



Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Melakukan transaksi online E-commerce Studi: Shopee

Legal Protection of Consumer Rights in Carrying Out Online E-commerce Transactions Study: Shopee

Amanda Aulia¹, Siti Fadhillah², Sarah Safira Hasibuan³, Fajriawati⁴

^{1,2,3,4}Ilmu Hukum, Fakultas Ilmu Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

E-mail: liaazzzz0306@gmail.com¹, fadilahsiti505@gmail.com², Sarahsafiraaa16@gmail.com³

Article Info

Article history :

Received : 17-06-2024

Revised : 19-06-2024

Accepted : 21-06-2024

Published : 26-06-2024

Abstract

E-commerce transactions are more sophisticated than conventional transactions because everything is done online via a website or platform. One of the best e-commerce in Indonesia is Shopee. Shopee consumers have received protection in accordance with the laws created by the government and Shopee, but there are still many consumers who feel disadvantaged when they receive products that do not match what was stated and promised. The issue that will be discussed is Indonesia's e-commerce legal regulations which provide protection to Shopee consumers who receive products that do not match what was stated and promised. In this case, the Shopee platform shows that further regulation of Indonesian E-Commerce transactions has been accommodated with the issuance of PP No. 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems. This form of protection for Shopee consumers is applied by providing complaint services for consumers by Shopee and litigation through general courts if dispute resolution through mediation by Shopee is unsuccessful.

Keywords: *Consumer protection, E-commerce, Transactions*

Abstrak

Transaksi e-commerce lebih canggih daripada transaksi konvensional karena semuanya dilakukan secara online melalui situs web atau platform. Salah satu e-commerce terbaik di Indonesia adalah Shopee. Konsumen Shopee telah menerima perlindungan sesuai dengan undang-undang yang dibuat oleh pemerintah dan Shopee, tetapi masih banyak konsumen yang merasa dirugikan ketika mereka menerima produk yang tidak sesuai dengan yang disebutkan dan dijanjikan. Permasalahan yang akan dibahas adalah pengaturan hukum e-commerce Indonesia yang memberikan perlindungan kepada konsumen Shopee yang menerima produk yang tidak sesuai dengan yang disebutkan dan dijanjikan. Dalam hal ini platform Shopee menunjukkan bahwa pengaturan transaksi E-Commerce Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No.



80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil.

Kata Kunci: *Perlindungan konsumen, E-commerce, Transaksi*

PENDAHULUAN

Transaksi E-Commerce merupakan modernisasi daripada transaksi konvensional yang dimana tidak mempertemukan penjual dan pembeli semuanya dilakukan secara online di suatu situs web atau platform. Hadirnya e-commerce memberikan kemajuan luar biasa kepada konsumen, sebab konsumen tidak perlu keluar rumah untuk belanja, yang mana pilihan barang dan jasa pun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif, dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang dan jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya.

Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lemah dari pada posisi pelaku usaha yang mengakibatkan kekecewaan dan kerugian. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang lebih luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang atau jasa hingga akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan dari perlindungan konsumen tersebut dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
- b. Perlindungan terhadap di berlakukannya syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan e-commerce mempunyai basis legalnya. Sebagai konsumen, harus teliti di dalam membeli suatu barang. Biasanya di dalam suatu transaksi jual-beli secara e-commerce terdapat suatu perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen. Jual-beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUHPerdara, sedangkan e-commerce pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet



sebagai media transaksi. E-commerce dapat menciptakan efisiensi waktu yang tinggi, murah dan informatif. E-commerce dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian normative digunakan oleh penulis penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, teori hukum, dan dapat berupa pendapat para sarjana. Penelitian jenis normatif ini menggunakan analisis kualitatif yakni dengan menjelaskan data-data yang ada dengan kata-kata atau pernyataan bukan dengan angka-angka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Dari Pihak Yang Terlibat Dalam Transaksi Ecommerce

Pasal 1 angka , UU no.8 Tahun 1999 yang berisi tentang Perlindungan terhadap Konsumen, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dalam pelaksanaan transaksi elektronik terdapat dua belah pihak yang akan saling berhubungan, yaitu pihak penjual jasa atau barang serta pihak konsumen jasa atau barang tersebut. Dimana seharusnya terdapat efek saling mendapatkan keuntungan dalam terjadinya proses transaksi online, tetapi akibat ketidaktahuan terkait apa yang seharusnya menjadi hak atau kewajiban dari semua pihak yang terlibat, kemudian menjadi faktor pendorong terjadinya kerugian tersebut.

Semua pihak dalam transaksi elektronik pada dasarnya mempunyai tanggung jawab masing-masing. Pelaku usaha dalam hal ini berhak mendapatkan bayaran atas barang maupun jasa yang dijualnya, serta pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan dari tindakan atau perbuatan konsumen yang berniat jahat saat melakukan transaksi jual-beli secara online. Transaksi pembayaran antara konsumen dan pihak pedagang disalurkan melalui bank sebagai lembaga keuangan. Biasanya credit card digunakan dalam transaksi perdagangan online, karena hampir semua teknologi internet yang ada pembayarannya menggunakan kartu kredit sebagai media transaksi. Jika konsumen menggunakan credit card untuk berbelanja misal ke www.shopee.com



maka bank yang akan mengurus segala urusan transaksi pembayaran kepada pihak merchant untuk menyalurkan dana tersebut.

Dalam menyelenggarakan E-commerce, penyelenggara agen elektronik harus memperhatikan: prinsip kehati-hatian, teknologi informasi yang terintegrasi dan aman, efektivitas dan efisiensi biaya, pengendalian keamanan atas aktivitas transaksi online, dan perlindungan konsumen sesuai peraturan perundang-undangan. Prinsip-prinsip di atas tersebut harus dijalankan dengan benar dan baik oleh para pihak dalam pelaksanaan transaksi E-commerce. Didalam transaksi online ini aspek kepercayaan masih lebih dikedepakan di Indonesia sebagai prinsip utama dalam transaksi secara online. Penjual maupun pembeli belum memerhatikan prinsip keamanan transaksi secara online seperti, jaminan terhadap keamanan sertakebenaran web site electronic commerce, jaminan keamanan untuk jalur pembayaran, dan jaminan atas kebenaran identitas dari penjual ataupun pembeli. Ketidaksesuaian barang yang didapat oleh konsumen dengan apa yang diperjanjikan, terjadi akibat ketidaksesuaian informasi produk yang tertera di online shop dengan barang yang diterima, hal tersebut merupakan suatu bentuk pelanggaran dalam pemasaran barang oleh pelaku usaha. Model transaksi secara online ini menghubungkan pihak penjual dan konsumen secara online dan tidak bertatap muka jadi konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkannya secara detail, hal tersebut bisa menimbulkan permasalahan yang merugikan para pihak khususnya konsumen.

Didalam perjanjian jual dan beli online asas itikad baik sangatlah penting, karena pada dasarnya sebuah data yang sangat akurat dan detail terkait dengan produk jasa/barang ditawarkan oleh pihak online shop wajib didapatkan oleh pihak konsumen. Jika prinsip diatas dilanggar, maka pihak yang dirugikan bisa meminta pertanggung jawaban pihak yang telah melanggar prinsip-prinsip tersebut. Sebaiknya konsumen harus Kesimpulannya, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dari kerugian yang timbul karena tidak bertanggung jawabnya pelaku e-commerce dalam pembayaran transaksi diatur dengan jelas dalam Pasal 19 UUPK.

Namun, jika call center dapat dihubungi, pelaku dapat dikenakan ganti rugi. Di Indonesia, ada dua upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen jika mengalami kerugian dalam transaksi bisnis online, yaitu melalui pengadilan atau di luar pengadilan tergantung kesepakatan masing-masing pihak Perusahaan. Pelaku komersial harus memenuhi tanggung jawabnya untuk memberikan informasi yang jelas kepada konsumen tentang bagaimana transaksi akan



diselesaikan, dan pelaku komersial tidak boleh mengelak dari tanggung jawab atas transaksi konsumen yang telah selesai pembayarannya. Melalui pendaftaran e-commerce pemerintah dapat memantau lebih dekat pihak-pihak yang ingin berpartisipasi dan melakukan kegiatan yang saling menguntungkan dalam transaksi e-commerce teliti serta waspada jika ingin melakukan transaksi jual-beli melalui internet terhadap tawaran yang diberikan oleh penjual.

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce

Pada Situs Belanja Online Shopee, Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan perlindungan mengenai hak asasi manusia yang diberikan oleh hukum Indonesia kepada seluruh masyarakat Indonesia (Rahardjo, 2020). Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain (Putra, 2018):

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Kebijakan pemerintah untuk menurunkan tingkat pengangguran dengan mendorong pertumbuhan ekonomi Sumatera Utara khususnya sektor industri yang berdampak pada tingkat kesempatan kerja yang ada. Pemerintah akan memperkirakan dalam 5 tahun ke depan perekonomian paling tidak secara nasional ada tambahan 3 juta pekerjaan untuk tenaga kerja di Sumatera Utara untuk mendapat pekerjaan yang harus di perhitungkan dan diperhatikan oleh



pemerintah untuk membuka lapangan pekerjaan yang dapat meningkatkan taraf perekonomian yang ada di Sumatera Utara dan tidak kalah saing dengan perusahaan asing yang banyak menguasai perusahaan yang ada di Sumatera Utara.

KESIMPULAN

Kesimpulannya, dapat disimpulkan bahwa Pasal 19 UUPK dengan jelas mengatur tanggung jawab pelaku e-commerce atas pembayaran transaksi. Namun, jika call center dapat dihubungi, pelaku tetap dapat dikenakan ganti rugi. Jika konsumen di Indonesia mengalami kerugian dalam transaksi bisnis online, mereka memiliki dua pilihan hukum: mengambil tindakan hukum di pengadilan atau di luar pengadilan (konsultasi, negosiasi, mediasi, atau pengawasan yang ditentukan), tergantung pada kesepakatan antara kedua belah pihak perusahaan. Pelaku komersial tidak boleh mengelak dari tanggung jawab atas transaksi konsumen yang telah selesai

DAFTAR PUSTAKA

- Nasution, AZ. (1990). Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen, Cetakan 1, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Rahardjo, Satjipto. (2000). Ilmu Hukum, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Purba, Rynaldi Gregorius, 2021. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan".
- Khatimah Husnul, 2022 "perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online di aplikasi lazada dan shopee" hlm.385.
- Fajriawati, (2018) "Analisis pengaruh tenaga kerja asing terhadap pertumbuhan ekonomi berdampak pada tingkat pengangguran di Sumatera Utara", Medan.
- Firman, Tumantara, Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan) (Malang: Setara Press, 2016).
- Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).