

## Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Online

Roos Nelly<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Amir Hamzah Medan

### ARTICLE INFO

#### Article history:

Received December 22, 2023

Revised December 30, 2023

Accepted December 30 2023

Available online January 30, 2024

#### Keywords:

Legal Protection, Online Buying and Selling.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.  
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

### ABSTRACT

Shopee merupakan salah satu perusahaan yang mengubah proses bisnisnya melalui e-commerce, yang mana fokus bergerak di bidang jual beli online. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online, perlu kiranya mendapatkan penegasan pertanggung jawaban yang kaitannya dengan praktik jual beli online serta permasalahan wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Sejauh mana peran marketplace serta pelaku usaha ikut bertanggung jawaban dalam kerugian wanprestasi yang dialami konsumen Jenis penelitian hukum yang digunakan yakni penelitian hukum yuridis empiris. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, observasi. analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif. Hasil penelitian yang didapat oleh penulis yaitu bahwa (1) Praktik jual beli yang digunakan di marketplace Shopee yakni menggunakan sistem transaksi Business to Consumer dan consumer to consumer. (2) Tanggung jawab dalam perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan shopee sebagai marketplace berkaitan dengan terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh pelaku usaha maka beban pertanggung jawabannya di tanggung oleh pelaku usaha

dengan mengacu kepada kontrak yang para pihak sepakati. Perlindungan yang diberikan shopee adalah sebatas pengawasan, regulator, fasilitator, pencarian solusi, dan pengambilan keputusan wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang terjadi.

### ABSTRACT

Shopee is one of the companies that is changing its business processes through e-commerce, which focuses on online buying and selling. Legal protection for consumers in online buying and selling transactions requires confirmation of responsibility related to online buying and selling practices and problems of default caused by business actors. To what extent is the role of the marketplace and business actors responsible for the default losses experienced by consumers. The type of legal research used is empirical juridical legal research. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques include interviews, documentation, observation. The data analysis used is qualitative data analysis. The research results obtained by the author are that (1) The buying and selling practices used in the Shopee marketplace use the Business to Consumer and consumer to consumer transaction systems. (2) The responsibility for legal protection for consumers provided by Shopee as a marketplace is related to defaults or unlawful acts caused by business actors, so the burden of responsibility is borne by the business actor by referring to the contract that the parties agreed to. The protection provided by Shopee is limited to supervision, regulator, facilitator, finding solutions, and making decisions regarding defaults or unlawful acts that occur.

### PENDAHULUAN

Dalam perjalanannya, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah pula memasuki wilayah dagang atau bisnis, di mana suatu transaksi bisnis (Commerce) tidak lagi dilakukan secara langsung (Konvensional) melainkan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, transaksi bisnis dilakukan dengan menggunakan jasa layanan internet dan teknologi elektronik lainnya. Tidak hanya berhenti disitu, dalam dunia bisnis pun secara lambat namun pasti dampak kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi ini telah dirasakan, diantaranya Electronic Commerce (E-commerce), hal ini merupakan salah satu dampak dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang menyebabkan perubahan dalam dunia bisnis.

\*Corresponding author

Email: [roosnellydosen18@gmail.com](mailto:roosnellydosen18@gmail.com)

Jual Beli Online adalah hal baru juga yang lahir dengan di latar belakang oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, di mana tujuan awalnya ialah mengutamakan efektivitas waktu, harga serta tempat dalam pelaksanaannya. Dengan harapan mampu melakukan perbaikan terhadap cara kerja jual beli tradisional/ konvensional sehingga akan tercipta wajah transaksi jual beli yang baru dengan pelayanan yang serba cepat, mudah, dan praktis. Dalam praktiknya, transaksi jual beli yang dilakukan secara online tidak lagi mempertemukan antara penjual (pelaku usaha) dengan konsumen (pembeli). Transaksi ini terjadi lewat website atau situs-situs, surat menyurat melalui email atau sosial media lainnya, serta pembayarannya juga bisa dilakukan melalui internet, mobile banking atau transfer antar bank serta bisa juga lewat mini market yang telah disediakan.

Pada prinsipnya, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam transaksi jual beli online, hampir mirip dengan model kontrak jual beli secara konvensional yang dilakukan oleh masyarakat Indonesia, baik itu kontrak jual beli yang dilakukan berdasarkan sistem Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Selanjutnya disingkat KUHP) maupun menurut sistem hukum adat. Salah satu dari beberapa Marketplace jual beli online yang sering digunakan sebagian masyarakat Indonesia ialah Shopee.co.id. Shopee merupakan sebuah aplikasi mobile, di mana aplikasi ini merupakan wadah/ tempat belanja online yang lebih fokus pada Platform mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung melalui handphone. Platform ini menawarkan berbagai macam produk, yang dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur sosial yang inovatif dan kreatif untuk menjadikan jual beli menjadi lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Az. Nasution memberikan pengertian bahwa perlindungan konsumen sebagai bagian dari hukum yang memuat asas dan kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkannya dalam rangka mencapai sasaran usaha. Di mana dalam rangka mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya merasakan dampaknya.

Jual beli merupakan hubungan yang bersifat timbal balik antara dua pihak yang melakukan hubungan hukum yang berbeda, yang mana pihak yang satu melakukan tindakan hukum untuk menjual dan yang satunya melakukan tindakan hukum membeli. Jual beli online ini basisnya adalah transaksi jual beli praktis yang tidak harus dilakukan secara langsung atau face to face maka tidak dapat dihindari banyak masalah hukum yang timbul. Masalah hukum tersebut sering kali perihal advertisement atau iklan. Tindakan-tindakan pelanggaran iklan yang pada umumnya dilakukan pelaku usaha berupa iklan yang tidak memenuhi syarat karena produk yang tidak terdaftar, iklan suatu produk yang belum mendapatkan persetujuan, iklan obat atau kosmetik yang tidak sesuai dengan rancangan yang telah disetujui, dan lain sebagainya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis pergunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah penelitian hukum Normatif-Empiris. Adapun penelitian hukum normatif-empiris (terapan) mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan kontrak secara faktual pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Sedangkan Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (actual behavior), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.

### **Sumber Data**

Sumber dan jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah;

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya, baik terhadap bahan-bahan hukum, bahan hukum primer, dan bahan hukum sekunder.

### **Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan cara:

1. Interview/Wawancara Penulis dalam hal ini melakukan pengumpulan data melalui Interview/Wawancara dengan narasumber yang telah ditetapkan yakni pengguna shopee. Pengumpulan data dilakukan melalui kegiatan studi pustaka, studi dokumen dan studi catatan dan studi catatan hukum, dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dengan serangkaian kegiatan penelusuran literatur dan dokumentasi dengan cara membaca, mengkaji, merangkum data, mengutip buku-buku, menelaah peraturan perundang-undangan, dokumen dan informasi lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dengan melakukan studi kepustakaan.
2. Dokumentasi. Dokumentasi adalah sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/tulisan, wasiat, buku, Undang-Undang dan sebagainya.
3. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek penelitian. Di mana dalam hal ini, penulis melakukan penelitian terhadap proses transaksi jual beli online

#### **Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif atau disebut juga analisis berkelanjutan (ongoing analysis) yaitu dengan menentukan keterkaitan antara bagian dan keseluruhan data yang telah dikumpulkan melalui proses yang sistematis.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengguna shopee di Indonesia pada tahun 2023 ada sekitar sepuluh juta lebih penduduk yang telah berlangganan di shopee. Banyaknya pengguna aplikasi ini tentunya ada fasilitas yang diberikan shopee, di mana kemudahan bagi penjual untuk memasarkan dagangannya serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Sehingga kepercayaan serta kemudahan dalam menarik para pengguna untuk memasang dan mendownload aplikasi shopee setiap harinya meningkat sebagai upaya untuk menunjang kebutuhan dalam berbelanja online. Berkaitan dengan sistem transaksi yang digunakan shopee, ada beberapa hal yang tentu berbeda dengan situs layanan jual beli online pada umumnya.

Di mana transaksi yang sering digunakan pada marketplace atau situs jual beli online lainnya hanya menggunakan satu model transaksi bisnis yakni consumer to consumer (C2C). Sedangkan model transaksi bisnis yang digunakan pada shopee ialah menggunakan dua sistem transaksi bisnis yakni, C2C (Consumer to Consumer) dan B2C (Business to Consumer). Model transaksi bisnis dengan model C2C atau consumer to consumer merupakan model transaksi bisnis di mana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lainnya, atau bisa dikatakan bahwa pada model bisnis C2C ini adalah, mereka yang melakukan transaksi jual beli adalah individu ke individu. Biasanya menggunakan media pihak ke3 untuk menyimpan barang yang akan dijual.

Berbeda dengan sistem transaksi bisnis C2C (Consumer to Consumer). Sistem transaksi bisnis dengan B2C (Business to Consumer) Pada model bisnis B2C ini, pelaku bisnis langsung menjual ke pelanggan dengan bantuan menggunakan fasilitas Internet, hal ini lantas banyak menguntungkan karena untuk menjangkau pelanggan tidaklah sulit, jarak dekat dan jauh pun dapat dijangkaunya. Pelanggan tersebut dapat memilih produk yang ditampilkan pada situs tersebut, membelinya dan melakukan transaksi dalam situs tersebut. Biasanya sistem sudah dilakukan secara otomatis, pelaku bisnis akan memberikan konfirmasi via email untuk konfirmasi transaksi dan pengiriman barang yang sudah dibeli. Sama halnya dengan marketplace atau toko online pada umumnya, shopee memberikan fitur jual beli online yang begitu mudah. Di mana untuk kita yang hendak melakukan transaksi di shopee, hal pertama tentu kita harus mengunjungi situs shopee di <https://shopee.co.id/> atau kita juga bisa mendownload/mendownload secara langsung fitur tersebut di Apps store bagi pengguna Ios dan Play store bagi pengguna android. Setelah kita sudah mendownload dan memasangnya, kita tinggal buka aplikasi dan kita sudah dapat menggunakannya.

Namun dalam hal ini kita masih belum bisa menggunakan aplikasi shopee untuk melakukan transaksi jual beli. Dalam hal ini kita hanya bisa menggunakan sebatas melihat-lihat produk yang ada disana. Langkah selanjutnya tentu kita tinggal memilih dan menekan barang/jasa yang kita butuhkan dengan mengklik gambar yang kita inginkan, dan secara otomatis akan dialihkan kelaman pembayaran, serta menyertakan dan memilih jasa pengiriman apa yang hendak kita gunakan untuk mengantarkan kerumah atau kealamat tujuan. Apabila telah selesai pengisian alamat serta pemilihan kurir yang kita pilih, dan metode pembayaran yang hendak kita gunakan. Maka kita klik checkout atau beli sekarang untuk menyelesaikan pesanan kita. Dan dari sini kita akan tahu berapa banyak total uang yang harus kita bayarkan.

Hukum perlindungan konsumen terkait transaksi jual beli online atau dalam hukum Islam biasa disebut dengan Jual beli Salam atau jual beli pesanan (inden) yakni jual beli di mana harga barang dibayar

secara tunai. Sedangkan barang yang dibelikan belum ada, hanya sifat-sifat, jenis, dan ukurannya sudah disebutkan pada waktu perjanjian dibuat sebenarnya tidak berbeda dengan hukum yang berlaku dalam transaksi jual beli secara nyata atau secara langsung. Perbedaan diantara keduanya hanya pada penggunaan sarana internet atau sarana telekomunikasi lainnya. Akibatnya adalah dalam transaksi jual beli secara online sulit dilakukan eksekusi ataupun tindakan nyata apabila terjadi sengketa maupun tindak pidana penipuan. Sifat siber dalam transaksi secara elektronik memungkinkan setiap orang baik penjual maupun pembeli menyamarkan atau memalsukan identitas dalam setiap transaksi maupun perjanjian jual beli.

## **SIMPULAN**

1. Jual beli online yang ada di PT. Shopee Internasional Indonesia memiliki perbedaan dengan marketplace pada umumnya. Di mana shopee menggunakan sistem transaksi bisnis C2C (customer to costumer) dan B2C (Business to Consumer) yang mana hal ini masih sangat jarang digunakan di marketplace yang ada di Indonesia. Selain itu strategi bisnis yang digunakan, antara lain: Seller Empowerment, Expand Market Segments, dan Official Shops. Nilai-nilai yang menjadi komitmen dalam perusahaan yang disesuaikan dengan budaya lokal ditambah fitur-fitur dan model promosi yang disajikan, tentu saja sebagai bahan dukung dalam memberikan keuntungan kepada konsumen dan kenyamanan dalam melakukan aktifitas seperti berbelanja ataupun transaksi lainnya.
2. Perlindungan hukum yang diberikan shopee sebagai marketplace berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami kerugian yang disebabkan oleh penjual, baik karena perbuatan melawan hukum, penipuan pembobolan atau jenis perbuatan lainnya yang disebabkan oleh pelaku usaha, beban pertanggung jawabannya dibebankan kepada pelaku usaha atau pihak lain yang menyebabkan kerugian tersebut. Adapun bentuk perlindungan yang diberikan shopee adalah hanya sebatas pengawasan dan sebagai regulator yang mengatur proses transaksi tersebut berjalan dengan baik, regulator yang mengimplementasikan variasi tindakan keamanan untuk menjaga keselamatan data pribadi para pihak yang ada di shopee atau di bawah kendali shopee. Selain itu, shopee juga akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan ataupun perbuatan lain yang merugikan konsumen ataupun pelaku usaha.

## **REFERENSI**

- Az-Zuhaili, Wahbah Fiqih Islam Wa Adillatuhu, Jakarta:Gema Insani, 2011.
- Dewi, Eli Wuria. Hukum Perlindungan Konsumen, Yogyakarta:Graha Ilmu, 2015.
- Gultom, Elisatris. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi perdagangan melalui media electronic commerce, Jakarta: Ellips Media, 2009.
- Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011.
- Miru, Ahmadi dan Yodo, Sutarman. Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Muhammad dan Alimin, Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam, Yogyakarta: BPFE, 2004
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta:PT. Grasindo, 2004.
- Widjaja Gunawan dan Yani, Ahmad. Hukum tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2001.
- Zulham, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2013.