



ISSN Print:
e-ISSN: 2657-0343



Kantor Editor: Program Studi Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Palembang Sumatera Selatan-30139 Indonesia.
Telepon: +62711-580063 Fax: +62711-581179
E-mail : lexlata@fh.unsri.ac.id
Website : <http://journal.fh.unsri.ac.id/index.php/LexS>

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI APLIKASI LAZADA DAN SHOPEE

Oleh:
Husnul Khatimah*

Abstrak : Hukum perlindungan konsumen bertujuan memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Konflik antara pelaku usaha didasarkan kepada hal yang tak terduga oleh konsumen sebelumnya. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi online tentu sangat merugikan konsumen. Kejahatan dalam media online terhadap jual beli produk pada prinsipnya sama dengan kejahatan penipuan. Jual beli konvensional dan online yang membedakan hanya pada sarana perbuatannya yakni menggunakan Sistem Elektronik. Bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam transaksi jual beli secara online, Apakah Undang-Undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online dan Bagaimana pengaturan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online pada masa yang akan datang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normatif dan metode pendekatan statute approach dan case approach. Hasil dari penelitian diketahui bahwa (1) Bentuk Perlindungan konsumen Shopee/Lazada diberikan dengan layanan pengaduan bagi konsumen dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila secara mediasi tidak berhasil. Bentuk pertanggung jawaban pengelola situs online terhadap konsumen dengan pemberian ganti rugi jika menerima produk berbeda dengan yang diperjanjikan.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli Online.

***Abstract :** Consumer protection law aims to provide protection to consumers in Indonesia. Conflicts between business actors are based on things that were unexpected by previous consumers. The weak position of consumers with business actors in conducting online transactions is certainly very detrimental to consumers. Crimes in online media against buying and selling products are in principle the same as fraud crimes. Conventional and online buying and selling, the difference is only in the means of action, namely using the Electronic System. How is the legal protection of consumer rights in online buying and*

selling transactions, whether the consumer protection law Number 8 of 1999 can protect consumers in conducting online buying and selling transactions and how to regulate consumer protection in online buying and selling transactions in the future. This research uses normative research methods and statute approach and case approach methods. The results of the study found that (1) the form of Shopee/Lazada consumer protection is provided with a complaint service for consumers and litigation through the general court if mediation is unsuccessful. The form of responsibility of the online site manager to consumers by providing compensation if receiving a product that is different from what was agreed upon.

Keywords : *Legal Protection, Consumers, Buying and Selling Online.*

Riwayat Artikel:

Diterima : 31 Maret 2022
 Revisi : 02 Agustus 2022
 Disetujui : 09 Oktober 2022

* Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, Palembang, Sumatera Selatan.
 Email: khatimahh70@gmail.com

LATAR BELAKANG

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.¹

Salah satu *e-commerce* terbaik di Indonesia adalah Shopee dan Lazada. Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia.² Dengan adanya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dua hal penting yakni, pertama pengakuan transaksi elektronik dan dokumen elektronik dalam kerangka hukum perikatan dan hukum pembuktian, sehingga kepastian hukum transaksi elektronik dapat terjamin, dan kedua di klasifikasikannya tindakan yang

¹ Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media. hlm. 3.

² Setia Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce," *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 287-308.

termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan Teknologi Informasi dan disertai dengan sanksi pidananya.

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 :³

- 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.⁴

Dengan adanya pengakuan terhadap transaksi elektronik dan dokumen elektronik maka setidaknya kegiatan *e-commerce* mempunyai basis legalnya. Sebagai konsumen, harus jeli 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 KUHPerdata, sedangkan *e-commerce* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi.⁵

Meskipun sudah ada undang-undang yang mengatur masalah perdagangan secara *e-commerce*, namun, kadang kala konsumen masih saja dalam posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen sering kali disebabkan karena tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen akan hak nya yang masih rendah, kondisi seperti ini oleh pelaku usaha dimanfaatkan untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya dengan tidak mengindahkan kewajiban-kewajiban yang sudah seharusnya melekat pada para pelaku usaha.⁶

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

³ Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group. hlm 6-10.

⁴ Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana. hlm.3

⁵ *Ibid*

⁶ Silvony Kakoe, Masruchin Ruba'i, dan Abdul Madjid, “Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli Online Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan,” *Jurnal Legalitas* 13, no. 2 (2020): 115-128.

Konflik atau perselisihan antara pelaku usaha secara umum didasarkan kepada hal yang tidak dikehendaki bahkan tidak diduga oleh konsumen sebelumnya. Lemahnya kedudukan konsumen dengan pelaku usaha dalam melakukan transaksi *online* tentu sangat merugikan konsumen. Masalah hukum yang menyangkut perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen semakin mendesak dalam hal seorang konsumen melakukan transaksi *e-commerce* dengan *merchant* dalam satu negara atau berlainan negara.⁷ Di dalam jual beli melalui internet, seringkali terjadi kecurangan. Kecurangan-kecurangan tersebut dapat terjadi yang menyangkut keberadaan pelaku usaha, barang yang dibeli, harga barang dan pembayaran oleh konsumen.⁸

Berdasarkan uraian di atas maka kepastian hukum terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi *online* sangat diperlukan. Selain dikarenakan konsumen memiliki hak yang penting untuk di tegakkan dan hal ini juga menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu normatif. Pada penelitian hukum doktriner yang juga disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan atau studi dokumen. Dalam penelitian doktriner ini dilakukan atau ditunjukkan hanya pada peraturan yang tertulis atau bahan-bahan hukum yang lain.

ANALISIS DAN DISKUSI

Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, bahkan teknologi informasi ini sudah membuat perubahan terhadap cara-cara bertransaksi dalam melakukan jual beli secara online, yang mengakibatkan dampak negatif maupun positif terhadap masyarakat yang menggunakan transaksi melalui online ini. Adapun dampak positif yakni dengan adanya transaksi *online*, masyarakat bisa dengan mudah belanja pakaian atau bahkan kebutuhan sehari-hari dengan menggunakan transaksi *online*, hal ini sangat efektif karena tidak perlu repot untuk pergi keluar

⁷ Tetanoe Bernada, "Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia," *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6, no. 1 (2017): 1-24.

⁸ Abdul Halim Barkatullah, 2009, *Perlindungan Hukum bagi konsumen dalam Transaksi Ecommerce*, Yogyakarta: Pascasarjana FH UII Press, hlm. 7.

rumah cukup melalui ponsel genggam. Hal ini yang membuat masyarakat sangat tertarik akan transaksi jual beli secara online. Namun, tanpa disadari dalam hal ini juga memiliki dampak negatif, yakni sangat dengan mudah dapat membuka peluang-peluang baru bagi tindak kejahatan.

Oleh karena itu, *electronic information* memerlukan adanya perlindungan yang kuat terhadap upaya yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk dapat mengakses informasi tersebut.⁹ Transaksi jual beli merupakan salah satu kegiatan yang umum dilakukan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan dari *contract of sale*. Sedangkan menurut Pasal 1333 KUHPerdara Perjanjian dijelaskan sebagai berikut: “Suatu perjanjian harus mempunyai sebagai pokok perjanjian berupa suatu kebendaan yang paling sedikit ditentukan jenisnya”.

Dalam melakukan transaksi jual beli perlu adanya perjanjian, dimana teori perjanjian sangat dibutuhkan dalam hal ini. Menurut Subekti, perjanjian adalah peristiwa ketika seseorang atau lebih berjanji melaksanakan perjanjian untuk melaksanakan sesuatu hal tertentu, dan istilah ini sering juga disebut dengan kontrak. Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Atau dapat juga dikatakan hukum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal. Dalam hal ini, kedua belah pihak telah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak.¹⁰

Sedangkan Jual beli adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan (Pasal 1457 KUHPerdara). Esensi dari definisi ini penyerahan benda dan pembayaran harga.¹¹

Berdasarkan rumusan pasal tersebut dapat dilihat bahwa jual beli merupakan suatu bentuk perjanjian yang melahirkan kewajiban atau perikatan untuk kebendaan yang dijual oleh penjual dan penyerahan uang oleh pembeli kepada penjual. Unsur pokok dalam perjanjian jual beli adalah barang dan harga, dimana antara penjual dan pembeli harus ada kata sepakat tentang harga dan benda yang menjadi objek jual beli.

⁹ Sinta Dewi, “Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia,” *Yustisia* 5, no. 1 (2016): 22-30.

¹⁰ Subekti. 1998. *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa. hlm. 122.

¹¹ Salim H.S. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika. hlm. 49.

Suatu perjanjian jual beli yang sah lahir apabila kedua belah pihak telah setuju tentang harga dan barang.¹² Sifat konsensual dari perjanjian jual beli tersebut ditegaskan dalam pasal 1458 yang menjelaskan bahwa: “ jual beli dianggap sudah terjadi antara kedua belah pihak seketika setelah mereka mencapai kata sepakat tentang barang dan harga, meskipun barang ini belum diserahkan maupun harganya belum dibayar ”.

Di dalam perjanjian jual beli terdapat kewajiban penjual dan pembeli, adapun dalam Pasal 1474 KUH Perdata penjual memiliki tiga kewajiban pokok, yaitu :

1. Memelihara dan merawat kebendaan yang akan diserahkan kepada pembeli hingga saat penyerahannya;
2. Menyerahkan kebendaan yang dijual pada saat yang telah ditentukan atau jika telah ditentukan saatnya atas permintaan pembeli;
3. Menanggung kebendaan yang dijual itu

Sedangkan kewajiban pembeli menurut Pasal 1513 KUHPerdata menjelaskan bahwa: “Kewajiban utama pembeli adalah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat yang ditetapkan dalam persetujuan”. Pada saat tersebut perjanjian sudah jadi dan mengikat. Pasal 1320 menyatakan syarat sahnya suatu perjanjian yang sah diperlukan empat syarat yaitu :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang hal

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah : “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Konsumen dalam pembahasan ini yaitu konsumen yang membeli suatu produk melalui online dimana produk tersebut dimanfaatkan secara langsung dan tidak untuk dijual kembali atau konsumen akhir. Mengingat transaksi online dilakukan dengan tanpa tatap muka secara langsung dan antara konsumen dan pelaku usaha tidak saling mengenal, maka hak-hak konsumen pada

¹² Dewi Kurnia Putri dan Amin Purnawan, “Perbedaan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Lunas Dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tidak Lunas,” *Jurnal Akta* 4, no. 4 (2017): 623-634.

transaksi online sangat rawan terlanggar sehingga menempatkan konsumen pada posisi tawar (*bargaining position*) yang lemah. Maka dari itu diperlukan adanya perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam transaksi online.¹³

Perlindungan terhadap Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Online, dalam hal ini perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
2. Perlindungan di berlakukannya syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Menurut Mieke Komar Kantaatmadja perjanjian jual beli yang dilakukan melalui media elektronik internet tidak lain adalah merupakan perluasan dari konsep perjanjian jual beli yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Perbedaannya adalah bahwa perjanjian melalui internet ini bersifat khusus karena terdapat unsur peranan yang sangat dominan dari media dan alat – alat elektronik proses transaksi secara online pada dasarnya tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli pada umumnya di dunia nyata.

Sebagaimana dalam perdagangan konvensional, jual beli melalui elektronik atau transaksi online menimbulkan perikatan antara pihak untuk memberikan suatu prestasi. Implikasi dari perikatan itu adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak yang terlibat, pihak-pihak dalam transaksi online tetap tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹⁴ Undang-Undang ini bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen serta mendorong pelaku usaha untuk bersikap jujur dan

¹³ Roberto Ranto, "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik," *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2, no. 2 (2019): 145-164.

¹⁴ Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online," *Serambi Hukum* 8, no. 2 (2014): 91-102.

bertanggung jawab dalam menjalankan usahanya sehingga memberikan kepastian hukum baik bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Berdasarkan data yang ada dibagi menjadi 2 pendapat yaitu pendapat positif dan pendapat negatif. Setelah itu di bandingkan dari 2 aplikasi marketplace yang ada untuk menentukan tingkat opini yang paling banyak dalam bentuk presentase. Langkah berikutnya dilakukan proses mencari layanan yang paling banyak dikeluhkan oleh *customer* dan diurutkan dari yang paling rendah sampai paling tinggi. Tahap ini juga kita dapat mengetahui mana *e-commerce* yang memiliki tingkat keluhan yang paling banyak dan sedikit. Sehingga dengan yang hasil yang diperoleh dapat menjadi tolak ukur untuk *e-commerce* yang lain dalam meningkatkan kualitas layanan mereka dan dapat memberikan informasi yang baik bagi pengguna dalam melakukan proses pembelian pada setiap *e-commerce* yang ada di Indonesia.

Dalam melakukan transaksi juga perlu melihat dan memilih *e-commerce* dengan baik agar terhindar dari berbagai ancaman dunia internet. data yang ada diolah dan dianalisis ditemukan bahwa sebagian besar pengguna melakukan keluhan layanan dari setiap *e-commerce* dibandingkan dengan komentar atau tweet positif. Tingkat presentase keluhan layanan (admin, respon admin, bagian pemesanan, proses refund, bagian pengiriman, bagian tracking, bagian kurir).

Hasil analisis keluhan pelanggan pada *e-commerce* Lazada terdapat 4 tingkat keluhan yang paling tinggi yaitu pada poin Update status pesanan lama, Produk cacat atau palsu, Refound atau return bermasalah, dan Pengiriman barang bermasalah dengan nilai 17,86%.¹⁵ Menurut data Yayasan Lembaga konsumen Indonesia (YLKI), sekitar 16% masyarakat di 2017 mengeluhkan layanan platform belanja online (*e-commerce*). "Tren pengaduan belanja online naik 16% dari 2016, paling tinggi keluhannya terhadap platform Lazada, Mayoritas atau 44% masyarakat mengadukan masalah terkait respons dari pengelola *e-commerce* yang lambat terhadap komplain pelanggan. Sebanyak 11% terkait aduan dugaan penipuan saat belanja di platform online, lalu tertinggi ketiga terkait aduan adanya cyber crime dalam platform belanja online dengan presentase 8%.

Diperkirakan tren pengaduan terhadap belanja melalui online ini, akan terus meningkat di 2018. Alasannya dari 2016, tren aduan terhadap hal ini meningkat sekitar 100%. "Tren meningkat

¹⁵ Anthoni Rivai Pulakiang, I Made Nomo Wiranatha, dan John Reimon Batmetan, "Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Twitter API (Studi Kasus: Tokopedia, Lazada dan Bukalapak)," *IJIS - Indonesian Journal on Information System* 4, no. 1 (2019): 25-31.

dari 2016 yang dulunya naik 100%, padahal sebelumnya pada tahun di 2016 sekitar 8%. Jadi diperkirakan tren dalam pengaduan belanja online ini akan terus meningkat.

Layanan pada situs online ini diberikan oleh Shopee sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuannya yaitu untuk memberikan pengalaman berbelanja yang mudah dan menyenangkan bagi semua pengguna dan menjadi pilihan platform *e-commerce* di Asia Tenggara dan Taiwan.

Hal tersebut terbukti dengan perkembangan aplikasi Shopee yang semakin maju hingga mendapatkan penghargaan kategori situs jual beli online dalam TOP Brand Index 2018 yaitu Lazada 31.8% dan shopee 14.7%. dilihat bahwa Shopee telah berhasil mendapatkan peringkat ketiga dalam Top Brand dengan presentase 14,7%, sedangkan pada peringkat dua adalah Tokopedia dengan presentase 18,5% dan TOP Brand 2018 Fase 2 dengan kategori situs jual beli online dapat dikuasai oleh Lazada yang berada pada peringkat pertama dengan jumlah presentase 31,8%.

Dibalik perkembangan aplikasi Shopee yang maju, bukan berarti situs jual beli online ini tidak memiliki masalah yang serius. Karena beberapa masalah didapatkan dari masalah yang dialami oleh konsumen Shopee seperti terkait kepuasan konsumen yang akan berpengaruh kepada konsumen dalam melakukan minat pembelian secara ulang. Hal ini diduga dipengaruhi oleh rendahnya persepsi kegunaan yaitu lambatnya respon sistem dari aplikasi Shopee dan menu pada aplikasi Shopee yang sulit dimengerti, dan masalah lainnya.

Selain itu disebabkan oleh adanya dugaan pembelian di Shopee tidak aman dengan kasus oleh penjual yang menipu konsumen dan pihak Shopee makin mempersulit dalam penggunaan, akan mengakibatkan rendahnya kepercayaan dari konsumen, dan masalah lainnya.

Analisis Kasus Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada Dan Shopee

Konsumen bernama Pradami berbelanja online di aplikasi Shopee, barang tersebut jeans yang bermerk *edwin* yang di pesan oleh konsumen di shopee mall dengan nomor pesanan 2104045GPY4N76. Dalam keterangan memang tertulis jelas *mystery box size 28 random design ladies*, bukan random merk. Akan tetapi barang yang saya terima celana jeans something padahal saya beli di shopee mall edwin. Sebagai konsumen saya sangat merasa dirugikan, karena sudah terjadi 2x di seller ShopeeMall dalam waktu yang berdekatan. Saya sampai bingung bagaimana Shopee memberi peraturan kepada seller-seller ShopeeMall terhadap kejadian pertama sampai harus berulang. Sebagai konsumen saya berhak menerima barang ASLI merk EDWIN dari

ShopeeMall EDWIN, bukan merk lain¹⁶, coba meminta solusi dari pihak Shopee pun, tetap mendapatkan jawaban yang sama. Per tanggal hari ini (30 Oktober 2020) saya melihat status seller tersebut di Shopee aktifnya 30 hari yang lalu.¹⁷

Analisis Kasus Transaksi Jual Beli Online di Aplikasi Lazada Dan Shopee

Konsumen bernama Hendrik melakukan belanja online melalui lazada yakni membeli produk TV TCL 43 Inch dengan tipe 43A8 pada tanggal 7 Juli 2020 di TOKO TCL Official Store di Lazada dengan no order 429194208535373. Pada tanggal 23 Juli pesanan diantarkan oleh kurir Ninja Xpress dengan No resi NLIDAT0000530828. Dan setelah dibuka isinya TV bekas dengan merek Toshiba. Saya sudah melakukan proses retur saat itu juga dan sampai sekarang belum ada kejelasan mengenai kasus ini. Sampai sekarang saya tidak ada dihubungi baik oleh pihak Ninja maupun Lazada untuk minta konfirmasi. Saya sudah menghubungi pihak NINJA yang ada di kota saya, dan mereka juga menginformasikan kalau pihak Lazada juga tidak menghubungi mereka. Dengan adanya kejadian ini saya sebagai pihak pembeli merasa sangat dirugikan.¹⁸

Beberapa contoh kasus di atas dapat disimpulkan bahwa maraknya kasus yang terjadi dalam melakukan transaksi jual beli online dan mengakibatkan kerugian terhadap hak bagi pihak pembeli ataupun konsumen yang seharusnya mendapatkan barang yang sesuai dengan keingannya. Hak dan Kewajiban Konsumen Shopee serta hak dan kewajiban pelaku usaha Shopee yang diatur dalam Kebijakan Shopee sendiri telah merujuk pada peraturan perlindungan Konsumen di dalam Undang-Undang perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun Hak dan Kewajiban Konsumen Shopee serta hak dan kewajiban pelaku usaha shopee tersebut adalah:

a. Hak Konsumen

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu: “Bahwa produk yang

¹⁶ Pradami, Order ShopeeMall Edwin dikirim Merk Something. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses: 28 April, 2021).

¹⁷ Chyntia Sidharta, Belanja di Shopee Barang Tidak di Terima Tetapi Status Pesanan Otomatis Selesai dan Tidak Ada Penembalian Dana. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 28 April, 2021).

¹⁸ Hendrik, Membeli Tv di Official Store Lazada namun yang dikirim Tv Bekas. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 28 April, 2021).

diterima oleh konsumen Shopee adalah produk yang terdaftar untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan shopee dan Undang-undang”.¹⁹

Dalam hal ini dicantumkan produk apa yang dilarang dan dibatasi untuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen Shopee, antara lain:

- a. Minuman keras atau beralkohol
 - b. Segala jenis obat-obatan maupun zat-zat lainnya yang dilarang ataupun dibatasi peredaranya menurut ketentuan hukum yang berlaku, Undang-Undang Narkotika, Undang-Undang, dan Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia
 - c. Kosmetik yang tidak memiliki izin edar resmi dan kosmetik bekas
 - d. Makanan dan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaanya, ataupun yang tidak mempunyai izin edar dari BPOM.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.
- Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu : Konsumen dijamin bahwa Produk Shopee Mall yang ditawarkan di Shopee Mall dan yang benar-benar dikirimkan ke Pembeli Mall yakni :
- a. Sesuai dengan hukum yang berlaku dan memiliki spesifikasi yang tercantum (dan tersedia bagi Pembeli Mall) di Situs, termasuk setiap dan seluruh garansi produk, spesifikasi, gambar, contoh, kriteria kinerja serta segala persyaratan mutu, keamanan dan kebersihan yang berlaku.
 - b. Bebas dari cacat, barang yang dikirimkan sesuai dan layak produksi sesuai dengan iklan yang dipasarkan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu Pembeli memperoleh informasi yang relevan seperti harga, rincian barang, jumlah persediaan

¹⁹ Abdul Atsar. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: De Publish, hlm. 45.

barang, serta syarat dan ketentuan penjualannya serta informasi yang diposting harus akurat atau tidak menyesatkan.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan; Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni apabila konsumen memiliki pertanyaan atau keluhan atas produk, konsumen dapat kontak kami melalui:
 - a. Chat shopee 24 jam
 - b. E-mail Help@support.shopee.co.id
 - c. Call center 24 jam
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Berikut isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni :

- a. Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, Pembeli dan Penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui Situs untuk menyelesaikan permasalahan atas dasar diskusi bersama, yang mana Shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.
- b. Pengguna yang dilindungi oleh Garansi Shopee dapat mengirimkan permintaan tertulis kepada Shopee untuk membantu mereka menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dari suatu transaksi atas permintaan. Atas kebijakannya sendiri dan tanpa kewajiban apapun kepada Penjual dan Pembeli, Shopee dapat mengambil semua langkah yang diperlukan untuk membantu Pengguna menyelesaikan masalah. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, Pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim di yurisdiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

6. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu :
- a. Pembeli dapat mengajukan pengembalian dana dan/atau pengembalian barang atas Produk dengan mengajukan permohonan pengembalian barang di halaman pembelian Anda “Permohonan Pengembalian Barang” dalam jangka waktu maksimal tujuh hari (7) hari kalender setelah tanggal Produk tersebut pertama kali tersedia untuk diterima oleh Pembeli.
 - b. Uang Pembeli akan dikembalikan setelah Shopee menerima konfirmasi dari Penjual bahwa Penjual telah menerima Barang yang dikembalikan.

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Layanan yang disediakan oleh Situs dan oleh perangkat lunak klien Shopee yang tersedia melalui Situs, dan semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, musik, suara, video (termasuk siaran langsung (live stream), pesan, tag, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi (termasuk, dengan tidak terbatas pada, setiap layanan aplikasi mobile) atau materi lainnya yang tersedia melalui Situs atau layanan terkait ("Konten"). Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang sesuai dengan Pasal 5 huruf b UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni : Anda setuju untuk tidak menggunakan Layanan untuk sengaja atau tidak sengaja melanggar hukum, aturan, kode, arahan, pedoman, kebijakan atau peraturan setempat, negara bagian, nasional atau internasional yang berlaku termasuk, dengan tidak terbatas pada, undang-undang dan persyaratan (baik yang berkekuatan hukum maupun tidak) yang berkaitan dengan anti pencucian uang atau anti terorisme.

1. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang berkesesuaian dengan Pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni : Pembeli dapat

melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), transfer bank via internet (“Transfer Bank”) ke Rekening Garansi Shopee kami yang tunjuk, Kartu Kredit, *Shopee Pay*, *Cash On Delivery (COD)*, *Shopee Pay* dengan kewajiban membayar sesuai dengan total pembayaran.

b. Hak Pelaku Usaha

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni :

- a. Uang dari penjualan barang anda di Shopee akan dikreditkan ke Saldo Penjual Shopee anda dalam waktu satu (1) hari setelah barang diterima oleh Pembeli berdasarkan status pengiriman termutakhir dari penyedia jasa pengiriman atau segera setelah Pembeli mengkonfirmasi di Situs bahwa mereka telah menerima barang tersebut. Nominal pengkreditan ke saldo penjual sesuai dengan nominal pendapatan yang dihasilkan oleh penjual.
- b. Shopee akan melakukan pembayaran sesuai dengan nominal pendapatan yang dihasilkan penjual (yaitu hasil penjualan barang dan pengembalian biaya pengiriman) kepada Penjual melalui bank transfer. Oleh karena itu, penjual diminta untuk memberikan rincian rekening bank Penjual kepada Shopee untuk menerima pembayaran dari Shopee.

c. Kewajiban Pelaku Usaha

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang
 Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:
 - a. 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.

- b. Harga barang yang dijual akan ditentukan oleh Penjual atas kebijakannya sendiri. Harga barang dan biaya kirim harus termasuk seluruh jumlah yang akan dikenakan kepada Pembeli seperti pajak penjualan, pajak pertambahan nilai, ongkos. Penjual tidak boleh mengenakan jumlah semacam itu sebagai tambahan dan secara terpisah kepada Pembeli.
2. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni :
 - a. Semua produk yang didaftarkan untuk dijual oleh Penjual harus 100% asli. Produk palsu dilarang didaftarkan untuk dijual di Shopee. Istilah "pemalsuan" meliputi produk yang dibuat secara persis meniru merek yang ada, dengan maksud mengecoh atau menipu.
 - b. Barang-barang yang didaftarkan penjual dalam Situs harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku, Peraturan Iklan Shopee, Syarat Layanan dan Kebijakan Barang yang Dilarang dan Dibatasi.
3. Memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf e Undang-Udang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 19999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni :
 - a. Garansi Shopee hanya ditawarkan kepada Pembeli yang telah melakukan pembayaran. Berfungsi untuk melindungi terhadap risiko tanggung jawab atas pembayaran dan pembelian yang dilakukan kepada Penjual saat pembeli dalam situasi seperti: barang belum diterima oleh pembeli, barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima, penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna) kepada Pembeli.
 - b. Layanan Shopee Garansi 100% Ori, yang merupakan sebuah program yang menjamin bahwa produk bertanda 'Shopee Garansi 100% Ori' merupakan produk original.
4. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian Dalam hal ini Shopee

mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yakni:

- a. Apabila produk bertanda 'Shopee Garansi 100% Ori' terbukti ternyata bukan produk , Shopee menjamin pengembalian dana 100%.
- b. Shopee akan mengembalikan uang kepada pembeli apabila pembeli mengajukan pengembalian dana dan barang kemudian disetujui oleh shopee dengan pembeli kemudian mengirimkan barang tersebut kembali kepada penjual. Kemudian setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa penjual telah menerima barang yang dikembalikan oleh pembeli. Uang akan dikembalikan kepada pembeli.

Pihak situs jual-beli dalam hal ini Lazada sebagai provider penyelenggara perdagangan elektronik berperan sebagai penghubung antara konsumen dan penjual. Dimana kedudukan Lazada juga sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban yang sama dengan penjual di situs jual-belinya untuk melindungi dan memenuhi hak konsumen serta mengawasi perilaku penjual. Berdasarkan peraturan periklanan pada Ayat 1 Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi iklan yang sebagai berikut :

- a. Mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tariff jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa
- b. Mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa
- c. Memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/ atau jasa
- d. Tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/ atau jasa
- e. Mengeksploitasi kejadian dan/ atau seseorang tanpa seizin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan
- f. Melanggar etika dan/ atau ketentuan peraturan perundangundangan mengenai periklanan

Dalam melakukan penyelesaian apabila terjadi sengketa hukum antara konsumen dan market place dalam hal ini ialah pihak Lazada dan Shopee selaku penyelenggara situs jual beli online terhadap barang yang tidak sesuai, serta tanggung jawab Lazada dan Shopee kepada konsumen yang menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.

Berdasarkan dari penjelasan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. yang berarti pelaku

usaha tidak hanya penjual saja tetapi juga penyelenggara situs jual-beli online, dalam hal ini adalah Lazada dan Shopee.

Perlindungan Hukum yang Seharusnya Diberikan Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online

Hubungan hukum antara pembeli dan pihak Lazada maupun Shopee adalah hubungan kontraktual antara konsumen dan penyelenggara situs jual beli. Sama dengan hubungan antara konsumen dan penjual, yaitu sebagai pengguna. Yang diantara konsumen dan pihak Lazada maupun Shopee terikat sebuah hak dan kewajiban sesuai yang tercantum pada syarat dan ketentuan situs Lazada dan Shopee pada saat pembuatan akun konsumen di situs Lazada maupun Shopee.

Berdasarkan teori hukum perdata pada hakikatnya perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain karena kesalahannya disebut sebagai perbuatan melawan hukum yang menimbulkan pertanggung jawaban perdata.²⁰ Akan tetapi pertanggung jawaban perdata tidak selalu karena kesalahan diri sendiri saja, tetapi juga dapat dibebankan kepada seseorang atas kesalahan yang dilakukan oleh orang lain.

Ketentuan ini diatur pada Pasal 1367 KUHPerdata yang menyatakan bahwa: “Seorang tidak saja bertanggung jawab untuk perbuatan yang dilakukan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya” Ketentuan ini dikenal dengan istilah “Tanggung gugat” atau “Pertanggungjawaban Jawab”.

Tanggung gugat dibedakan menjadi tanggung gugat karena perbuatan orang lain dan tanggung gugat karena barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.²¹ Hukum perdata didalamnya terdapat istilah tanggung gugat, tanggung gugat sendiri tidak jauh berbeda dengan tanggung jawab. Tanggung gugat sendiri mempunyai makna yaitu bertanggung jawab atas akibat yang timbul.

Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha ialah memberikan ganti rugi kepada konsumen sebagai akibat kerusakan, pencemaran, dan/atau mengonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha yang bersangkutan. Ganti rugi tersebut tidak selalu berupa pembayaran sejumlah uang, tetapi dapat pula

²⁰ I Gusti Ayu Apsari Hadi, “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Pertanggungjawaban Dokter Terhadap Tindakan Malpraktik Medis,” *Jurnal Yuridis* 5, no. 1 (2018): 98-113.

²¹ Fanny Levia dan Erni Agustin, “Tanggung Gugat Notaris Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Wasiat Secara Online,” *Arena Hukum* 10, no. 1 (2017): 141-162.

berupa penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau berupa perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Terdapat asas hukum yang umum berlaku dalam hukum perdata yaitu ganti rugi hanya mungkin diwajibkan kepada pelaku usaha untuk memberikannya kepada pihak yang dirugikan apabila telah terpenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Telah terjadi kerugian bagi konsumen,
2. Kerugian tersebut sudah timbul sebagai akibat dari perbuatan pelaku usaha
3. Tuntutan ganti rugi telah diajukan oleh pihak yang dirugikan.

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen).²² Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah. Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran akan haknya, kemampuan financial, dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah.

Padahal tata hukum tidak bisa mengandung kesenjangan. Tata hukum harus memposisikan pada tempat yang adil di mana hubungan konsumen dengan pelaku usaha berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain.²³ Posisi konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yakni :

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati; Perlindungan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di

²² Meliana, Joni Emirzon, dan Firman Muntaqo, "Perlindungan Hukum Developer Dan Konsumen Rumah Susun Dalam Perjanjian Dengan Sistem Pre Project-Selling Di Indonesia," *Lex Lata* 3, no. 1 (2021): 87-103.

²³ Lathifah Hanim, "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonom," *Pembaharuan Hukum* 1, no. 2 (2014): 191-199.

masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, harga, kualitas dan lain sebagainya. Perlindungan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksudkan adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dibayar. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.

- b. Perlindungan terhadap di berlakukannya syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada praktiknya yang jauh dibawah para pelaku usaha, maka diperlukan perlindungan terhadap konsumen atas pencantuman syarat-syarat yang dibuat oleh pelaku usaha. Dalam praktik dunia usaha syarat syarat yang tidak adil tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainnya. Dikatakan perjanjian baku karena klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak lainnya. *Take it or leave it* menjadi pilihan bagi pihak dalam perjanjian ini, serta cenderung merugikan pihak yang kurang dominan. Perlindungan hukum disini ditujukan agar konsumen tidak menerima kerugian atas syarat-syarat sepihak yang diberlakukan kepada dirinya.

Upaya yang dapat dilakukan konsumen (Lazada dan Shopee) dalam melindungi dirinya apabila menerima produk yang tidak sesuai dengan dideskripsikan dan diperjanjikan.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap jual beli online yang dilakukan melalui aplikasi Shopee dan Lazada dalam transaksi secara online, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam *e-commerce* masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan jual beli online (melalui Shopee dan Lazada) dalam transaksi online. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*. Perlindungan yang diberikan oleh Shopee dan Lazada kepada konsumen yang menerima produk

yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan dilakukan dengan cara penyediaan layanan pengaduan konsumen melalui via chat shopee/Lazada sekarang, e-mail, dan telepon. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Shopee maupun Lazada dengan melakukan mediasi kedua belah pihak yang bersengketa. Apabila penyelesaian dengan cara mediasi tidak menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak maka Shopee dan Lazada akan bertindak sebagai pengambil keputusan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Apabila hasil keputusan shopee dan Lazada tersebut dianggap merugikan konsumen, maka konsumen dapat menempuh jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum di yurisdiksi setempat untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Atsar. 2019. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: De Publish.
- Abdul Halim Barkatullah. 2009. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Yogyakarta: Pascasarjana FH UII Press.
- Anthoni Rivai Pulakiang, I Made Nomo Wiranatha, dan John Reimon Batmetan. 2019. “**Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Menggunakan Twitter API (Studi Kasus: Tokopedia, Lazada dan Bukalapak),**” *IJIS - Indonesian Journal on Information System* 4(1).
- Chyntia Sidharta, **Belanja di Shopee Barang Tidak di Terima Tetapi Status Pesanan Otomatis Selesai dan Tidak Ada Penembalian Dana**. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 28 April, 2021)
- Dewi Kurnia Putri dan Amin Purnawan. 2017. “**Perbedaan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Lunas Dengan Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tidak Lunas,**” *Jurnal Akta* 4(4).
- Fanny Levia dan Erni Agustin. 2017. “**Tanggung Gugat Notaris Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Wasiat Secara Online,**” *Arena Hukum* 10(1).
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Yogyakarta: Visi Media.
- Hendrik. **Membeli Tv di Official Store Lazada namun yang dikirim Tv Bekas**. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses pada: 28 April, 2021).
- I Gusti Ayu Apsari Hadi. 2018. “**Perbuatan Melawan Hukum Dalam Pertanggungjawaban Dokter Terhadap Tindakan Malpraktik Medis,**” *Jurnal Yuridis* 5(1).
- Lathifah Hanim. 2014. “**Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonom,**” *Pembaharuan Hukum* 1(2).

- Meliana, Joni Emirzon, dan Firman Muntaqo. 2021. **“Perlindungan Hukum Developer Dan Konsumen Rumah Susun Dalam Perjanjian Dengan Sistem Pre Project-Selling Di Indonesia,”** *Lex Lata* 3(1).
- Rifan Adi Nugraha, Jamaluddin Mukhtar, dan Hardika Fajar Ardianto. 2014. **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi Online,”** *Serambi Hukum* 8(2).
- Roberto Ranto. 2019. **“Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik,”** *Jurnal Ilmu Hukum: ALETHEA* 2(2).
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Pradami, **Order ShopeeMall Edwin dikirim Merk Something**. Tersedia pada: www.mediakonsumen.com (diakses: 28 April, 2021).
- Salim H.S. 2003. *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Setia Putra. 2014. **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce,”** *Jurnal Ilmu Hukum* 5(2).
- Silvony Kakoe, Masruchin Ruba'i, dan Abdul Madjid. 2020. **“Perlindungan Hukum Korban Penipuan Transaksi Jual Beli Online Melalui Ganti Rugi Sebagai Pidana Tambahan,”** *Jurnal Legalitas* 13(2).
- Sinta Dewi. 2016. **“Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing di Indonesia,”** *Yustisia* 5(1).
- Subekti. 1998. *Pokok – Pokok Hukum Perdata*, Jakarta: PT. Intermasa.
- Suharnoko. 2004. *Hukum Perjanjian: Teori dan Analisa Kasus*. Jakarta: Kencana.
- Tetanoë Bernada. 2017. **“Upaya Perlindungan Hukum Pada Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi Digital di Indonesia,”** *Jurnal Hukum dan Peradilan* 6(1).