or can also use the Online Dispute Resolution system according to Article 72 Government Regulation Number 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems.

Keywords: Consumer Protection, Electronic Transactions, E-commerce, Consumer Rights and Obligations, Facilitators, Resolution Centers, Service Policies.

*Diterima : 15 Mei 2020, Revisi : 30 Mei 2020, Publis : 25 Juni 2020

¹ **Muhamad Fikrie Ardiansyah** adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

² **Asep Syarifuddin Hidayat** adalah Dosen Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia.

³ **Hidayatulloh** adalah Dosen Fakultas Syariah dan Hukum. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk meninjau bentuk perlindungan konsumen *e-commerce* menurut kebijakan dari penyedia *e-commerce* dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta upaya hukum apa yang dapat dilakukan oleh konsumen tersebut jika mendapatkan haknya dilanggar. Permasalahan utama dalam skripsi ini adalah mengenai adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh beberapa pelaku usaha pada *Marketplace* Shopee Indonesia. Pelanggaran hak konsumen ini mengenai ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen dibandingkan dengan apa yang sudah diperjanjikan di awal antara konsumen dan pelaku usaha. Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif empiris dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan sumber dari internet. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Perlindungan Konsumen *e-commerce* sudah diatur dalam kebijakan penyedia layanan namun masih ada kasus terjadinya pelanggaran hak dan upaya yang dapat ditempuh oleh konsumen tersebut adalah dengan melalui pengadilan dalam catatan tidak melibatkan pihak penyedia layanan atau dapat juga menggunakan system *Online Dispute Resolution* menurut Pasal 72 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik .

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Transaksi Elektronik, *E-commerce*, Hak dan Kewajiban Konsumen, *Fasilitator*, Pusat Resolusi, Kebijakan Layanan.

Pendahuluan

Teknologi berkembang secara pesat setiap tahunnya di setiap negara termasuk di Indonesia. Perkembangan ini diikuti oleh berbagai aspek salah satunya yaitu kegiatan perdagangan. Konsep perdagangan dahulu berawal dengan bertemunya para pelaku usaha dan para konsumen di suatu tempat yang disebut pasar. Transaksi dimulai dengan bertemunya kedua belah pihak tersebut. Pelaku usaha menjajakan barang dagangannya agar para pembeli dapat melihat dan memeriksa dengan jelas barang yang ingin mereka beli. Jika sudah saling sepakat satu sama lain, terjadilah suatu transaksi jual-beli barang tersebut. Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang semakin maju, serta dengan lahirnya media internet para pelaku usaha dan konsumen tidak perlu lagi saling bertemu dan bertatap muka disuatu tempat guna untuk melakukan transaksi jual beli. Hadirnya internet tidak hanya memberikan dampak positif dalam bidang komunikasi, namun juga telah memberikan kemudahan bagi para pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen untuk saling terhubung dalam melakukan transaksi yang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus bertemu.

Sistem perdagangan dengan memanfaatkan sarana internet ini selanjutnya disebut *electronic commerce* atau disingkat *e-commerce*. *E-commerce* merupakan rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi

dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara elektronik.¹ *E-commerce* lahir atas tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang serba cepat, mudah dan praktis. Melalui internet, masyarakat memiliki ruang gerak yang lebih luas dalam memilih produk baik itu barang/jasa yang akan dipergunakan tentunya dengan berbagai kualitas dan kuantitas sesuai dengan yang diinginkan.²

Teknologi saat ini selain memberikan kontribusi bagi peningkatan kesejahteraan, kemajuan dan peradaban manusia serta memberikan kenyamanan dan efisiensi waktu serta biaya, sekaligus menjadi sarana efektif perbuatan melawan hukum.³ Disamping banyak yang merasakan berbagai keuntungan dengan adanya *E-commerce* ini, di satu sisi ada beberapa faktor yang dapat merugikan hak-hak konsumen. Salah satu faktor ini adalah probabilitas bahwa produk yang dipasarkan terkadang tidak layak dikonsumsi konsumen dan tidak sesuai dengan apa yang dipromosikan pelaku usaha di laman *web* atau media sosial tempat jual-beli berlangsung. Seringkali terjadi perbedaan mengenai informasi yang ditampilkan oleh pelaku usaha mengenai keadaan barang yang diperjualkan, namun ketika konsumen membeli barang tersebut sangat berbeda kondisi barang yang dikirimkan dengan yang tercantum di laman pelaku usaha tersebut.

Seiring berjalannya waktu, telah berkembang pula sistem bisnis *virtual* seperti contohnya *Marketplace*. *Marketplace* merupakan sebuah halaman web yang menghubungkan seorang penjual dengan pembeli melalui internet. Dengan adanya *Marketplace* ini pelaku usaha tidak lagi menggunakan toko konvensional yang berbentuk fisik. Karena itu konsep perdagangan konvensional jika dilihat sudah mulai ditinggalkan walaupun masih belum sepenuhnya.

Di Indonesia salah satu *Marketplace* terbesar adalah Shopee Indonesia. Menurut Portal diskon CupoNation selama bulan Januari – Juni 2019 Shopee Indonesia mendapatkan total 476,5 juta kunjungan.⁴ Shopee merupakan sebuah perusahaan *e-commerce* yang berada di bawah naungan

¹ Pemetaan *E-commerce* Berbasis Web Direktorat E-Business Direktorat Jenderal Aplikasi Telematika Dep artemen Komunikasi dan Informatika. 2006, h. 5.

² Dikdik M.Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung : Refika Aditama, 2005), h. 144.

³ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan Haki dalam system hokum Indonesia, cetakan pertama*, (Bandung : Refika Aditama, 2004), h. 1.

⁴ Diakses dari laman <https://teknologi.bisnis.com/read/20190809/84/1134495/ini-10-e-commerce-yang-paling-banyak-dikunjungi-di-indonesia> pada 10 Desember 2019

Sea Group, perusahaan internet di Asia Tenggara. Menjalankan bisnis *consumer to consumer (C2C) Mobile Marketplace*, Shopee resmi diperkenalkan di Singapura pada tahun 2015 yang diikuti dengan negara Malaysia, Filipina, Taiwan, Thailand, Vietnam, dan Indonesia.⁵ Shopee resmi diperkenalkan di Indonesia pada 12 Desember 2015 di bawah naungan PT. Shopee Indonesia. Dalam menjalankan transaksinya, terdapat beberapa pengaduan konsumen *e-commerce* Shopee pada halaman web Media Konsumen mengenai kondisi barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan di awal transaksi dengan pelaku usaha. Pihak konsumen yang mengalami hal ini sangat berpotensi mengalami kerugian apabila bentuk dan kualitas objek barang yang dibeli secara *online* ternyata tidak sama seperti yang diiklankan dan sesuai perjanjian oleh pelaku usaha pada media elektronik tersebut.

Transaksi *E-commerce* jika ditinjau dari pasal 1320 KUH Perdata yang menyatakan syarat sahnya suatu perjanjian yaitu kesepakatan kecakapan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal. Pasal 18 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menyatakan bahwa “Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak”. Pasal ini dapat menjadi landasan hukum yang cukup kuat bagi para pihak baik itu pelaku usaha maupun konsumen dalam melakukan transaksi elektronik atau *e-commerce* ini. Pelaku usaha memiliki tanggungjawab atas segala kebenaran informasi yang ditampilkan mengenai barang yang dijual dan mengirimkannya kepada konsumen yang melakukan pembelian, dan konsumen memiliki tanggungjawab untuk membayar sejumlah harga yang sesuai dengan produk atau jasa yang dibeli dari pelaku usaha.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif empiris yaitu dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan sumber yang berasal dari internet, dan meninjau lebih lanjut dengan peraturan perundang-undangan mengenai bentuk perlindungan hukum konsumen *e-commerce* dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan pendukung lainnya seperti : Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan

⁵ Tim Shopee, “Tentang Shopee”, dikutip dari www.shopee.co.id pada 10 februari 2020

Sistem dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Jenis pendekatan penelitian ini adalah pendekatan melalui perundang-undangan (*statute approach*) dan menggunakan (*case approach*) maka dilakukan dengan menelaah undang-undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan kasus hukum yang sedang dibahas.⁶

Hasil Dan Pembahasan

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce Shopee

1. Hubungan Konsumen dengan Pelaku Usaha

Dalam melakukan transaksi barang dan jasa yang dilakukan melalui media elektronik, terdapat suatu interaksi tidak langsung antara tiap subjek hukum yaitu dalam hal ini adalah pihak pelaku usaha, pihak konsumen dan pihak pengelola *website*.⁷ Pasal 1457 KUH Perdata menyatakan bahwa subjek hukum dalam suatu perjanjian yaitu pihak yang menyerahkan barang yaitu pelaku usaha dan pihak yang menyerahkan uang yaitu pembeli dan dalam *ecommerce* Shopee terdapat subjek hukum seperti yang dijelaskan tadi. Pasal 1234 KUH Perdata buku ketiga menyatakan "Perikatan ditujukan untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu".

Bentuk interaksi seperti ini cukup efektif dan efisien karena waktu dan tempat bukan lagi menjadi penghalang bagi berlangsungnya transaksi antar kedua belah pihak. Konsumen dapat melakukan transaksi dengan para pelaku usaha di seluruh penjuru dunia tanpa mengeluarkan biaya yang besar.

Transaksi yang dilakukan antar pelaku usaha dan konsumen melalui *online* ini merupakan suatu bentuk transaksi elektronik yang mana dibutuhkan suatu kontrak elektronik yang dimulai saat konsumen setuju untuk membeli suatu barang dan pada laman *e-commerce* tersebut dan ia melakukan klik persetujuan yang menandakan terjadinya suatu kesepakatan secara elektronik. Berdasarkan Pasal 47 ayat (2) PP PSTE suatu Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:

- a. Terdapat kesepakatan para pihak;

⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*,... h. 94.

⁷ Y.Zozi Ayodyapati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui Online Marketplace*", dalam Jurnal Hukum Vol. 4 No.12 Maret 2017, h. 31.

- b. Dilakukan oleh subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan perundang-undangan;
- c. Terdapat hal tertentu;
- d. Objek transaksi tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, kesusilaan, dan ketertiban umum.

Dan dalam kontrak elektronik tersebut supaya terjaminnya keabsahan harus memuat hal-hal yang dijelaskan dalam Pasal 48 ayat (3) PP PSTE sebagai berikut:

- a. Data identitas para pihak;
- b. Objek dan spesifikasi;
- c. Persyaratan Transaksi Elektronik;
- d. Harga dan Biaya;
- e. Prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak;
- f. Ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang dan/atau tersembunyi; dan
- g. Pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik.

Jadi keabsahan suatu Kontrak Elektronik sama dengan Kontrak secara langsung dan mengenai Kontrak Elektronik ini sudah diatur dalam Undang-Undang ITE dan PP PSTE. Kemudahan dalam melakukan transaksi ini tidaklah selalu bernilai positif, terkadang permasalahan negatif muncul di tengah-tengah ketentraman transaksi tersebut.

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha dalam kebebasan berkontrak dapat digolongkan dalam tiga kategori, yaitu :

- a) Hubungan hukum yang terjadi dengan menggunakan syarat-syarat baku, yaitu suatu klausula yang telah disediakan pengusaha dalam suatu konsep surat perjanjian tidak pernah dapat ditinjau kembali. Konsumen hanya dapat menerima syarat-syarat perjanjian itu atau tidak mengadakan perjanjian sama sekali. Kelebihan kemampuan pengusaha tertentu untuk menentukan sendiri syarat-syarat suatu perjanjian, tanpa dikoreksi kecuali konsumen bersedia untuk tidak mendapatkan barang dan/atau jasa yang dibutuhkannya, menyebabkan konsumen pada dasarnya kehilangan kebebasannya. Dalam kondisi demikian, bagi konsumen asas

kebebasan dalam hukum perjanjian berarti tidak adanya kebebasan berkehendak;

- b) Hubungan hukum secara sukarela, yaitu dapat terjadi antara konsumen dan produsen dengan mengadakan perjanjian tertentu. Dengan perjanjian atau persetujuan tersebut, seperti yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdara, yaitu setiap perbuatan seseorang atau lebih yang mengikatkan diri dengan seorang atau lebih, hubungan hukum itu menimbulkan hak dan kewajiban yang sama pada masing-masing pihak. Apabila salah satu pihak lalai dalam melaksanakan kewajibannya untuk memberikan sesuatu, berbuat atau tidak berbuat sesuatu sesuai perjanjian tersebut, maka dapat terjadi perbuatan ingkar janji, cedera janji (wanprestasi).
 - c) Hubungan hukum tidak secara sukarela, yaitu terjadi tanpa adanya suatu persetujuan atau perjanjian yang disebabkan oleh suatu perbuatan atau kelalaian atau kurang hati-hati satu pihak yang menimbulkan kerugian. Pasal 1354 KUHPerdara diatur perbuatan melawam hukum yang menimbulkan kerugian pada pihak lain. Dalam hubungan hukum konsumen kaedah ini sangat penting oleh karena konsumen tidak pernah berhadapan secara langsung atau mengadakan hubungan hukum secara langsung dengan pemilik atau penanggung jawab usaha.⁸
2. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Indonesia

Pelanggaran hak-hak konsumen dalam hal tidak mendapatkan barang sesuai dengan informasi yang ditampilkan pada *store* Pelaku Usaha pada Shopee. Kondisi barang yang diterima sangat berbeda dengan yang disepakati sebelumnya. Sesuai dengan kebijakan Shopee hal seperti ini harus dibicarakan antara penjual dan konsumen. Jika memang penjual tidak merespon *chat* dari konsumen, maka konsumen dapat mengadukan ke Pusat Resolusi Shopee dengan melampirkan bukti berupa video, faktur barang dan menjelaskan setiap detailnya kepada pihak Shopee. Shopee akan berusaha untuk menyelesaikan masalah dalam waktu 5 hari sejak permasalahan diajukan. Shopee

⁸ Munir Fuady, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Cetakan 2, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti), h. 92.

dalam hal ini akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi penyelesaian masalah.

Pada Syarat Layanan Shopee bagian Tanggung Jawab Penjual angka 19.1 menjelaskan bahwa penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi relevan seperti harga dan rincian barang, jumlah persediaan serta syarat dan ketentuan penjualannya diperbarui pada daftar Penjual dan tidak boleh memposting informasi yang tidak akurat atau menyesatkan. Hak konsumen disini sudah diatur dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang bagian Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana yang mana pada bagian tersebut termasuk didalamnya kriteria barang yang dapat dikembalikan salah satunya tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Dan dalam ketentuan Shopee lama waktu yang diperlukan Tim Shopee untuk memberikan keputusan pengembalian barang/ dana adalah selama 3 hari untuk mengumpulkan data-data pendukung yang dibutuhkan dari pihak konsumen dan pihak penjual.

Mengenai kerusakan barang yang diterima oleh konsumen, perlu diperhatikan bagi konsumen jika pembungkus paket rusak, untuk mendokumentasikan dalam bentuk foto atau video proses pengecekan barang didalamnya. Jika memang barang didalamnya juga rusak dapat menjadi bukti dalam mengajukan pengembalian barang. Konsumen dapat berdiskusi kepada penjual mengenai permasalahan ini. Jika penjual bersikeras bahwa ini merupakan kesalahan pengiriman, maka dapat didiskusikan kembali siapa yang akan melakukan klaim ke pihak kurir pengiriman.

Sesuai dengan Kebijakan Pengembalian Barang Shopee, jika tidak terjadi kesepakatan antara konsumen dan penjual mengenai siapa yang akan melakukan klaim ke pihak kurir pengiriman, maka Shopee akan menentukan siapa pihak yang akan bertanggung jawab atas biaya pengiriman pengembalian barang tersebut. Dan konsumen tetap berhak untuk mendapatkan penggantian barang sesuai dengan yang disepakati. Perlu diketahui bahwa Shopee dalam hal ini sebagai *fasilitator* dalam terjadinya transaksi antara penjual dan konsumen. Shopee pun berperan sebagai pihak penengah dalam menyelesaikan masalah antar pihak tersebut.

Objek suatu perjanjian adalah sebuah prestasi dan dalam hal transaksi *e-commerce* ini yang menjadi objek perjanjian adalah barang yang disepakati antar kedua belah pihak. Sebagaimana

dijelaskan pada Pasal 1457 KUH Perdata yang berbunyi “ Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk meyerahkan barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang dijanjikan.”

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya adalah perlindungan oleh hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif.⁹

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat¹⁰. Dalam hal ini hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu hal yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak konsumen tersebut.

Pada Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Kendati demikian, hal ini merupakan bentuk pelanggaran / larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barangnya.

⁹ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007), h. 32.

¹⁰ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h. 53.

Konsumen dalam hal ini menurut Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dan bagi pelaku usaha tersebut menurut Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati sebelumnya.

Pada Pasal 13 ayat (1) PP PMSE menjelaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produknya melalui Sistem Elektronik berkewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Informasi yang benar dan jelas menurut Pasal 13 ayat (2) yaitu mengenai kebenaran dan keakuratan informasi, kesesuaian antara informasi iklan dan fisik barang, kelayakan konsumsi barang atau jasa, legalitas barang atau jasa, dan kualitas, harga, dan aksesibilitas barang atau jasa

Mengenai permasalahan barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, Pasal 49 ayat (3) PP PSTE mengatur bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat di barang tersebut. Setelah mengembalikan barang, Pelaku Usaha wajib memberikan barang yang sama dengan kondisi yang sama saat terjadinya suatu kesepakatan antara konsumen.

Pasal 18 PMSE juga mengatur mengenai konsumen yang dirugikan dapat melaporkan kerugian yang dideritanya kepada Menteri dalam hal ini Menteri Perdagangan. Pelaku usaha yang dilaporkan oleh Konsumen harus menyelesaikan laporan, jika tidak maka akan dimasukkan ke dalam daftar prioritas pengawasan oleh Menteri Perdagangan.

Shopee Indonesia menerapkan kebijakan ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai perjanjian, dapat mengajukan pengembalian barang ke pelaku usaha bersangkutan di Pusat Resolusi *Shopee*. Pusat Resolusi merupakan fitur yang memungkinkan pelaku usaha dan konsumen berdiskusi secara

langsung mengenai pengembalian barang dan dana.¹¹ Pada pusat resolusi ini konsumen diwajibkan memberikan bukti berupa foto atau video yang dapat membuktikan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Waktu yang diperlukan Tim Shopee untuk memberikan keputusan pengembalian barang dan dana adalah sebagai 3 hari untuk mengumpulkan data-data pendukung yang dibutuhkan untuk memperkuat pengajuan Pembeli. Setelah data terkumpul, tim Shopee akan melakukan pengecekan dan menghubungi Penjual. Jika dalam 3 hari Penjual dan/ atau Pembeli tidak merespon & memberikan bukti, maka keputusan akan diambil berdasarkan hasil investigasi Tim Shopee.¹²

Bagi konsumen, informasi mengenai keadaan barang dan/atau jasa merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum ia menerima dan menggunakan barang tersebut. Pelaku usaha harus membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.¹³

B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen

1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang

Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 diatur khusus dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 yang mana terdiri dari

- a) Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, dengan ketentuan bahwa ganti rugi tersebut dapat dilakukan dalam bentuk: pengembalian uang atau penggantian barang yang sejenis atau setara nilainya.
- b) Pasal 25 dan Pasal 26 mengatur mengenai layanan purna jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam hal ini pelaku usaha diwajibkan untuk

¹¹ Diakses dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-Pusat-Resolusi> pada 6 Februari 2020.

¹² Diakses dari <https://help.shopee.co.id/s/article/Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-Tim-Shopee-untuk-memberikan-keputusan-pengembalian-barang-dan-dana> pada 6 Februari 2020.

¹³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), h. 8.

- bertanggung jawab sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.
- c) Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya memberikan ganti rugi kepada konsumen.¹⁴

Dalam Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang para pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan yang diiklankan atau yang termuat pada laman informasi produk di *website* atau *marketplace* pelaku usaha. Diterimanya barang yang tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan, merupakan bentuk dari pelanggaran atau larangan. untuk pelaku usaha. Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang dengan yang baru jika menerima barang yang tidak sesuai dengan perjanjian sesuai dengan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian barang jika barang yang dikirim tidak sesuai dengan perjanjian.

2. Tanggung Jawab Shopee Indonesia Selaku Pihak Pengelola

Dalam melakukan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, seluruh kegiatan diawas oleh pihak Shopee dan menjadi tanggung jawab Shopee.¹⁵ Shopee merupakan pengelola *website* dan menjadi pihak ketiga dalam terjadinya suatu transaksi.

Shopee tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan hak konsumen yang dirugikan karena itu menyangkut kewajiban dari setiap pelaku usaha. Namun Shopee sebagai pihak ketiga yang mengawasi jalannya transaksi agar sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku agar tidak terjadinya pelanggaran hak bagi konsumen ataupun pelaku usaha.

C. Upaya Hukum Yang Dapat Ditempuh Oleh Konsumen

1. Faktor- Faktor Terjadinya Sengketa Konsumen

Teknologi berkembang pesat setiap tahunnya. Transaksi perdagangan yang dahulunya harus bertemu dalam suatu tempat secara langsung, sepakat atas harga lalu membayar di tempat

¹⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003) , h. 65.

¹⁵ Tim Shopee, dikutip dari laman www.shopee.co.id pada 10 Februari 2020

sebelum barang dapat digunakan oleh konsumen. Sedangkan sampai saat ini, dalam melakukan transaksi perdagangan tidak perlu adanya suatu toko berbentuk fisik, melakukan perjanjian dan penawaran melalui media elektronik tanpa perlu bertemu dan bertatap muka secara langsung. Dibuka selama 24 jam dan konsumen dapat langsung memilih-milih barang sesuai yang diiklankan atau dijabarkan dalam sebuah *portal website* seperti Shopee. Ini sangat efisien dan efektif bagi para pihak baik itu konsumen ataupun pelaku usaha. Segala kemudahan dari proses pemilihan sampai dengan disepakati dan pembayaran barang tersebut.

Namun kemajuan dalam transaksi perdagangan secara *elektronik* ini memiliki berbagai resiko yang terkadang merugikan hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi. Ketika konsumen merasa dirugikan, maka akan terjadinya suatu sengketa atau permasalahan antara konsumen dan pelaku usaha. Cristopher W. Moore membedakan sengketa menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Sengketa atau konflik yang tidak realistik (*unrealistic conflict*) yaitu ketika para pihak seolah-olah bertindak mereka berkonflik, meskipun tidak ada kondisi objektif bagi kelanjutan konflik,
- b. Konflik yang realistic (*realistic conflict*) merupakan betul-betul berasal dari konflik-konflik interest.

Dalam Undang-undang no 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 11 menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Faktor – faktor yang menyebabkan terjadinya sengketa konsumen dalam transaksi elektronik adalah:

- a. Kondisi dan kualitas barang yang tidak sesuai
- b. Kebenaran informasi yang ditampilkan dalam *portal website*
- c. Barang yang datang dan diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan sebelumnya.
- d. Resiko Penipuan

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen *e-commerce* Shopee.

Transaksi yang dilakukan melalui elektronik memang memberikan berbagai kemudahan dalam pelaksanaannya. Namun kemudahan itu terkadang dibayangi oleh berbagai resiko

pelanggaran hak atas konsumen. Sejatinya konsumen jika merasa haknya dirugikan akan meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha terkait. Pada saat itulah permasalahan muncul dan terjadinya suatu sengketa. Pasal 72 Peraturan Pemerintah No 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan bahwa jika terjadi sengketa para pihak dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dapat diselesaikan melalui pengadilan atau melalui sengketa lainnya seperti *Online Dispute Resolution*.

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Litigasi

Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa jalur litigasi ditempuh dengan mengajukan gugatan melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini telah menyediakan empat cara dalam mengajukan gugatan ke pengadilan, yakni gugatan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan (individual), gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama, Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan pemerintah.¹⁶

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Jalur Non-Litigasi

Penyelesaian sengketa nonlitigasi menurut Undang-undang nomor 30 Tahun 1999 yaitu secara Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.¹⁷ Arbitrase menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa merumuskan bahwa arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersangkutan. Tidak semua sengketa dapat diselesaikan menurut arbitrase, melainkan hanya sengketa mengenai hak

¹⁶ Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum Acara Perdata Volume 1, Nomor 1, Januari-Juni 2015, h, 115.

¹⁷ Dewi Tuti dan B. Rini Heryanti, *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosbud Volume 13, Nomor 1, Juni, Semarang, Fakultas Hukum, 2011, h. 50.

yang menurut hukum dikuasai sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa atas dasar kata sepakat mereka.¹⁸

Alternatif penyelesaian sengketa merupakan sebuah konsep yang mencakup berbagai bentuk penyelesaian sengketa selain daripada proses peradilan melalui cara-cara yang sah menurut hukum, baik berdasarkan pendekatan konsensus seperti negosiasi, mediasi dan konsiliasi. atau tidak berdasarkan pendekatan konsensus.

Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa kelihatannya lebih menekankan kepada penyelesaian sengketa alternatif melalui kesepakatan para pihak, mediasi, penggunaan tenaga ahli atau arbitrase, tetapi sebenarnya yang dimaksudkan dengan alternatif penyelesaian sengketa tersebut termasuk semua jenis penyelesaian sengketa di luar pengadilan.¹⁹

c. *Online Dispute Resolution*

Perkembangan teknologi tidak hanya dalam ranah perdagangan saja, namun turut membawa perkembangan terhadap jalur penyelesaian non-litigasi atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR). Hal ini disebabkan karena semakin banyaknya interaksi melalui dunia internet, khususnya perdagangan elektronik atau *e-commerce*. *Online Dispute Resolution* merupakan penyelesaian sengketa yang menggunakan fasilitas teknologi untuk memberikan penyelesaian terhadap sengketa antara para pihak baik itu menggunakan negosiasi, mediasi atau arbitrase maupun kombinasi ketiganya. ODR merupakan bagian dari *Alternatif Dispute Resolution* (ADR) dan merubah pandangan tradisional dengan penggunaan teknik yang inovatif dan teknologi *online* pada prosesnya.²⁰

ODR memiliki 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa, yang mana ketiganya dapat dilaksanakan secara online, yaitu :

- 1) Negosiasi Online

¹⁸ I Made Widnyana, *Alternatif Penyelesaian Sengketa & Arbitrase*, (Jakarta : PT. Fikahati Aneska, 2014) h. 195.

¹⁹ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000), h. 4.

²⁰ Gagah Satria Utama, *Online Dispute Resolution : A Revolution In Modern Law Practice*, Pro Negotium Justice Legem, Business Law Review, Volume Three, 2017, h. 2.

Negosiasi merupakan mekanisme yang utama dan diberikan prioritas dalam penyelesaian sengketa. Negosiasi merupakan suatu cara dimana para pihak yang bersengketa berkomunikasi satu sama lain secara langsung mengatur hubungan mereka dalam bisnis dan kehidupan sehari-harinya. Didefinisikan sebagai proses yang dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan kita ketika ada pihak lain yang menguasai apa yang kita inginkan²¹

2) Mediasi Online

Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 2 Tahun 2003 tentang prosedur Mediasi di Pengadilan pada Pasal 1 butir 6 bahwa Mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator, lalu pada Pasal 1 butir 5 menyatakan bahwa mediator adalah pihak yang bersifat netral dan tidak memihak, yang berfungsi membantu para pihak dalam mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa.²²

Terdapat 3 (tiga) jenis mediasi online, yaitu :²³

- a) Mediasi yang bersifat fasilitatif dimana mediator berfungsi sebagai fasilitator dan tidak dapat memberikan opini atau merekomendasikan penyelesaian. Dalam hal ini, mediator memberikan jalan agar para pihak menemukan sendiri penyelesaian bagi sengketa yang dihadapinya. Penyelesaian sengketa jenis ini dilakukan oleh *online resolution*.
- b) Mediasi evaluative yaitu mediasi melalui mediator yang memberikan pandangan dari segi hukum, fakta dan bukti. Strategi mediasi ini yaitu membuat suatu kesepakatan melalui mediator dengan memberikan solusi yang dapat diterima kedua belah pihak, dan mencoba membujuk para pihak untuk menerimanya.

²¹ H. Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (Jakarta : PT. Fikahati Aneska, 2011), h. 15.

²²Penyelesaian sengketa secara online, diakses dari laman <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyelesaian-sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda/> pada 10 Februari 2020.

²³ H. Priyatna Abdurrasyid, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.....*, h. 92.

- c) Pendekatan yang menengahi situasi, mediator mencoba mencampuri permasalahan sejauh disetujui para pihak. Mediator hanya masuk jika para pihak gagal melakukan negosiasi diantara mereka sendiri, mediator dapat mencampuri hanya sebatas mengajukan solusi, jika para pihak meminta kepadanya. Komunikasi semacam ini dapat dijalankan dengan menggunakan teknologi yang tersedia seperti *internet relay chats, e-mail* , dan *video conference*.

Dalam pelaksanaannya, mediasi *online* sama dengan mediasi *offline* yang mana terbagi menjadi 3 tahap:

- a) Pembukaan, para pihak, penasihat hukum, mediator hadir mengemukakan pandangan, fakta dan soal-soal hukum, mediator membuat ringkasan permasalahan yang dihadapi para pihak.
- b) Mediator mendiskusikan secara privat dengan masing-masing pihak, melalui *online* tentunya. Tahap ini disebut *Engine Room*.
- c) Penutup, dimana para pihak bertemu kembali dan melakukan verifikasi terhadap kesepakatan yang sudah dicapai atau hasil yang sudah dicapai.

3) Arbitrase Online

Merupakan penyelesaian sengketa dimana para pihak hanya menyerahkan dokumen atau dilangsungkan konferensi video atau dengan *chat rooms* , *posting boards* , atau *web-based meetings*.

4) Case Appraisal

Merupakan penyelesaian sengketa dimana para pihak yang netral mempertimbangkan suatu sengketa dan persidangan melalui juri atau oleh nasihat juri.

5) Negotiation Support

Merupakan proses yang diciptakan dengan memanfaatkan media *online* . Sistem ini memungkinkan negosiasi oleh kedua pihak untuk membantu mereka merencanakan dan melaksanakan negosiasi.²⁴

²⁴ Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Masalah Hukum Arbitrase Online*, (Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2010), h. 78.

ODR ini dianggap dapat memberikan berbagai banyak manfaat dalam penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi *e-commerce* dikarenakan dapat menjangkau wilayah sejauh manapun selama terkoneksi dengan internet. Manfaat diantaranya adalah mengenai efisiensi waktu dan hemat biaya dalam pelaksanaannya karena tidak perlu menghadiri secara langsung melainkan hanya melalui jaringan internet saja. Beberapa tipe *ODR* yaitu :

- 1) *Online Settlement*, sistem otomatis canggih yang mampu menyelesaikan masalah sengketa finansial
- 2) *Online Arbitration* , penggunaan *website* sebagai media arbitrase dengan dukungan dari arbiter yang berkualifikasi
- 3) *Online Resolution Of Consumer Complaints*, menggunakan media *e-mail* untuk menyelesaikan masalah komplain dari konsumen
- 4) *Online Mediation*, penggunaan *ite* sebagai tempat mediasi dengan dukungan dari mediator yang berkualifikasi

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan dari pokok permasalahan yang telah dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pasal 8 ayat (1) huruf f Undang-Undang Perlindungan Konsumen melarang pelaku usaha memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Konsumen dalam hal ini menurut Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Dan bagi pelaku usaha tersebut menurut Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen berkewajiban untuk memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian yang disepakati sebelumnya.

Shopee Indonesia menerapkan kebijakan ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai perjanjian, dapat mengajukan pengembalian barang ke pelaku usaha bersangkutan di Pusat Resolusi *Shopee* dengan melampirkan bukti berupa foto atau video yang dapat

membuktikan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Hak konsumen disini sudah diatur dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang bagian Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana yang mana pada bagian tersebut termasuk didalamnya kriteria barang yang dapat dikembalikan salah satunya tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Perlu dipahami bahwa Shopee dalam hal ini sebagai *fasilitator* dalam terjadinya transaksi antara penjual dan konsumen. Shopee pun berperan sebagai pihak penengah dalam menyelesaikan masalah antar pihak tersebut.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen menurut Pasal 72 Peraturan Pemerintah No 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dapat melalui pengadilan atau melalui sengketa lainnya seperti *Online Dispute Resolution*. Upaya paling utama yaitu mengadukan keluhan ke masing-masing halaman bantuan baik di Shopee, jikalau memang konsumen masih merasa haknya dirugikan dapat melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa dan *Online Dispute Resolution*. Tentu cara ini merupakan yang tepat mengingat efisiensi waktu dan biaya, apalagi mengingat jika masalah yang dihadapi konsumen dan pelaku usaha ini tidak bernilai yang cukup besar.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdrurasyid, H. Priyatna, *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : PT. Fikahati Aneska, 2011
- Badrul Zaman, Mariam Darus, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bandung: Alumni,1981
- _____. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung: PT. Citra Aditya Bhakti. 2001.
- Echols, Jhon M. dan Hasan Sadily, *Kamus Inggris-Indonesia* , Jakarta:Gramedia, 1995
- Fuady, Munir , *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000
- _____. *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, Cetakan 2*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Hadion, Philipus M, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,1987
- Hartono, Sri Redjeki *Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Pada Era Perdagangan Bebas, Dalam Hukum Perlindungan Konsumen* Bandung : Mandar Maju, 2000
- Hornby, A.S. Gen.Ed., *Oxford Advance Learner's Dictionary of Current English*, Oxford:Oxford University Press,1987
- Ishaq. *Dasar-dasar Ilmu Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika. 2009.
- Mansur, Dikdik M.Arief dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung : Refika Aditama, 2005
- Marzuki, Peter Mahmud, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2005
- _____. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta : Kencana. 2008.
- Meliala, Adrianus, *Praktik Bisnis Curang*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1993
- Nasution, Az. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan,1995
- _____. *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta : Diadit Media, 2002
- Poerwadarminta, WJS, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1976
- Purbo, Onno w. dan Aang Arif Wahyudi, *Mengenal E-commerce* Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT.Citra Aditya Bakti, 2000
- _____. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*, Jakarta: Kompas, 2003

- Ramli, Ahmad M, *Cyber Law dan Haki dalam system hukum Indonesia, cetakan pertama*, Bandung : Refika Aditama, 2004
- Rato, Dominikus. *Filsafat Hukum Mencari : Memahami dan Memahami Hukum*. Yogyakarta : Laksbang Pressindo. 2010.
- Samsul, Inossentius, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2004
- Sasongko, Wahyu, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung : Universitas Lampung, 2007
- Serfiani, Cita Yustisia, *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2013
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, 2006
- Sidabalok, Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Citra Aditya Bakti
- Siwi Kistiyani, Celina Tri, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2008
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen* Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Widnyana, I Made, *Alternatif Penyelesaian Sengketa & Arbitrase*, Jakarta : PT. Fikahati Aneska, 2014
- Wulandari, Rezky Andi Sri dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Mitra Wacana Media, 2018

INTERNET/ARTIKEL

- 10 E-commerce Paling Banyak Dikunjungi di Indonesia diakses dari laman [https://teknologi.bisnis.com/read/20190809/84/1134495/ini-10-e-commerce-yang-paling-banyak-dikunjungi-di-indonesia pada 10 Desember 2019](https://teknologi.bisnis.com/read/20190809/84/1134495/ini-10-e-commerce-yang-paling-banyak-dikunjungi-di-indonesia-pada-10-Desember-2019)
- Badan Pembinaan Hukum Nasional, *Masalah Hukum Arbitrase Online*, (Jakarta : Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI, 2010
- Barang diterima dari shopee dalam keadaan pecah, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/12/11/surat-pembaca/barang-diterima-dari-shopee-dalam-keadaan-pecah> pada 29 Desember 2019.
- Belanja di Shopee barang yang dikirimkan kurang, diakses dari <https://mediakonsumen.com/2019/12/25/surat-pembaca/belanja-di-shopee-barang-yang-dikirimkan-kurang> pada 10 Februari 2020
- Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, “e-commerce di Indonesia Sudah Diatur Dalam UU Perdagangan”,

[http://www.pajak.gp.id/content/e-commerce-di-indonesia-sudah-diatur- dalam-uu-perdagangan](http://www.pajak.gp.id/content/e-commerce-di-indonesia-sudah-diatur-dalam-uu-perdagangan) pada 10 Oktober 2019

Kecewa dengan Layanan Pengembalian Barang Shopee dan Seller Maybelline Indonesia

[https://mediakonsumen.com/2019/11/06/surat-pembaca/kecewa-dengan-layanan-pengembalian-barang-shopee-dan-seller-maybelline- indonesia](https://mediakonsumen.com/2019/11/06/surat-pembaca/kecewa-dengan-layanan-pengembalian-barang-shopee-dan-seller-maybelline-indonesia) diakses pada 29 Desember 2019

Klaim Pesanan Saya di Shopee atas Barang Palsu dan Rusak

[https://mediakonsumen.com/2019/09/03/surat-pembaca/klaim-pesanan- saya-di-shopee-co-id-atas-barang-palsu-dan-rusak](https://mediakonsumen.com/2019/09/03/surat-pembaca/klaim-pesanan-saya-di-shopee-co-id-atas-barang-palsu-dan-rusak) diakses pada 29 Desember 2019

Komplain Barang Cacat Tidak Ditanggapi Penjual di Shopee, diakses dari

[https://mediakonsumen.com/2019/04/25/surat-pembaca/komplain-barang- cacat-tidak-ditanggapi-penjual-di-shopee](https://mediakonsumen.com/2019/04/25/surat-pembaca/komplain-barang-cacat-tidak-ditanggapi-penjual-di-shopee) pada 29 Desember 2019

Masalah garansi pembelian stand mixer di emart shopee, diakses dari

[https://mediakonsumen.com/2019/11/06/surat-pembaca/masalah-garansi- pembelian-stand-mixer-niko-di-emart-shopee](https://mediakonsumen.com/2019/11/06/surat-pembaca/masalah-garansi-pembelian-stand-mixer-niko-di-emart-shopee) pada 29 Desember 2019

Penyelesaian sengketa secara online, diakses dari laman

[https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyel- esaian -sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda/](https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt593793b7764b1/penyelesaian-sengketa-secara-online-di-indonesia-oleh--kania-rahma-nureda/) pada 10 Februari 2020

Perlindungan Hukum bagi Komsumen Belanja Online diakses dari laman

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlin- dungan -hukum-bagi-konsumen-belanja-online> pada tanggal 19 Mei 2019)

Perlindungan Hukum bagi Komsumen Belanja Online, diakses dari

<http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlin- dun gan-hukum-bagi-konsumen-belanja-online> pada 19 Mei 2019

Pusat Resolusi Shopee, diakses dari

<https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu- Pusat-Resolusi> pada 6 Februari 2020

Shopee Aplikasi Belanja Online Paling Populer, diakses dari laman

<https://ekonomi.bisnis.com/read/20190604/12/930714/survei- apjii- shopee-aplikasi-belanja-online-paling-populer> pada 10 februari 2020

Shopee membatalkan pengembalian dana tidak sesuai dengan ketentuan pusat bantuan , diakses dari

<https://mediakonsumen.com/2020/01/13/surat-pembaca/shopee-membatalkan-pengembalian-dana-tidak-sesuai-dengan-ketentuan-pusat-bantuan> pada 13 Januari 2020

Target aturan teknis PP E-commerce , diakses dari laman

<https://katadata.co.id/berita/2020/01/28/mendag-target-aturan-teknis-pp-e-commerce-terbit-kuartal-i-2020> pada 2 Februari 2020

Tim BPKN, "Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia", dikutip dari laman www.bkpn.go.id diakses pada 19 Mei 2019

Tim Shopee, "Tentang Shopee", diakses dari www.shopee.co.id pada 10 Februari 2020

Tim Wikipedia "Tentang Shopee" dikutip dari

www.wikipedia.org/wiki/Shopee pada 10 februari 2020

Waktu yang diperlukan Tim Shopee Untuk Memberikan Keputusan Pengembalian Barang dan Dana, diakses dari

<https://help.shopee.co.id/s/article/Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-Tim-Shopee-untuk-memberikan-keputusan-pengembalian-barang-dan-dana> pada 6 Februari 2020

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Online yang telah diubah menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

JURNAL

Az. Nasution, "Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet", Jurnal Keadilan Volume I No. 3 September 2001

Dewi Tuti dan B. Rini Heryanti, *Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi Di bidang Perdagangan*, Jurnal Dinamika Sosbud Volume 13, Nomor 1, Juni, Semarang, Fakultas Hukum, 2011

Gagah Satria Utama, *Online Dispute Resolution : A Revolution In Modern Law Practice*, Pro Negotium Justice Legem, Business Law Review, Volume Three, 2017

Y.Zozi Ayodyapati, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Melalui Online Marketplace*”, dalam Jurnal Hukum Vol. 4 No.12 Maret 2017