

Kajian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee

Rini Fitriani¹, Elsy Aldha Febiantina², Julia Amanta², T. Bunga Mawaddah³

¹Universitas Samudra, rinifitriani@unsam.ac.id

²Universitas Samudra, elsa.alda00@gmail.com

³Universitas Samudra, juliaamanta51@gmail.com

⁴Universitas Samudra, bungamwddh29@gmail.com

ABSTRAK

Transaksi jual beli melalui *platform e-commerce* seperti Shopee semakin diminati karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan. Namun, kemajuan ini juga menimbulkan risiko bagi konsumen, seperti produk yang tidak sesuai deskripsi, penundaan pengiriman, hingga potensi penipuan. Seperti kasus penipuan yang terjadi di *platform* Shopee, yaitu kasus Via yang ditipu saat membeli merchandise K-pop, kasus Rona Afdilla yang juga ditipu saat membeli token Listrik melalui *platform* Shopee, dan juga kasus Putri yang juga ditipu saat membeli produk *skincare* yang tidak sesuai pesanan. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji konsumen yang dirugikan dalam transaksi di Shopee, dengan fokus pada landasan hukum perlindungan konsumen di Indonesia, hak dan kewajiban konsumen serta penjual, serta prosedur penyelesaian sengketa. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan analisis dokumen hukum terkait, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 terkait e-commerce, serta ketentuan dan kebijakan *platform* Shopee. Data dianalisis secara kualitatif untuk memahami regulasi yang mengatur hak-hak konsumen dan kewajiban penjual, serta prosedur penyelesaian sengketa. Melalui studi kasus, dijelaskan bahwa mekanisme penyelesaian sengketa di Shopee belum sepenuhnya efektif, dengan beberapa konsumen merasa dirugikan. Rekomendasi yang dihasilkan antara lain perlunya perbaikan sistem penyelesaian sengketa, peningkatan tanggung jawab penjual, serta edukasi konsumen mengenai hak-hak mereka. Diperlukan revisi regulasi dan pengawasan yang lebih ketat untuk melindungi konsumen dari potensi penipuan di era digital ini.

Kata Kunci: *e-commerce*, hak dan kewajiban, perlindungan Hukum, penyelesaian sengketa.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam hal transaksi jual beli. *E-commerce* atau perdagangan elektronik telah menjadi salah satu bentuk transaksi yang paling banyak

diminati oleh konsumen di era digital ini. Salah satu *platform e-commerce* yang populer di Indonesia adalah Shopee, yang menawarkan berbagai kemudahan dalam melakukan jual beli secara online. Meski demikian, kemajuan ini tidak luput dari berbagai permasalahan, khususnya terkait perlindungan konsumen.

Konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Dalam konteks ekonomi, konsumen berperan penting sebagai pihak yang menentukan permintaan terhadap produk dan jasa di pasar. Konsumen tidak hanya membeli barang atau jasa untuk digunakan sendiri, tetapi juga bisa untuk tujuan lain seperti hadiah atau digunakan oleh orang lain.

Di dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen."

Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa: "konsumen adalah Setiap orang pemakai barang dan /jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan."

Konsumen sering kali menghadapi risiko kerugian dalam transaksi jual beli online, baik dalam bentuk barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, hingga ketidakpastian mengenai hak pengembalian barang atau uang. Permasalahan ini menggarisbawahi pentingnya perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen, agar hak-hak mereka dapat terlindungi dan mendapatkan keadilan saat mengalami kerugian. Sebagaimana yang telah diatur di dalam Pasal 4 (huruf e dan h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai hak konsumen.

Shopee, sebagai salah satu *platform e-commerce* terbesar, memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap transaksi yang terjadi di *platformnya* berjalan sesuai dengan ketentuan yang melindungi kepentingan konsumen. Apabila terjadi

sengketa, pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi seperti yang dijelaskan di dalam Pasal 1365 KUHPerdata yang berbunyi: "Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut."

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji terkait bagaimana kajian hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli di *platform* Shopee dapat ditegakkan. Melalui jurnal ini, akan dibahas upaya-upaya hukum yang dapat diambil oleh konsumen yang merasa dirugikan, serta peran *platform* dalam mendukung perlindungan hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada studi dokumen hukum, peraturan perundang-undangan, serta dokumen-dokumen resmi terkait perlindungan konsumen. Pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli di *platform* Shopee berdasarkan kerangka hukum yang berlaku di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan peraturan lainnya yang relevan. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta dokumen-dokumen hukum terkait yang mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai literatur, jurnal ilmiah, buku-buku hukum, serta artikel-artikel yang membahas mengenai *e-commerce*, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa dalam transaksi online.

Penelitian ini juga akan melakukan studi kasus terhadap kasus sengketa konsumen di Shopee yang telah diselesaikan melalui mekanisme penyelesaian sengketa online, guna melihat implementasi perlindungan hukum di lapangan. Hasil

dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat dalam upaya peningkatan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengaturan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.

Perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan adanya keseimbangan dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Beberapa landasan hukum yang menjadi dasar perlindungan konsumen adalah sebagai berikut:

Pasal 4 huruf (e dan h) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan landasan hukum utama yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, termasuk sanksi-sanksi yang dapat dikenakan terhadap pelanggaran hak-hak konsumen. UUPK memberikan konsumen hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika mengalami kerugian akibat transaksi yang merugikan.

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), sebagaimana telah diubah dengan UU No. 19 Tahun 2016 undang-undang ini mengatur berbagai aspek terkait transaksi elektronik, termasuk perlindungan konsumen dalam aktivitas jual beli online. Undang-undang ini mencakup ketentuan mengenai keamanan informasi, tanda tangan elektronik, dan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjaga integritas transaksi elektronik yang dilakukan melalui *platform* digital seperti Shopee.

Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE) mempertegas aturan terkait perdagangan online, termasuk tanggung jawab pelaku usaha yang menggunakan *platform e-*

commerce. Peraturan ini mengatur kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen, serta hak konsumen untuk mendapatkan perlindungan dari potensi kerugian akibat transaksi yang dilakukan secara elektronik.

Permendag Nomor 31 Tahun 2023 merupakan langkah signifikan dalam pengaturan e-commerce di Indonesia, bertujuan untuk menciptakan iklim perdagangan yang lebih adil dan aman. Dalam era digital yang semakin berkembang, peraturan ini mengatur berbagai aspek penting yang harus dipatuhi oleh para pelaku usaha di sektor e-commerce. Salah satu poin utama dalam peraturan ini adalah kewajiban pendaftaran bagi pelaku usaha e-commerce. Dengan mendaftar secara resmi, identitas dan data pelaku usaha dapat terverifikasi, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di pasar online. Selain itu, pelaku usaha diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai produk, harga, dan syarat transaksi. Hal ini bertujuan agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat sebelum melakukan pembelian. Perlindungan konsumen juga menjadi fokus utama dalam peraturan ini.

Secara keseluruhan, Permendag Nomor 31 Tahun 2023 adalah langkah penting untuk mendorong pertumbuhan sektor e-commerce di Indonesia, sembari memastikan bahwa pelaku usaha dan konsumen memiliki hak dan kewajiban yang jelas dalam ekosistem perdagangan digital. Terdapat ketentuan yang mengatur hak-hak konsumen, termasuk kebijakan pengembalian barang dan mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih aman dan terlindungi saat bertransaksi secara online. Keamanan data merupakan aspek krusial lainnya yang diatur dalam Permendag ini. Pelaku usaha diwajibkan untuk menjaga keamanan data konsumen dan mencegah penyalahgunaan informasi, sehingga kepercayaan konsumen terhadap e-commerce dapat terjaga.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) di Indonesia, khususnya dalam hal perjanjian dan ganti rugi, juga berperan dalam melindungi hak konsumen.

Dalam Pasal 1239 KUHPerdata mengatur tentang perikatan dan Pasal 1243 KUHPerdata yang mengatur tentang wanprestasi juga dapat digunakan oleh konsumen yang mengalami kerugian akibat tidak dipenuhinya kewajiban oleh pelaku usaha.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa, OJK bertanggung jawab dalam memastikan keamanan dan integritas layanan keuangan yang digunakan dalam transaksi online.

Dengan berbagai landasan hukum tersebut, Indonesia telah menyediakan kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi konsumen, termasuk mereka yang melakukan transaksi melalui platform *e-commerce* seperti Shopee.

B. Kajian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee

Transaksi jual beli melalui platform *e-commerce* seperti Shopee telah mengalami perkembangan pesat di Indonesia. Namun, seiring dengan kemudahan yang ditawarkan, berbagai permasalahan terkait perlindungan konsumen juga muncul, terutama ketika konsumen merasa dirugikan akibat barang yang tidak sesuai deskripsi, barang rusak, atau penipuan. Dalam konteks hukum Indonesia, perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi di Shopee didasarkan pada beberapa peraturan, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Dalam transaksi jual beli, baik konsumen maupun penjual memiliki hak dan kewajiban yang harus dipatuhi agar transaksi berjalan dengan baik dan adil.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan beberapa hak dasar kepada konsumen yang melakukan transaksi, termasuk hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa

yang dibeli. Dalam transaksi online di Shopee, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang sesuai deskripsi dan konsumen berhak memperoleh produk yang sesuai dengan informasi yang dicantumkan oleh penjual di platform. Jika barang tidak sesuai, konsumen dapat mengajukan komplain.

konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan keamanan transaksi, disini Shopee menyediakan mekanisme “Shopee Guarantee”, yang menahan pembayaran kepada penjual sampai konsumen memastikan bahwa barang diterima dalam kondisi yang baik. Konsumen juga untuk meminta pengembalian barang atau dana (*refund*) jika barang yang diterima cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan pesanan.

Dalam transaksi di Shopee, terdapat dua pihak yang memiliki tanggung jawab terhadap perlindungan konsumen, yaitu penjual dan Shopee sebagai penyedia *platform*. Tanggung jawab penjual mencakup kesesuaian barang dengan deskripsi yang diberikan, pengiriman tepat waktu, serta kondisi barang yang baik. Jika terjadi wanprestasi dari pihak penjual, konsumen dapat menuntut ganti rugi melalui mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh Shopee. Di sisi lain, Shopee sebagai *platform e-commerce* juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta menyediakan sarana untuk menyelesaikan masalah antara penjual dan konsumen. Melalui fitur mediasi dan komplain, Shopee dapat membantu konsumen menyelesaikan masalah tanpa harus melalui jalur hukum formal.

Shopee juga menyediakan beberapa mekanisme penyelesaian sengketa bagi konsumen yang merasa dirugikan, yaitu seperti komplain melalui aplikasi yang mana konsumen dapat melaporkan masalah terkait barang yang dibeli, seperti cacat, tidak sesuai deskripsi, atau penundaan pengiriman. Shopee kemudian akan menengahi antara konsumen dan penjual. konsumen juga bisa mengajukan pengembalian dana (*refund*) apabila masalah tidak dapat diselesaikan melalui diskusi dengan penjual, Shopee akan menawarkan kebijakan pengembalian dana setelah verifikasi masalah

yang dihadapi konsumen. Kemudian penyelesaian melalui jalur hukum, yang mana jika penyelesaian melalui *platform* tidak memuaskan, konsumen memiliki hak untuk membawa sengketa ini ke ranah hukum melalui laporan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) atau pengadilan berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum baik melalui upaya non-litigasi (mediasi atau penyelesaian internal Shopee) maupun litigasi (jalur pengadilan). UUPK memberikan konsumen hak untuk mendapatkan ganti rugi berupa penggantian produk yang tidak sesuai, pengembalian dana, dan kompensasi kerugian yang dialami akibat pelanggaran hak-hak konsumen. Selain itu, konsumen dapat melaporkan tindakan yang diduga sebagai penipuan atau pelanggaran hukum ke lembaga yang berwenang, seperti Kementerian Perdagangan atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).

Meskipun sudah terdapat regulasi yang melindungi konsumen, masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya, khususnya dalam transaksi di *platform e-commerce*. Tantangan ini termasuk sulitnya membuktikan wanprestasi secara langsung, waktu penyelesaian yang lama, serta ketidakjelasan tanggung jawab antara penjual dan *platform*. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan peningkatan kesadaran konsumen terhadap hak-hak mereka sehingga menjadi konsumen yang lebih hati-hati, bijak dan selektif, dan juga penegakan hukum yang lebih tegas terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan dengan konsumen yang selalu netral ketika terjadi sengketa.

Class action atau gugatan perwakilan kelompok adalah jenis gugatan yang dilakukan oleh satu atau lebih orang untuk mewakili kelompok yang lebih besar. Gugatan ini dilakukan untuk memperjuangkan kepentingan kelompok yang mengalami kesamaan permasalahan, seperti kerugian atau penderitaan

C. Prosedur Penyelesaian Sengketa Dalam Kasus Yang Terjadi Di *Platform E-Commerce*

Dalam dunia belanja online yang semakin berkembang, perlindungan konsumen menjadi sangat penting, terutama ketika menghadapi kasus penipuan. Kisah Via, pengguna Twitter dengan username @SSF015, adalah contoh nyata dari pengalaman yang bisa dialami oleh banyak konsumen. Melalui serangkaian langkah yang sistematis, Via berhasil menyelesaikan sengketa yang dia hadapi ketika membeli *merchandise* K-pop yang ternyata tidak sesuai.

Semua berawal pada 7 Februari 2019, ketika Via membeli *merchandise* K-pop berupa BTS *Summer Package* 2016 dan *On Stage* 2015 DVD + Suga *photocard* di Shopee. Namun, pada 10 Februari, ketika barang sampai, Via terkejut menemukan isi pakatnya adalah *cleansing foam* bekas. Merasa tertipu, Via segera menghubungi *customer service* Shopee untuk melaporkan masalah tersebut dan mengajukan pengembalian dana.

Setelah menerima resi palsu dari penjual, Via mulai curiga. Ia kemudian mengumpulkan semua bukti yang mendukung klaimnya, termasuk riwayat chat dengan penjual, bukti resi pengiriman, video *unboxing*, dan rekaman suara wawancara dengan pegawai JNE yang menegaskan ketidaksesuaian barang. Dengan bukti-bukti ini, Via merasa siap untuk melanjutkan langkah selanjutnya. Via dihubungi oleh *customer service* yang mengonfirmasi bahwa kasusnya sedang dalam proses pemeriksaan oleh tim mediasi Shopee. Di sini, tim mediasi melakukan evaluasi menyeluruh terhadap semua bukti yang diajukan oleh Via dan penjual, dengan harapan menemukan solusi yang adil. Akhirnya, pada 16 Februari 2019, keputusan dari tim mediasi datang. Setelah mempertimbangkan semua bukti, mereka memutuskan untuk mengembalikan dana sebesar Rp. 1.068.000 ke akun Via. Keputusan ini tidak hanya memberikan kelegaan bagi Via, tetapi juga menunjukkan bahwa sistem pengembalian dana di Shopee berfungsi dengan baik.

Meskipun kasus ini berakhir dengan baik, Via menyadari pentingnya langkah-langkah lebih lanjut jika keputusan tidak memuaskan. Ia mengetahui bahwa ada opsi untuk melaporkan penjual kepada pihak berwajib sebagai tindakan penipuan. Ini menunjukkan bahwa konsumen memiliki saluran hukum yang dapat diakses untuk melindungi diri mereka. Dari pengalaman Via, kita dapat melihat efektivitas prosedur penyelesaian sengketa yang ada di Shopee. Tim mediasi yang responsif dan transparan dalam menangani pengaduan konsumen sangat membantu dalam menyelesaikan masalah ini. Namun, untuk mencegah kasus serupa, penting bagi platform e-commerce untuk meningkatkan verifikasi penjual dan memperketat pengawasan terhadap aktivitas mereka.

Kasus serupa juga dialami oleh Rona, pengguna Twitter dengan username @oohfairys_. Ia memberikan ilustrasi jelas mengenai tantangan yang dihadapi konsumen di era digital, khususnya dalam konteks transaksi online. Pada tanggal 9 Maret 2021, Rona melakukan pembelian token listrik senilai Rp. 2.900.000 di platform Shopee dari penjual yang dikenal sebagai @emelidya. Transaksi yang tampaknya aman dan mudah berubah menjadi situasi yang berpotensi merugikan.

Setelah menyelesaikan pembelian, penjual meminta Rona untuk melanjutkan komunikasi melalui *WhatsApp*. Permintaan ini menimbulkan kecurigaan di benak Rona. Ketika penjual meminta kode OTP yang dikirimkan ke Rona, ia dengan tegas menolak untuk membagikan informasi sensitif tersebut. Kewaspadaan Rona terbukti berharga ketika ia mendapati bahwa transaksi pembelian token listrik tiba-tiba dibatalkan, memicu kekhawatiran bahwa akunnya telah diretas. Kekhawatiran tersebut diperparah ketika Rona menerima SMS yang memberitahukan bahwa nomor rekening baru telah dimasukkan ke dalam akun Shopee-nya. Dalam waktu singkat, saldo ShopeePay Rona berkurang total Rp. 1.900.000 dan Rp. 1.000.000, yang dikirimkan kepada penjual @emelidya. Dalam kondisi terdesak, Rona segera melaporkan kejadian ini ke *customer service* Shopee. Namun, upaya Rona untuk menghubungi *customer service* melalui telepon menemui jalan buntu, karena hanya

terdapat rekaman yang tidak memberikan solusi. Dalam keadaan frustrasi, Rona beralih ke aplikasi Shopee dan melaporkan situasi tersebut kepada agen yang bertugas. Akun Shopee-nya segera diamankan untuk alasan keamanan, namun Rona merasa cemas karena akun penjual @emelidya tetap aktif dan tidak dibekukan.

Pada 10 Maret 2021, Rona mengecek kembali akun penjual tersebut dan menemukan bahwa akun @emelidya akhirnya dibanned oleh Shopee. Harapan untuk mendapatkan kembali uangnya kembali muncul. Namun, kebahagiaan tersebut tidak bertahan lama. Pihak Shopee mengirimkan email yang menjelaskan bahwa mereka tidak dapat mengembalikan uang Rona secara penuh, karena transaksi yang dibatalkan dianggap sebagai keputusan Rona sendiri, sehingga uang tersebut sudah berada di tangan penjual. Meskipun demikian, Shopee menawarkan itikad baik dengan memberikan *voucher* senilai Rp. 1.750.000 yang hanya dapat digunakan untuk pembelian di *ShopeeMall* dan *StarSeller*. Rona tetap merasa dirugikan, dengan kerugian total mencapai Rp. 1.150.000. Hal ini menciptakan ketidakpuasan yang mendalam terhadap proses perlindungan konsumen di *platform E-Commerce* tersebut.

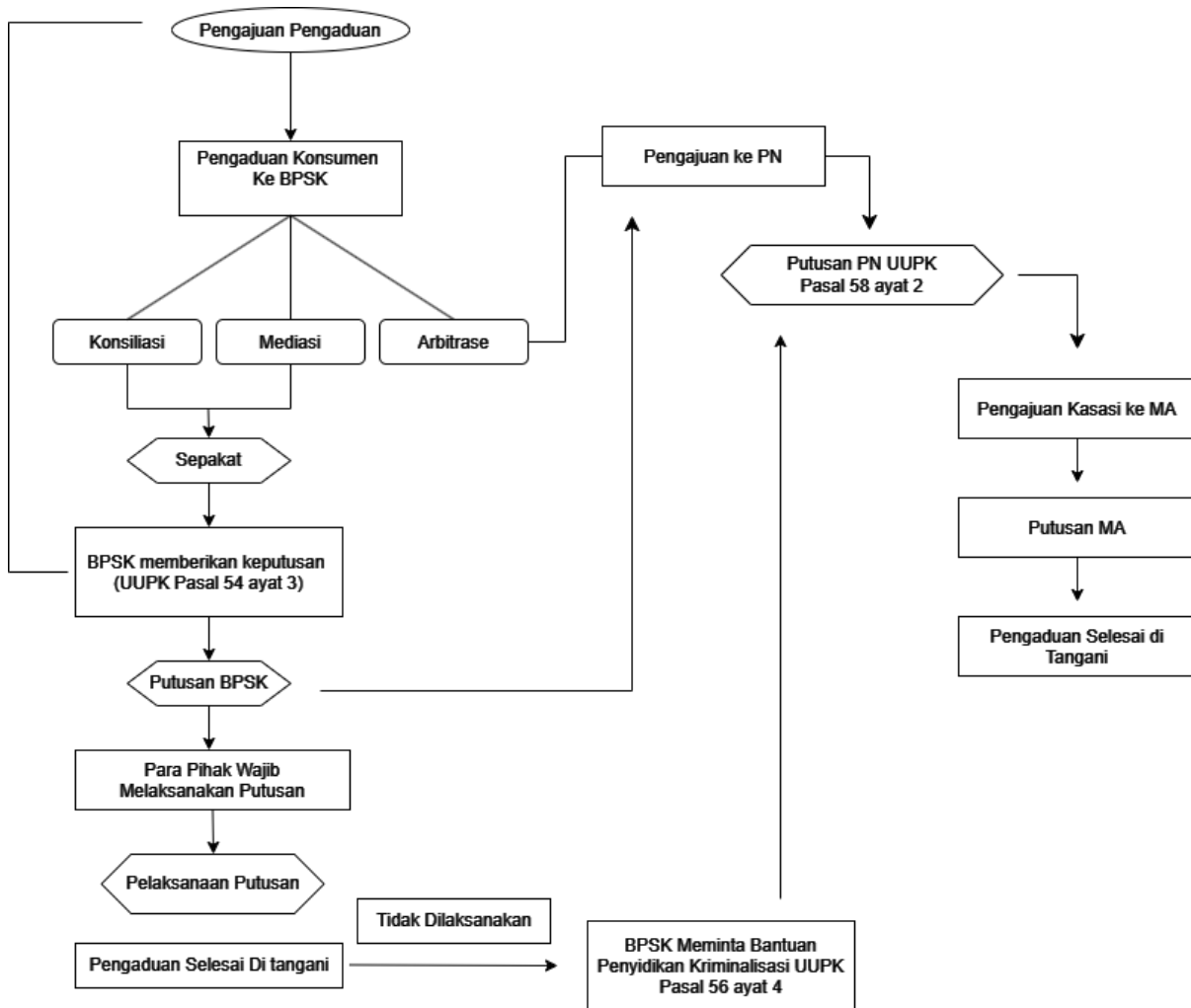
Selanjutnya kisah penipuan yang dialami oleh Putri yang juga termasuk temannya Rona, pengguna Twitter dengan username @eoophory, menggambarkan tantangan yang sering dihadapi konsumen dalam transaksi online, khususnya di *platform marketplace* seperti Shopee. Kasus ini bermula pada 22 Mei 2024, ketika Putri memesan produk *skincare* seharga Rp. 110.000 dari penjual yang terdaftar dengan akun @cessy.skincare. Pada tanggal 22 Mei 2024, Putri melakukan pembelian dengan harapan mendapatkan produk *skincare* yang diinginkan. Namun, pada 27 Mei, ia mengalami masalah serius ketika handphonenya rusak. Kejadian ini membuatnya kesulitan untuk memantau status transaksi dan berkomunikasi dengan penjual. Pada tanggal 29 Mei 2024, harapan Putri untuk menerima produk yang dipesan berakhir ketika ia menerima paket yang berisi *body lotion* senilai Rp. 3.000, jauh di bawah nilai pembelian yang seharusnya. Penjual beralasan bahwa stok barang kosong, berusaha untuk menghindari pelanggaran dengan berjanji akan mengirimkan produk yang

benar. Putri berupaya untuk mengajukan pengembalian dana melalui chat dengan penjual. Namun, ia mengalami kesulitan ketika penjual justru memojokkan dirinya dan menolak permintaan refund. Situasi semakin parah ketika penjual menonaktifkan fitur chat, meninggalkan Putri merasa terjebak tanpa pilihan lain, hingga akhirnya ia memutuskan untuk mengikhlaskan kerugiannya.

Kasus ini menyoroti pentingnya keberadaan prosedur penyelesaian sengketa yang transparan dan efektif di platform e-commerce. Meskipun Putri memilih untuk mengikhlaskan kerugiannya, pengalaman ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan perlindungan konsumen. Tanggung jawab penjual untuk memenuhi janji dan kewajiban mereka juga harus ditegakkan secara ketat. Penyempurnaan sistem penyelesaian sengketa di *marketplace* sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan melindungi mereka dari penipuan di dunia digital. Dengan langkah-langkah yang lebih jelas dan responsif, diharapkan konsumen dapat bertransaksi dengan lebih aman dan nyaman di *platform e-commerce*.

Dari ketiga contoh kasus yang terjadi di *platform shoope*, jelas bahwa perlindungan konsumen di *marketplace* perlu ditingkatkan. Beberapa poin penting yang muncul adalah perlindungan konsumen yang lebih kuat, tanggung jawab penjual, dan transparansi dalam proses penyelesaian sengketa. Setiap *platform e-commerce* harus memperkuat prosedur perlindungan bagi konsumen, termasuk pelatihan tentang hak-hak konsumen dan prosedur pengaduan. Penjual harus bertanggung jawab atas tindakan mereka dan diwajibkan untuk memberikan produk sesuai dengan deskripsi serta tidak mengabaikan komunikasi dengan konsumen. Masyarakat juga perlu diberikan informasi yang jelas mengenai langkah-langkah yang dapat diambil dalam kasus penipuan, sehingga mereka dapat merasa lebih aman saat bertransaksi. Meskipun ada upaya dari *platform* untuk melindungi konsumen, masih ada kebutuhan mendesak untuk perbaikan dalam sistem yang ada agar dapat melindungi konsumen dari penipuan di dunia digital yang terus berkembang.

Alur prosedur penyelesaian sengketa konsumen:



KESIMPULAN

Jurnal ini mengkaji perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli di *platform e-commerce* Shopee, dengan fokus pada kasus-kasus nyata yang mencerminkan tantangan yang dihadapi konsumen. Meskipun terdapat kerangka hukum yang mendukung perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, implementasinya masih menemui berbagai hambatan. Kasus-kasus yang dialami oleh konsumen, seperti penipuan dalam pembelian *merchandise* K-pop, token listrik, dan produk *skincare*, menunjukkan bahwa meskipun ada mekanisme penyelesaian sengketa, efektivitasnya sering kali diragukan. Dalam beberapa kasus,

konsumen merasa tidak mendapatkan keadilan yang seharusnya, baik dari penjual maupun dari platform.

Dari hasil analisis, beberapa rekomendasi muncul untuk meningkatkan perlindungan konsumen di *platform e-commerce*, seperti *platform e-commerce* harus mempunyai proses penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh dan meningkatkan responsivitas terhadap pengaduan konsumen. Penjual harus lebih bertanggung jawab atas produk yang mereka tawarkan, termasuk keharusan untuk memenuhi deskripsi dan berkomunikasi dengan baik dengan konsumen. Penting untuk meningkatkan kesadaran konsumen mengenai hak-hak mereka dan prosedur yang dapat diambil dalam kasus penipuan. Diperlukan revisi regulasi yang lebih ketat dan pengawasan terhadap praktik penjualan di *platform e-commerce* untuk melindungi konsumen dari potensi penipuan.

REFERENSI

- Ari Apriatma Molle, Teng Berlianty, Agustina Balik. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shoope Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk*", PATTIMURA Law Study Review, 2023.
- Hasan, M, "*Dampak E-Commerce Terhadap Perlindungan Konsumen.*" Jurnal Ilmu Hukum, 2021, Halaman 45-60.
- Prasetyo, E, "*Mekanisme Penyelesaian Sengketa dalam E-Commerce.*" Jurnal Hukum dan Teknologi, 2023, Halaman 15-30.
- Raudhya Alfira, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Dkk. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee*", Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum, 2023.
- Sari, D, "*Tantangan Perlindungan Konsumen di Era Digital: Kasus Shopee.*" Jurnal Perdagangan dan Hukum, 2022, Halaman 89-102.

Suyanto, S, "*Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Era E-Commerce.*" *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, 2020, Halaman 123-140.

Viola Annisa Ikhsan. "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia*", Dharmasiswa: *Jurnal Program Magister Hukum FHUI*, 2022.