



**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK
PAKAIAN PADA JUAL BELI *ONLINE* DI *MARKETPLACE* SHOPEE**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

Ashikha Salami

8111420532

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

2024

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
 ATAS KETIDAKSESUAIAN PRODUK PAKAIAN
 DALAM JUAL BELI *ONLINE* DI *MARKETPLACE*
SHOPEE

Disusun oleh :

Nama : Ashikha Salami

NIM : 8111420532

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas
 Hukum Universitas Negeri Semarang

Semarang, 09 Desember 2024

Pembimbing,



Nurul Fibrilanti, S.H., M.Hum.

NIP. 198302122003012008

Mengetahui,

Wakil Dekan Tinggi, Akademik dan Kemahasiswaan,



Utari, S.H., M.Hum.
 NIP. 196401132003122001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Pada Jual Beli *Online* Di *Marketplace* Shopee" telah disusun oleh ASHIKHA SAIAMI (8111420532), telah dipertahankan dihadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 31 Desember 2024

Penguji Utama



Ubaidillah Kamal, S.Pd., M.H

NIP. 1975041999031001

Penguji I



Andry Setiawan, S.H., M.H

NIP.197403202006041001

Penguji II



Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum

NIP. 198302122008012008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum



Prof. Dr. Aji Mahsyar, S.H., M.H

NIP. 197511182003121002

Sekretaris



Ratih Damayanti, S.H., M.H

NIP. 198501022015042001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ashikha Salami

NIM : 8111420532

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Dalam Jual Beli *Online* Di *Marketplace* Shopee". Adalah hasil karya saya sendiri, dan sumber baik yang dikutip atau dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari diketahui terdapat plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum.

Semarang, 09 Desember 2024



Ashikha Salami

NIM. 8111420532

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademis Universitas Negeri Semarang, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ashikha Salami

NIM : 8111420532

Program Studi : Ilmu Hukum (S1)

Fakultas : Hukum

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Dalam Jual Beli *Online* Di *Marketplace* Shopee”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) ini Universitas Negeri Semarang berhak menyimpan, mengalihmedia, mengelola dalam bentuk perangkat data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di: Semarang

Pada Tanggal: 09 Desember 2024

Yang Menyatakan,



Ashikha Salami

NIM. 8111420532

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Pendidikan adalah kunci untuk membuka pintu masa depan, dan ilmu adalah cahaya yang menerangi setiap langkah dalam perjalanan hidup.

Persembahan:

Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua saya, Bapak H. Subagyo dan Ibu Hj. Fatiroh yang telah memberikan dukungan tanpa henti dan doa yang tak ternilai harganya. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan semangat yang selalu menginspirasi.
2. drg. Riqqah Shohwahna dan Muhammad Rifqy Abdillah, selaku kakak tercinta saya yang selalu memberi semangat setiap waktu sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Dosen Pembimbing saya yang terhormat, Ibu Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum. yang senantiasa membimbing dan mengarahkan saya dengan sabar, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “ “. Penyelesaian penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan penelitian skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Semarang, Prof. Dr. S Martono, M.Si.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Prof. Dr. Ali Masyhar Mursyid, S.H., M.H.
3. Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Dr. Indah Sri Utari, S.H., M.Hum.
4. Wakil Dekan Bidang Perencanaan dan Sumber Daya Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Aprila Niravita, S.H., M.Kn.
5. Wakil Dekan Bidang Bisnis, Riset dan Kerjasama Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Muhammad Azil Maskur, S.H., M.H.
6. Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang sekaligus Dosen Pembimbing penulis, Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum., yang telah membimbing dengan penuh dedikasi, memberikan

motivasi, saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

7. Dosen Wali, Indung Wijayanto, S.H., M.H. yang telah membimbing penulis selama menjalani masa perkuliahan.
8. Para Dosen Penguji Skripsi yang telah menguji penulis dengan penuh dedikasi serta saran dan kritik yang membangun sehingga penulis dapat memperoleh gelar Sarjana Hukum.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan di bidang Hukum selama perkuliahan.
10. Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang yang telah banyak membantu penulis baik secara administrative maupun non administrative.
11. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa dan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
12. Orang terkasih dan sahabat-sahabat yang menemani dan memberikan dukungan tanpa henti kepada saya.
13. Teman-teman mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang Angkatan Tahun 2020.
14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di

masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri serta pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 09 Desember 2024

Penulis



Ashikha Salami
NIM. 8111420532

ABSTRAK

Salami, Ashikha. 2024 . *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Dalam Jual Beli Online Di Marketplace Shopee*. Skripsi. Program Studi Ilmu Hukum. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang. Dosen Pembimbing Nurul Fibrianti, S.H., M.Hum.

Kata Kunci: Perlindungan hukum konsumen, jual beli online.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong peningkatan transaksi jual beli secara online, termasuk melalui platform marketplace seperti Shopee. Bisnis online menawarkan kepraktisan dan kemudahan, tetapi juga menimbulkan risiko terhadap konsumen, seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, pengemasan barang yang buruk, dan respons lambat dari penjual. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengkaji perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli online di marketplace Shopee, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam memastikan barang yang dijual sesuai dengan janji atau deskripsi produk.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan menggunakan pendekatan yuridis-sosiologis. Sumber data yang digunakan ialah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Metode pengumpulan data dengan teknik pengambilan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data menggunakan pendekatan analitis dan analisis data kualitatif.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kesalahan mutlak sendiri merupakan kesalahan absolut atau kesalahan yang benar benar terjadi diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha sehingga menimbulkan tanggungjawab mutlak bagi pelaku usaha untuk melakukan bentuk tanggung jawab dan ganti rugi kepada konsumen. (2) Tanggung jawab mutlak (absolut liability), pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha masih bergantung pada pembuktian tentang ada atau tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha atas barang dan atau jasa yang diperdagangkan, sedangkan bentuk tanggung jawab shopee selaku penyedia platform dengan menyediakan fitur penilaian toko. fitur penilaian toko ini dapat membantu shopee untuk melacak apakah toko online telah melakukan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha atau tidak.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa : (1) Bentuk tanggung jawab pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan aturan yang berlaku, kemudian shopee selaku penyedia layanan aplikasi turut bertanggung jawab dalam memberikan sanksi administrasi kepada pelaku usaha. (2) Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi yaitu dengan cara negoisasi. Kemudian penulis memberikan saran kepada penjual untuk selalu memaksimalkan pelayanan barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen dan selalu senantiasa memegang itikad baik dalam bertransaksi.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	11
1.3. Rumusan Masalah.....	12
1.4. Tujuan Penelitian.....	12
1.5. Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.5.2. Manfaat Praktis.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Konseptual.....	21
2.2.1. Perlindungan Konsumen.....	21
2.2.2 Pelaku dalam Jual Beli <i>Online</i>	24
a. Pengertian Penjual.....	25
b. Pengertian Konsumen.....	27
2.2.3 <i>Marketplacere/Online Store</i>	29
2.2.4. Ketidakesesuaian produk.....	31
2.2.5. Prinsip Tanggungjawab dalam perlindungan konsumen.....	32
2.2.6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	39
2.3. Landasan Teori.....	41

2.3.1. Teori Perlindungan Hukum.....	41
2.3.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	41
2.3.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen serta pelaku usaha.....	44
a. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	44
b. Hak dan kewajiban pelaku usaha.....	45
2.3.2. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	47
2.3.2.1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	47
2.3.2.2. Bentuk Tanggung Jawab pelaku usaha dalam konsep perlindungan hukum konsumen.....	53
2.4. Kerangka Berpikir.....	55
2.4.1. Penjelasan kerangka berpikir.....	56
BAB III.....	55
METODE PENELITIAN.....	58
3.1. Pendekatan Penelitian.....	58
3.2. Jenis Penelitian.....	59
3.3. Fokus Penelitian.....	61
3.4. Lokasi Penelitian.....	61
3.5. Sumber Data.....	62
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7. Validitas Data.....	69
3.8. Teknik Analisis Data.....	69
BAB IV.....	71
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli <i>online</i> di <i>Marketplace</i> Shopee.....	71
4.1.1. Perlindungan hukum pelaku usaha terhadap konsumen di <i>Marketplace</i> Shopee.....	71
4.1.2. Perlindungan hukum yang timbul atas hubungan hukum antara Pelaku Usaha dan Konsumen di <i>Marketplace</i> Shopee.....	101
4.2. Tanggungjawab Pelaku Usaha dalam ketidaksesuaian produk pakaian di <i>Marketplace</i> Shopee.....	105
4.2.1. Tanggung Jawab Pelaku usaha Shopee kepada konsumen shopee.....	105
4.2.2. Tanggung Jawab Shopee selaku penyedia aplikasi <i>e-commerce</i> kepada konsumen berdasarkan asas <i>Strict-Liability</i> (<i>tanggung jawab mutlak</i>).....	112
BAB V.....	115
PENUTUP.....	115
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Saran.....	116

DAFTAR PUSTAKA.....	117
Lampiran.....	123
1. Surat keterangan penelitian di LP2K Jawa Tengah	123
2. Dokumentasi dengan narasumber.....	124

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 4. 1 Klasifikasi ketidaksesuaian produk.....</i>	<i>78</i>
---	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Dokumentasi Penulis dengan pengguna aplikasi Shopee.....	80
Gambar 4. 2 Dokumentasi penulis dengan konsumen Shopee.....	81
Gambar 4. 3 Dokumentasi Penulis dengan Konsumen pengguna aplikasi Shopee.....	82
Gambar 4. 4 Contoh Pengajuan pengembalian barang.....	84
Gambar 4. 5 Fitur Rating di Marketplace Shopee.....	89
Gambar 4. 6 Dokumentasi bersama Owner Online Shop "Eiji.id".....	92
Gambar 4. 7 Dokumentasi dengan pemilik toko online DR Store 05 Official.....	94
Gambar 4. 8 Dokumentasi dengan LP2K Jawa Tengah.....	97
Gambar 4. 9 Bukti Refund Barang dari DR Store 05 Official.....	105
Gambar 4. 10 Dokumentasi dengan Pemilik Toko Online Pieter Jackson.....	107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan zaman sangat pesat terutama dalam teknologi informasi dan komunikasi, siapapun dapat mengakses dan menggunakan berbagai layanan internet yang sudah tersedia sedemikian canggihnya, di era Digital seperti sekarang ini, memiliki bisnis *online* menjadi salah satu hal yang sangat menguntungkan. Ketika teknologi informasi dijadikan sebagai media bisnis yang efektif oleh masyarakat modern, konsep pihak yang bertransaksi juga menjangkau kepada segala yang bukan manusia seperti mesin, kartu, kertas atau alat transaksi lainnya.

Perkembangan teknologi komputer, telekomunikasi, dan informasi maju sangat pesat karena berbagai informasi yang telah disajikan dengan canggih dan mudah diperoleh, hubungan jarak jauh pun bisa dengan mudah dengan adanya teknologi telekomunikasi internet. Pihak-pihak yang terkait dalam transaksi juga tidak bertemu dalam tatap muka langsung, cukup melalui peralatan telekomunikasi atau internet, kondisi ini dimulai pertandanya era *cyber* dalam internet.

Bisnis *Online* memiliki prospek yang cukup besar pada saat ini dan di masa mendatang dimana hampir semua orang menginginkan kepraktisan dan kemudahan dalam hal memenuhi kebutuhan, praktis adalah salah satu ciri khas dari bisnis *Online* dimana transaksi suatu bisnis dapat dilakukan tanpa bertatap muka atau bahkan tidak saling kenal sebelumnya. Dengan berbagai kelebihan

yang ditawarkan oleh bisnis *Online*, banyak yang menginginkan dapat membangun suatu pekerjaan bisnis *Online* sendiri. Menjalankan bisnis *Online* itu tidak jauh berbeda dengan berbisnis atau berjualan secara *Offline*, yang membedakan hanya medianya saja (Yuzriel 2014).

Perkembangan investasi melalui *e-commerce* yang ditandai dengan munculnya berbagai transaksi elektronik, memerlukan dukungan regulasi dan kebijakan yang memberi perlindungan dan kepastian hukum bagi pelaku usaha dan konsumen. Sebagai bentuk keberpihakan pemerintah, beberapa peraturan perundang-undangan dibentuk oleh pemerintah sebagai rujukan penyelenggaraan *e-commerce*. Bahkan pemerintah telah mengundang Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik sebagai dokumen yang memberi arahan dan langkah-langkah penyiapan dan pelaksanaan perdagangan yang transaksinya berbasiskan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik. Dalam *Roadmap E-commerce 2017-2019*, perlindungan konsumen menjadi salah satu program pemerintah yang akan diwujudkan melalui beberapa kegiatan yang digunakan sebagai langkah antisipasi dampak buruk dari transaksi elektronik. (Rongiyati, 2019)

Sebelum melebar nya bisnis *online*, pemerintah telah membentuk Undang-Undang tentang perlindungan terhadap konsumen (UUPK) yang menunjukkan tentang asas-asas dalam berbisnis. Dalam undang-undang ini mempunyai tujuan yang sama dengan perlindungan konsumen dalam Islam, yaitu menciptakan keseimbangan antara pelaku usaha dengan konsumen dan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Adanya Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, harus diusahakan peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berasaskan keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum, harus pula dapat mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha, sehingga dapat tercipta perekonomian yang sehat.

Perkembangan internet yang semakin maju saat ini merupakan faktor pendorong berkembangnya *e-commerce* di Indonesia. Perkembangan *e-commerce* diatur di dalam Undang undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE. Dengan peraturan tersebut 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 yang kedua diklasifikasikannya tindakan- tindakan yang termasuk kualifikasi pelanggaran hukum terkait penyalahgunaan TI (Teknologi Informasi) disertai dengan sanksi pidananya. (Abidzar, 2012) Salah satu *marketplace* yang sangat diminati saat ini dikalangan remaja hingga dewasa adalah Shopee.id, shopee merupakan sebuah aplikasi mobile, aplikasi ini merupakan wadah belanja *online* yang lebih fokus pada platform mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, belanja dan berjualan di ponselnya saja. Platform ini menawarkan berbagai macam produk, dilengkapi dengan metode pembayaran yang aman, layanan pengiriman yang terintegrasi dan fitur

sosial yang inovatif untuk menjadikan jual-beli menjadi menyenangkan, aman dan praktis.

Dibalik kelebihan berbelanja di aplikasi shopee yang memudahkan pembeli untuk berbelanja tanpa harus keluar rumah, ada kekurangan yang dapat merugikan pembeli karena barang yang dipesan tidak bisa dipastikan kecacatannya secara langsung oleh pembeli. Peneliti menemukan bahwa masih ada berbagai permasalahan yang terjadi pada pembeli dalam berbelanja secara online melalui aplikasi shopee diantaranya yaitu:

- 1) Terjadinya wanprestasi atau barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan, maksudnya barang yang sampai tidak sesuai dengan deskripsi dan foto produk.
- 2) Pengemasan barang yang tidak aman dan terkesan asal-asalan menyebabkan barang rusak.
- 3) Penjual yang kurang responsif atau respon penjual sangat lama.
Seharusnya, pihak pelaku usaha/penjual secara *online*, dalam menawarkan barang di internet harus menampilkan atau menyediakannya secara elektronik, serta wajib untuk memberikan informasi secara lengkap dan benar terkait syarat-syarat

Kesepakatan yang terdapat di keterangan gambar atau pada bagian deskripsi di bawah gambar yang ditawarkan. Terkait wanprestasi yang dilakukan oleh penjual, dapat dibuktikan dengan video *unboxing* atau video pembukaan barang dari kemasannya secara lengkap. Dari situlah dapat dibuktikan barang tersebut sesuai dengan deskripsi yang dijelaskan pada foto produk yang

dipajang oleh penjual. Selain video, juga dapat dibuktikan melalui foto produk yang diterima lalu dibandingkan dengan deskripsi yang diperjanjikan oleh Penjual. Pembeli dapat menangkap layar (*capture*) deskripsi produk dalam foto barang yang dipajang oleh penjual. Biasanya penjual akan menjelaskan merek produk, ukuran produk, bahan produk, keunggulan produk, warna produk. Selain itu penjual juga menuliskan catatan untuk pengajuan komplain dari pembeli, berapa lama waktu proses komplain pembelian, dan sebagainya. Hal-hal tersebutlah yang dapat menjadi bukti kuat dari pembeli terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh Penjual.

Pasal 8 Ayat (1) huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa: “Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut”. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik). Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa “Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi”. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), pembeli (konsumen) dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata atas terjadinya wanprestasi pada transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Permasalahan yang terjadi di antara konsumen dengan pelaku usaha Shopee bertentangan dengan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, karena pelaku usaha di *e-commerce* Shopee menyediakan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi sebenarnya dari barang yang diperjual-belikan. Hal ini dibuktikan dengan barang yang sampai ditangan konsumen adalah barang yang sama sekali tidak sesuai. Seperti kualitas produk yang berbeda.

Pemerintah dalam hal ini Kementerian Keuangan juga menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Ketentuan tersebut diterbitkan untuk memberikan perlakuan yang sama antara perdagangan melalui sistem elektronik dengan perdagangan konvensional. Selain itu, aturan tersebut juga bertujuan untuk mempermudah pelaku usaha melalui sistem elektronik untuk melaksanakan kewajiban perpajakannya dengan model transaksi yang digunakan. Hal ini bertujuan untuk melacak perpajakan serta keuangan yang adil dan sama rata antara penjual online dan penjual konvensional untuk menghindari adanya penipuan atau penggelapan pajak.(Wijaya & Juhana, 2021)

Para konsumen kota Pekalongan yang menjadi responden dalam penelitian ini mengatakan bahwa barang dalam hal ini contohnya pakaian yang

diperjanjikan oleh penjual berbahan tebal, bagus, dan rapi. Namun, kenyataannya berbahan rayon tipis dan jahitannya pun tidak rapi, warna barang yang tidak sesuai dengan pesanan, kualitas produk yang buruk tidak sesuai dengan yang diperjanjikan penjual bahwa produk berkualitas tinggi, jumlah barang yang dikirim tidak sesuai dengan jumlah pesanan. Terdapat pula kendala lain dimana dalam kebijakan perjanjiannya konsumen harus mengirim pesan terhadap penjual terlebih dahulu apabila menemukan kecacatan pada produk, namun setelah konsumen mengirimkan pesan, penjual tidak juga merespon pesan tersebut. Sementara dalam keterangan kebijakan toko tersebut, penjual akan cepat merespon apabila ada pengajuan komplain oleh konsumen dalam pesan yang dikirimkan.

Perihal kejadian yang menimpa konsumen ini, sama sekali tidak mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana mestinya yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dimana Pelaku Usaha sama sekali tidak bertanggung jawab atas pelanggaran yang telah dilakukannya dalam transaksi jual beli di *e-commerce* Shopee tersebut. Merespon UU ITE, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan) mengatur transaksi *e-commerce* dalam bab tersendiri, yaitu dalam Bab VIII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Dua pasal yang terdapat dalam Bab VIII UU Perdagangan tersebut mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pelaku usaha dalam melakukan transaksi dagang melalui sistem elektronik, penyelesaian sengketa jika terjadi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha, serta sanksi bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang. Selebihnya UU

Perdagangan mendelegasikan pengaturan lebih lanjut pada Peraturan Pemerintah (Pasal 66 UU Perdagangan).

Selain memberikan informasi yang tidak benar terkait produk yang diperdagangkan, Penjual juga tidak menanggapi pengajuan keberatan dari konsumen, dan bahkan juga tidak memberikan ganti rugi terhadap konsumen baik berupa kompensasi uang kembali atau penggantian barang. Hal ini jelas-jelas telah melanggar aturan yang terdapat dalam Berdasarkan Pasal 8 Ayat (1) huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 dimana Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Selain itu dalam “Pasal 8 ayat (1) butir (A-J) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen” menyatakan bahwa “pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan, tidak sesuai dengan takaran dan ukuran, tidak sesuai dengan kondisi, mutu dan jaminan, dan tidak mencantumkan informasi penggunaan dalam bahasa Indonesia sesuai dengan peraturan perundangan”. (Surya darma,2013).

Selain melanggar aturan mengenai kewajibannya selaku pelaku usaha, ia juga melanggar aturan mengenai hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen.

Adanya aturan mengenai transaksi elektronik dan aturan mengenai perlindungan konsumen, belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari fenomena yang terjadi dalam penelitian ini mengenai transaksi jual- beli

online ini. Penyelesaian kasus yang tidak maksimal dan juga hak-hak konsumen sering diabaikan. Sebagian besar kasus yang tidak selesai, hal ini dikarenakan konsumen lebih memilih untuk tidak mempermasalahkannya. Selain itu, tahapan penyelesaian permasalahan terkesan berbelit-belit seperti dalam pengajuan komplain (keluhan) oleh konsumen yang tidak ditanggapi dengan cepat oleh penjual. Banyak konsumen yang tidak mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dan perlindungan konsumen menyebabkan konsumen menjadi pasrah menerima kerugian dari persoalan yang terjadi.

Tidak terpenuhinya hak-hak konsumen mengenai kenyamanan memperoleh barang, mendapatkan barang tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, memperoleh atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang, didengar pendapat dan keluhannya atas barang yang digunakan, diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur, mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, selain itu konsumen juga tidak memperoleh advokasi perlindungan konsumen secara patut, karena tidak mendapatkan pendidikan dan pembinaan konsumen sehingga konsumen tidak mengetahui langkah hukum yang harus ditempuh dalam penyelesaian permasalahan ini.

Peraturan mengenai transaksi elektronik juga termaktub dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. PP PSTE menjelaskan bahwa suatu transaksi jual beli secara *online* tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang sah serta bisa dipertanggungjawabkan. Apabila konsumen menyetujui membeli barang

secara *online* dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi, hal itu ialah bentuk tindakan penerimaan yang menyatakan bentuk persetujuan dalam kesepakatan pada transaksi elektronik. Tindakan penerimaan ini pada umumnya didahului dengan pernyataan persetujuan atas syarat dan ketentuan jual beli secara *online* yang bisa disebut sebagai salah satu bentuk Kontrak Elektronik (Pasal 1 angka 17) . (Dino, 2012)

Pada dasarnya perlindungan konsumen tidak hanya diletakkan kepada kemampuan diri dari konsumen untuk aktif dalam melindungi dirinya akan tetapi terdapat peran marketplace juga. *Marketplace* sebagai penyedia jasa *online* memiliki tanggung jawab dalam melindungi konsumennya karena bisnis tidak hanya menyangkut untung rugi akan tetapi menyangkut kesejahteraan bersama antara para pelaku bisnis itu sendiri. Dalam bisnis *online* shop ini yang paling rentan untuk dirugikan adalah konsumen oleh sebab itu dalam hal ini penting peran dari *marketplace* untuk menawarkan atau mengiklankan barang atau produk yang tidak merugikan konsumen dan menyeleksi secara ketat penjual yang tidak bertanggung jawab terhadap barang dan produknya yang ada di platform tersebut. (Saputra, 2023)

Posisi konsumen pada umumnya lemah dibandingkan pelaku usaha. Hal ini berkaitan dengan tingkat pendidikan, tingkat kesadaran akan haknya, kemampuan finansialnya, dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah oleh sebab itu harusnya ada layanan yang mempermudah bagi konsumen dalam memperoleh hak-haknya. Menjadi hak *marketplace* sebagai penyedia jasa membatasi barang atau produk yang ditawarkan di platformnya sebagaimana yang menjadi syarat-syarat ketentuan pada UUPK.

Selanjutnya pada Ayat (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat, atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar. (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Melihat persoalan tersebut tentunya pihak shopee harus mengambil tindakan dalam upaya melindungi konsumen yang melakukan belanja di shopee dengan bertanggung jawab atas apa yang terjadi terhadap kerusakan barang, cacat dan lainnya pada barang pembeli hal ini dilakukan agar konsumen tidak dirugikan sesuai dengan UUPK. Berangkat dari persoalan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Dalam Jual Beli Online Di Marketplace Shopee”**

1.2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka penulis membuat Batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee
2. Bentuk dan upaya tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual

beli *online* di *Marketplace* Shopee

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang dialami oleh konsumen akibat ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisa perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee.
2. Untuk menganalisa tanggung-jawab Pelaku Usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee.

1.5. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian ini dapat ditinjau secara praktis maupun secara teoritis diantaranya sebagai berikut:

1.5.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum, pemahaman, dan pengetahuan tentang upaya-upaya dan perlindungan terhadap konsumen yang diberikan penjual dan *marketplace* Shopee serta hukum positif di Indonesia. di mana melalui penelitian, diharapkan agar hasil dapat bermanfaat bagi konsumen Shopee, sehingga dapat berhati-hati dalam melakukan transaksi yang dilakukan.

1.5.2. Manfaat Praktis

Dengan penulisan skripsi ini dapat mengetahui terkait dengan perlindungan konsumen serta bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pelaku usaha terhadap jual beli yang tidak sesuai dalam *marketplace* Shopee, selain itu dapat menjadi sumber acuan bagi pemerintah untuk membuat aturan hukum yang terintegrasi satu sama lain dalam lingkup jual beli dalam media elektronik khusus nya melalui *Marketplace* Shopee. Penelitian ini diharapkan agar masyarakat lebih memahami mengenai hak dan kewajiban menjadi konsumen serta kewajiban pelaku usaha dalam hal transaksi elektronik khususnya melalui *Marketplace* Shopee serta dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen Shopee dalam membela hak-haknya jika terjadi sebuah penipuan yang merugikan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman lebih kepada konsumen, guna menghindari terjadinya kerugian-kerugian pada masa yang akan datang dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak terkait dengan masalah yang diteliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Pembahasan terkait perlindungan konsumen terhadap transaksi jual beli online sebenarnya bukan merupakan suatu pembahasan baru dalam dunia hukum, sudah banyak pembahasan yang beberapa kali membahas terkait perlindungan konsumen itu sendiri. Hal ini memungkinkan adanya kesamaan atau bersinggungan dengan penelitian penelitian yang sudah ada. Namun, setelah melakukan observasi beberapa penelitian tersebut memiliki banyak perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis

No	Penulis	Judul	Tujuan penelitian terdahulu	Pembaharuan penelitian
1	Hendra Adi Saputra, Dosen Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Agama Islam Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, Jurnal Ganec Swara, 2023	Peran marketplace dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dan pembeli menurut hukum bisnis	Pada penelitian yang ditulis oleh hendra adi saputra, tujuan penelitian nya adalah untuk menganalisis terkait dengan perlindungan hukum yang setara antara penjual dan pembeli ditinjau dari sudut	Pembaharuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah menganalisis terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang menimbulkan kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta peran marketplace selaku penyedia layanan e commerce dalam

			pandang hukum bisnis	menanggapi permasalahan hukum wanprestasi tersebut khususnya pada <i>marketplace online</i> shopee.
2	Naiman dan Soesilo, Universitas Lumajang, Jurnal penelitian hukum, 2021	Perlindungan konsumen marketplace dalam undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	Pada penelitian yang ditulis oleh naimah dan soesilo menitikberatkan pada hukum perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen	Pembaharuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah menganalisis terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang menimbulkan kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta peran <i>marketplace</i> selaku penyedia layanan <i>e commerce</i> dalam menanggapi permasalahan hukum wanprestasi tersebut khususnya pada <i>marketplace online</i> shopee.

3	Ari Apriatman dan Teng berlianty, Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon. Jurnal Pattimura Law Study Review, 2023.	Perlindungan hukum terhadap konsumen shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk	Pada penelitian yang dilakukan oleh ari dan berlianty penelitian menitik beratkan terhadap perlindungan hukum konsumen nya saja	Pembaharuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah menganalisis terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang menimbulkan kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta peran <i>marketplace</i> selaku penyedia layanan <i>e</i> <i>commerce</i> dalam menanggapi permasalahan hukum wanprestasi tersebut khususnya pada <i>marketplace</i> <i>online shopee</i> .
4	Josephine, Josephine Rosadi, Sinta Dewi Sudaryat, Sudaryat, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Bandung, Jurnal Suara Keadilan, 2020	Perlindungan Konsumen Daring Dan Tanggung Jawab Perusahaan Marketplace	Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada tanggung jawab perusahaan pada kasus bocornya data pribadi konsumen	Pembaharuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah menganalisis terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang menimbulkan kerugian atas

		Atas Data Privasi Konsumen		barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta peran <i>marketplace</i> selaku penyedia layanan <i>e commerce</i> dalam menanggapi permasalahan hukum wanprestasi tersebut khususnya pada <i>marketplace online shopee</i> .
5	Al Mas'udah, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Jurnal Justitiable, 2024	Perlindungan hukum terhadap konsumen pada paket yang hilang	Pada penelitian ini penulis tersebut memfokuskan pada perlindungan hukum serta tanggung jawab pelaku usaha dan perusahaan <i>marketplace</i> atas kejadian hilangnya paket milik konsumen	Pembaharuan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis ialah menganalisis terkait dengan perlindungan konsumen serta tanggung jawab pelaku usaha yang menimbulkan kerugian atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan serta peran <i>marketplace</i> selaku penyedia layanan <i>e commerce</i> dalam menanggapi permasalahan hukum wanprestasi tersebut khususnya pada <i>marketplace</i>

				online shopee.
--	--	--	--	----------------

Penelitian pertama milik Hendra Adi Saputra, Dosen Program Studi Ahwal Syakhshiyah Fakultas Agama Islam Universitas Nahdlatul Wathan Mataram, Jurnal Ganec Swara, 2023 yang berjudul tentang Peran *marketplace* dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dan pembeli menurut hukum bisnis, Tujuan penelitian pada penelitian tersebut adalah Untuk mengetahui untuk menganalisa terkait dengan perlindungan hukum yang setara antara penjual dan pembeli ditinjau dari sudut pandang hukum bisnis. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa seluruh *marketplace online* atau *ecommerce* memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada penjual dan pembeli dari berbagai aspek. Pembaharuan oleh Penulis Skripsi: Penulis skripsi membedakan penelitian ini dengan menambahkan analisis mendalam terkait perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian akibat ketidaksesuaian produk, dan peran marketplace (dalam hal ini Shopee) dalam menangani permasalahan hukum seperti wanprestasi.

Penelitian kedua milik Naiman dan Soesilo, Universitas Lumajang, Jurnal penelitian hukum, 2021 yang berjudul tentang Perlindungan konsumen *marketplace* dalam undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Tujuan penelitian Pada penelitian yang ditulis oleh naimah dan

soesilo menitikberatkan pada hukum perlindungan konsumen yang diamanatkan oleh undang undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Hasil penelitian tersebut menjelaskan terkait dengan amanat undang undang perlindungan konsumen dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Penelitian ini juga menitikberatkan pada pentingnya edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka, agar lebih waspada dalam melakukan transaksi di marketplace. Penulis skripsi melakukan pengembangan terhadap penelitian ini dengan fokus pada:

1. Tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian konsumen akibat produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
2. Peran marketplace (Shopee) sebagai penyedia layanan e-commerce dalam menyelesaikan masalah hukum terkait wanprestasi.
3. Analisis lebih dalam mengenai langkah penyelesaian sengketa, baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi, dalam kerangka hukum perlindungan konsumen.

Penelitian ketiga milik Ari Apriatman dan Teng berlianty, Fakultas *Hukum* Universitas Pattimura, Ambon. Jurnal Pattimura Law Study Review, 2023 yang berjudul tentang Perlindungan hukum terhadap konsumen shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk, tujuan penelitian ini adalah jaminan terhadap perlindungan hukum konsumen yang mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan apa yang telah dipesan.

Penelitian keempat milik Josephine, Josephine Rosadi, Sinta Dewi

Sudaryat, Sudaryat, Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, Bandung, Jurnal Suara Keadilan, 2020 yang berjudul tentang Perlindungan Konsumen Daring Dan Tanggung Jawab Perusahaan Marketplace Atas Data Privasi Konsumen, Tujuan penelitian yang dilakukan Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada tanggung jawab perusahaan pada kasus bocornya data pribadi konsumen. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa bocornya data pribadi konsumen merupakan hal yang perlu diperhatikan mengingat bahwa seluruh media *marketplace* memiliki keseluruhan data pribadi customer.

Penelitian kelima milik Al Mas'udah, Institut Agama Islam Negeri Kediri, Jurnal Justifiable, 2024 yang berjudul tentang Perlindungan hukum terhadap konsumen pada paket yang hilang, Tujuan penelitian menitikberatkan terhadap perlindungan hukum konsumen atas barang yang hilang atau tidak sampai ke tangan pelanggan. Hasil penelitian tersebut menjelaskan terkait bahwa adanya kehilangan barang dan kerugian yang dialami oleh konsumen atas pembelian barang melalui transaksi *e-commerce* atau *marketplace online* menjadi tanggung jawab pihak ketiga atau pihak ekspedisi yang bekerja sama di dalamnya untuk mengantarkan paket pembeli.

Berdasarkan lima analisis pada penelitian di atas, penelitian menitikberatkan pada perlindungan konsumen serta pembahasan ganti rugi yang ditanggung oleh pelaku usaha. Dalam kelima penelitian terdahulu tersebut, kasus kelalaian yang diakibatkan oleh pelaku usaha diselesaikan secara damai atau tanpa melalui jalur pengadilan dan diselesaikan antara pelaku usaha dan konsumen dan tanpa melibatkan pihak kantor shopee sebagai penyedia layanan

jasa aplikasi.

Pada penelitian penulis, peneliti memfokuskan terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha terhadap ketidaksesuaian produk yang dibeli nya melalui *e-commerce* Shopee. Pada dasarnya, jual-beli yang dilakukan melalui *marketplace* merupakan transaksi *online* yang diatur dalam undang-undang dan peraturan turunannya. Pada Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan), Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. Selain melihat pertanggungjawaban pelaku usaha yang ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penulis akan meneliti lebih jauh dengan menggunakan instrumen atau peraturan turunan perlindungan konsumen untuk melihat pertanggungjawaban pelaku usaha dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada konsumen dalam hal kelalaian mutlak atas barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Dalam hal ini penulis juga akan meninjau lebih jauh terkait dengan tanggung jawab shopee selaku *marketplace* penyedia layanan dan upaya-upaya tanggung jawab yang dilakukan shopee selaku perusahaan penyedia jasa *e-commerce*.

2.2. Landasan Konseptual

2.2.1. Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen setiap orang pada suatu waktu, dalam posisi tunggal/sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan

apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu. Keadaan universal ini pada beberapa sisi menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen sehingga konsumen tidak mempunyai kedudukan yang aman. Secara mendasar konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang sifatnya universal. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen pada umumnya dibandingkan dengan kedudukan produsen yang relatif lebih kuat dalam banyak hal. (Wijaya & Juhana, 2021)

Misalnya dari segi ekonomi maupun pengetahuan, mengingat dalam hal ini produsen lah yang memproduksi barang sedangkan konsumen hanya membeli produk yang telah tersedia di pasaran maka pembahasan perlindungan konsumen akan selalu terasa aktual dan selalu penting untuk dikaji ulang serta masalah perlindungan konsumen ini terjadi di dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai Negara hukum, menjamin perlindungan setiap hak dan kewajiban bagi setiap warga Negara dalam setiap kegiatan merupakan sebuah kewajiban yang mau tidak mau Negara dalam hal ini hadir untuk menjamin kepastian hukum. Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan salah satu bentuk kehadiran Negara dalam hal ini hadir untuk menjamin serta memberikan perlindungan terhadap konsumen di bidang ekonomi yang diberikan kepada warga Negara sebagai salah satu sumber hukum positif dalam perlindungan konsumen, sekaligus untuk dapat melakukan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan maupun pendidikan terhadap para konsumen. (Rongiyati, 2019)

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen bukanlah satu-satunya Undang-Undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen, tetapi

sebagaimana disebutkan dalam penjelasan umum bahwa sebelum UUPK disahkan sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, telah ada 20 UU yang materinya memuat terkait perlindungan konsumen, sehingga hadirnya UUPK dalam hal ini bisa dijadikan sebagai penegasan sekaligus sebagai payung hukum bagi konsumen, dan sekaligus dapat memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Nasution (B. J. Nasution, 2018) 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 materil maupun formil makin terasa sangat penting, mengingat semakin 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, konsumen yang pada umumnya merasakan dampaknya. Beberapa dampak yang begitu terasa bagi konsumen adalah salah satunya dalam hal Perlindungan konsumen, di mana dalam hal ini memiliki cakupan yang begitu luas, cakupan tersebut meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, ditinjau dari tahap awal yaitu mendapatkan barang dan jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Terdapat dua cakupan perlindungan konsumen, yaitu: (sidharta, 2014)

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau ternyata melanggar ketentuan undang-undang. Hal ini berkaitan dengan persoalan-persoalan seperti penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah hal-hal tersebut sudah sesuai dengan standar keamanan dan keselamatan konsumen. Selain itu, perlindungan terhadap persoalan bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena menggunakan atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.
2. Perlindungan terhadap syarat-syarat tidak adil yang diberlakukan terhadap konsumen. Hal ini berkaitan dengan hal-hal seperti promosi dan periklanan, standar kontrak, layanan purnajual, harga, dan sebagainya. Hal-hal tersebut berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

Terdapat asas-asas yang bertujuan sebagai usaha bersama para pihak yang terkait seperti, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Dalam hal ini terdapat 5 (lima) asas perlindungan konsumen sebagaimana yang diatur di dalam pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Asas Kepastian Hukum. keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban dari konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya agar berimbang, maka Terdapat asas-asas yang bertujuan sebagai usaha bersama para pihak yang terkait seperti, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah. Dalam hal ini terdapat 5 (lima) asas perlindungan

konsumen sebagaimana yang diatur di dalam pasal 2 UUPK, yaitu Asas Manfaat, Asas Keadilan, Asas Keseimbangan, Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Asas Kepastian Hukum.

2.2.2 Pelaku dalam jual beli *online*

Penjual adalah orang yang menjual barang/jasanya kepada konsumen, sedangkan pembeli/konsumen adalah orang yang membeli barang yang dijual. Berikut adalah faktor mengapa konsumen memilih belanja *online*:

- a. Kemampuan Finansial.
- b. Lebih banyak promo yang ditawarkan ketika belanja *online*.
- c. Ketika melihat keluarga/teman yang memiliki barang baru, terkadang konsumen jadi ingin ikut membelinya walaupun tidak selalu butuh.
- d. Iklan atau promosi di media massa.

Dalam transaksi jual beli online prinsipnya adalah bahwa konsumen bebas memilih barang atau produk yang akan dibeli dengan meng “*click*” gambar atau tulisan barang yang ada di monitor sebagai tanda setuju. Konsumen dituntut untuk pintar memilih barang atau produk yang akan dibelinya dengan mencari informasi perusahaan dan history perusahaan dalam transaksi onlinenya. Namun, sebagai konsumen secara dasar mendapatkan perlindungan hukum sebagaimana pasal 4 dan 5 mengenai hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan tidak hanya konsumen pelaku usaha juga dilindungi dalam pasal 6 dan 7 mengenai hak dan kewajiban konsumen juga dalam Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen. (Eka, 2019)

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pelaku usaha

memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti atas kerugian yang menyebabkan kerusakan atau pencemaran akibat dari mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi yang dimaksudkan dalam ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan memberikan santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku. Memberikan ganti rugi dalam tenggang waktu tujuh (7) setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti atas kerugian sebagaimana yang disebutkan dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak dapat menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana apabila ada pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang terjadi merupakan kesalahan konsumen.

a. Pengertian Penjual

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan oleh pembuat undang-undang yang pada umumnya lebih dikenal dengan istilah pengusaha. Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi pengertian (pasal 1 angka 3) sebagai berikut:

“Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan ada tiga kelompok

pengusaha (pelaku usaha, baik privat maupun publik). Ketiga kelompok pelaku usaha tersebut terdiri dari: (Yessy & Sharon, 2022)

1. Investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha, seperti perbankan, leasing, dan penyedia dana lainnya;
2. Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang barang dan/atau jasa-jasa lain, seperti usaha restoran, catering, garment/konveksi, developer perumahan, dan lain-lain;
3. Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat, seperti usaha retail, rumah sakit/klinik, dan lain-lain.

Kedudukan pelaku usaha secara umum dapat dijelaskan dengan posisi sebagai *Let the buyer beware (caveat emptor)* Pelaku usaha dan konsumen seimbang sehingga tidak perlu perlindungan. Dalam artian ini, dalam sudut pandang pelaku usaha, konsumen diposisikan setara sehingga tidak diperlukannya perlindungan secara khusus dan eksplisit. Kemudian kedudukan konsumen berikut nya adalah *The due care theory* Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melakukan prinsip kehati-hatian dalam memasyarakatkan produk (barang/ jasa). Kemudian Adapun kedudukan selanjutnya adalah *The privity of contract* Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila di antara mereka terjalin suatu hubungan kontraktual. Yang terakhir adalah Prinsip kontrak bukan merupakan syarat Kontrak bukan merupakan syarat untuk menentukan eksistensi suatu hubungan hukum.

b. Pengertian Konsumen

Menurut pasal 1 angka 2 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen (UUPK) 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 untuk diperdagangkan. Selain UUPK, pengertian konsumen dapat dijumpai dalam Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan usaha tidak sehat yang memberikan definisi konsumen adalah setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri, maupun untuk kepentingan orang lain. (Undang-Undang Perlindungan Konsumen: 1999)

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara umum dapat terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi (produsen) menjadi barang/jasa lain atau untuk memperdagangkannya (distributor), dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha; dan
3. Konsumen akhir, yaitu pemakai, pengguna dan/ atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.(Eka, 2019)

Perlu ditekankan bahwa dalam pengertian konsumen akhir ini adalah syarat “tidak untuk diperdagangkan” yang menunjukkan sebagai “konsumen akhir” (*end/ ultimate consumer*), dan sekaligus membedakan dengan konsumen antara (*intermediate consumer*) Selain sebagai pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat,

yang termasuk pengertian konsumen antara lain: pembeli barang/jasa, termasuk keluarga dan tamu-tamunya, peminjam, penukar, pelanggan atau nasabah, pasien, klien dan sebagainya. (Kristiyanti 2008)

Kedudukan Konsumen secara umum dapat dijelaskan dengan posisi sebagai *Let the buyer beware (caveat emptor)* Pelaku usaha dan konsumen seimbang sehingga tidak perlu perlindungan. Dalam artian ini, konsumen juga berkedudukan sebagai pelindung bagi dirinya sendiri, dalam artian keseluruhan proses jual-beli yang dilakukan antara penjual dan pembeli, konsumen harus memiliki kesadaran penuh untuk memperhatikan hal-hal yang beresiko merugikan. Kemudian kedudukan konsumen berikutnya adalah *The due care theory* Konsumen mempunyai kewajiban untuk melakukan prinsip kehati-hatian dalam memilih dan melakukan transaksi jual beli. Kemudian Adapun kedudukan selanjutnya adalah *The privity of contract* konsumen mempunyai kewajiban untuk melindungi kepentingan pelaku usaha (contoh nya adalah menjaga nama baik serta kerahasiaan yang diperjanjikan), tetapi hal itu baru dapat dilakukan apabila di antara mereka terjalin suatu hubungan kontraktual. Yang terakhir adalah Prinsip kontrak bukan merupakan syarat Kontrak bukan merupakan syarat untuk menentukan eksistensi suatu hubungan hukum.

2.2.3 Marketplace/Online Store

Adanya *store/marketplace* dimana tempat dijualnya barang-barang yang dibutuhkan oleh konsumen. Akan tetapi terdapat perbedaan antara *marketplace* dengan *store online*, yaitu *marketplace* adalah suatu tempat di internet dimana banyak pihak berkumpul untuk melakukan proses transaksi jual beli, ada yang ingin mencari suatu barang dan ada pihak lain yang sedang ingin menjual barang.

Sedangkan *online store* adalah dimana pembeli bisa langsung memesan kepada penjual, dan bisa diartikan bahwa ini hanya satu toko yang menjual atau toko yang menjual barang dagangannya langsung ke konsumen secara *online* tanpa perantara aplikasi *marketplace*. Contoh *marketplace* di Indonesia saat ini adalah Buka Lapak, Toko Pedia, Elevenia, Shopee, JD.id dan lain sebagainya. Sedangkan contoh *online store* yang ada di Indonesia adalah Matahari Mall, Lazada, Zalora, BerryBenka, Groupon Indonesia, dan lain sebagainya.

Marketplace dapat melindungi konsumennya dengan cara menyiapkan aturan-aturan atau syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh penjual dan barang yang akan ditawarkan pada halaman platformnya. Hal yang harus dilakukan oleh penjual untuk menjual barang dagangannya di *marketplace* adalah sebagai berikut: (Saputra, 2023)

- a. Atur Informasi Toko Dalam form pendaftaran penjual pada website shopee, penjual mendaftarkan diri dengan mengisi form sesuai dengan nama dan alamat tokonya juga mengisi email dan nomor Telepon perusahaan.
- b. Atur Jasa Kirim Setelah penjual mengisi form informasi toko penjual juga mengisi form jasa kirim yang akan digunakan, sebelumnya penjual harus sudah menghubungi email perusahaan jasa pengiriman untuk mendapatkan validasi.

Platform marketplace juga menyediakan sarana chatting yang bisa menghubungkan langsung antara penjual dan pembeli, penjual dapat juga diberikan penilai berupa jumlah bintang yang bisa diberikan oleh konsumen, semakin besar jumlah bintang yang diberikan maka semakin baik penilaian

konsumen terhadap perusahaan tersebut, baik itu penilai mengenai kualitas barang dan pelayanan pengiriman yang sesuai dengan harapan konsumen. Sehingga perusahaan yang buruk dapat dinilai dari jumlah bintang yang diperolehnya. Sesuai dengan Pasal 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 dan 17 Undang-undang Perlindungan Konsumen menyebutkan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha. Sebagai pelaku usaha *marketplace* memiliki tanggung jawab, menurut UUPK kewajiban pelaku usaha yang kemudian menjadi tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam pasal 7. Dari ketentuan tersebut, *marketplace* menjamin barang yang ditawarkan dalam platformnya sesuai dengan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku, misalkan mengenai bahan, warna dan ukuran yang sesuai dengan gambar dan fisiknya. Jika barang yang ditawarkan misalkan berupa kosmetik atau barang yang sejenisnya maka kandungan zat dari barang tersebut adalah zat yang tidak berbahaya jika digunakan oleh konsumen. Juga harus jelas kandungan atau komposisi yang terkandung dalam barang tersebut.

2.2.4. Ketidaksesuaian produk

Ketidaksesuain secara harfiah diartikan sebagai tidak cocok, tidak sesuai, berbeda, tidak sama. Sehingga ketidaksesuaian produk diartikan sebagai ketidakcocokan produk atau ketidaksamaan produk sesuai dengan yang diperjanjikan. Dalam konteks jual beli dan transaksi *online*, ketidaksesuaian produk diartikan sebagai ketidaksamaan atau ketidakcocokan produk yang dipesan dengan produk yang diterima oleh konsumen sebagai pembeli. Dalam hal ketidaksesuain ini ada banyak hal diantaranya, ketidaksesuaian warna, ketidaksesuaian bentuk, ketidaksesuaian ukuran, ketidaksesuaian kualitas barang/jasa, ketidaksesuaian jumlah barang dsb.

Kelalaian dalam ketidaksesuaian produk yang diterima konsumen atau pembeli ini mutlak merupakan tanggung jawab pelaku usaha, dikarenakan saat transaksi jual beli dilakukan, konsumen akan memberikan kualifikasi atau keterangan barang secara detail kemudian pelaku usaha atau penjual akan mengirimkan barang atau memberikan barang sesuai dengan permintaan konsumen. Maka, kelalaian pemberian barang yang tidak sesuai ini dikarenakan faktor kelalaian pelaku usaha/penjual.

Dalam hal jual-beli di *marketplace online*, umum nya penjual akan menaruh deskripsi produk yang dijualnya dengan keterangan yang sangat rinci. Keterangan ini termasuk jenis produk, warna produk, kandungan produk, cara penyimpanan, cara pemakaian, ukuran produk, dan ketersediaan jumlah produk yang dimiliki pelaku usaha. Konsumen atau pembeli kemudian melakukan pesanan sesuai dengan jenis produk sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan oleh penjual.

2.2.5. Prinsip Tanggung jawab dalam perlindungan konsumen

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan menjadi tanggung jawab yang berdasarkan pada kelalaian/kesalahan (*negligence*), Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*), dan Tanggung Jawab Mutlak (*strict product liability*). Tanggung Jawab berdasarkan kelalaian adalah tanggung jawab yang terjadi dikarenakan kurang nya hati-hati oleh pelaku usaha dalam proses produksi barang/memberikan jasa kepada konsumen sehingga konsumen mendapatkan kerugian akibat dari kurang hati-hati yang dilakukan pelaku usaha. Sedangkan Tanggung Jawab wanprestasi merupakan tanggung jawab yang dibebankan kepada pelaku usaha akibat dari ketidaksesuaian barang/jasa yang diperjanjikan oleh

pelaku usaha kepada konsumen. Kemudian prinsip tanggungjawab mutlak merupakan tanggungjawab yang secara penuh dibebankan kepada pelaku usaha yang didalamnya terdapat unsur kelalaian serta unsur wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Berikut penjelasan lebih jauh terkait dengan ketiga prinsip tanggung jawab hukum dalam perlindungan konsumen:

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kelalaian/Kesalahan (*negligence*)

Tanggung jawab atas kelalaian merupakan suatu prinsip tanggungjawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh pelaku usaha. Berdasarkan teori *negligence*, kelalaian dari seorang pelaku usaha yang mengakibatkan konsumen mengalami suatu kerugian menjadi salah satu faktor penentu bagi konsumen untuk dapat mengajukan suatu gugatan kepada pelaku usaha atas ganti terhadap suatu kerugian yang dialami oleh konsumen. *Negligence* dapat juga digunakan sebagai dasar atas suatu gugatan (Zulham, 2013). Suatu gugatan yang didasari pada *negligence* merupakan Sebuah tindakan yang mengakibatkan suatu kerugian yang tidak disertai dengan sikap kehati-hatian, kemudian dibuktikan dengan bukti yang jelas serta memiliki kerugian materil.

Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum. Kemudian Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan

kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melawan hukum.

2) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Wanprestasi (*Breach Of Warranty*)

Tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi juga merupakan bagian dari tanggung jawab atas kontrak (*contractual liability*). Jadi, apabila suatu produk mengalami kerusakan serta mengakibatkan konsumen mengalami suatu kerugian, maka konsumen dapat melihat isi kontraknya baik tertulis maupun tidak. Dalam teori ini keuntungan yang didapat konsumen adalah penerapan kewajiban yang bersifat mutlak (*strict obligation*), yakni suatu kewajiban yang didasarkan atas suatu upaya yang telah dilakukan oleh pelaku usaha dalam memenuhi janjinya.

Artinya, apabila pelaku usaha telah berupaya untuk melaksanakan kewajiban serta janjinya, akan tetapi konsumen tetap mengalami suatu kerugian maka pelaku usaha tetap wajib bertanggung jawab mengganti atas kerugian yang dialami konsumen. Adapun kelemahan dari teori ini dalam memberikan perlindungan hukum bagi kepentingan konsumen, adalah adanya batas waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, adanya kemungkinan bantahan serta persyaratan hubungan kontrak. Kewajiban membayar ganti atas kerugian dalam tanggung jawab atas wanprestasi adalah akibat dari penerapan

klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum bagi para pihak, yang secara sukarela mengikatkan diri dalam perjanjian.

3) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict product liability*)

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen umumnya menjerat pelaku usaha, khususnya produsen barang yang dapat merugikan konsumen atas barang yang dijualnya. Dalam tanggung jawab ini dikenal dengan asas *product liability*. Menurut asas tanggung jawab mutlak, pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab atas semua kerugian yang dialami konsumen akibat dari penggunaan barang yang ia produksi: (Kristiyanti 2008).

- a. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya kegunaan barang tersebut tidak sesuai dengan keterangan yang terdapat pada label produk.
- b. Adanya unsur kelalaian (*negligence*), yakni kelalaian pelaku usaha dalam memenuhi standar pembuatan obat.
- c. menerapkan tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Strict liability adalah bentuk khusus dari tort (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sebagaimana tort umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha

yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.

Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara implisit dapat ditemukan di dalam KUHPdata pada pasal 1367 yaitu: “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.” “Orang tua dan wali bertanggung jawab tentang kerugian yang disebabkan oleh anak-anak belum dewasa, yang tinggal pada mereka dan terhadap siapa mereka melakukan kekuasaan orang tua atau wali.”

Pasal ini mengatur tentang tanggung jawab seseorang atas kerugian yang disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya, misalnya seseorang pemilik barang tertentu, suatu ketika barang itu mengakibatkan kerugian bagi orang lain sebagai contoh seperti meledak dan kejadian ini mengakibatkan luka-luka terhadap orang lain. Maka pemiliknya harus bertanggung jawab atas luka-luka yang diderita oleh orang tersebut, tanpa mempersoalkan ada tidaknya kesalahan yang menimbulkan ledakan itu. Begitu pula dengan anak-anak, jika mereka melakukan kesalahan yang mengakibatkan kerugian terhadap orang lain maka yang harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut adalah orang tua atau walinya, dan juga guru-guru sekolah harus bertanggung jawab terhadap anak-anak jika waktu sekolah yang masih ada dalam tanggung jawab mereka. Begitu pula dengan para pekerja, maka yang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang mengakibatkan

kerugian maka yang bertanggung jawab atas semua kerugian ini adalah para majikan.

Dalam penerapannya Pasal 1367 ini sudah dapat dijadikan sebagai salah satu dasarnya kata-kata “barang yang berada di bawah pengawasannya” dapat dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri sebagai penyebab timbulnya kerugian, begitu pula dengan anak-anak dan para pekerja, yang berarti bahwa tidak memerlukan adanya kesalahan dari pemilik barang, wali atau majikan. Sedangkan untuk mempergunakan konsep *strict liability* ini pada bidang perlindungan konsumen khususnya tanggung jawab produk, akan memudahkan pembuktian, yang pada akhirnya benar-benar memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan menggunakan kedua pasal 1376 KUHPerdara itu maka konsumen yang dirugikan dapat langsung meminta pertanggung jawaban kepada para pemberi kerja (majikan). Hal ini tidak dimaksudkan untuk menempatkan pelaku usaha pada posisi yang sulit semata-mata, tetapi karena kedudukan pelaku usaha yang jauh lebih kuat dibanding konsumen yang antara lain disebabkan kemampuannya di bidang keuangan sehingga seorang pelaku usaha dapat menggunakan jasa ahli hukum yang terbaik dalam menghadapi suatu perkara.

Alasan lain yang dapat dijadikan dasar untuk memberlakukan atau memakai konsep *strict liability* dalam perlindungan konsumen, khususnya tanggung jawab produk adalah dengan melihat pada tujuan dari perlindungan itu sendiri. Kata perlindungan mengandung arti memberi kemudahan bagi konsumen untuk mempertahankan dan atau memperoleh apa yang menjadi haknya. Janus

Sidabalok berpendapat dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia yaitu “dengan memberlakukan konsep pertanggungjawaban mutlak, maka apa yang diharapkan dari perlindungan konsumen dapat tercapai sebab pihak konsumen yang akan dilindungi itu akan dapat dengan mudah mempertahankan atau memperoleh haknya jika dibandingkan dengan konsep kesalahan, dimana konsumen masih dibebani kewajiban untuk membuktikan kesalahan pelaku usaha. Jadi dengan konsep *strict liability* ini pelaku usaha harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita konsumen. (Saba Dolok, 2010)

Prinsip ini sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Kesalahan dalam ketidaksesuaian jenis produk yang diterima oleh konsumen merupakan tanggungjawab mutlak dari pelaku usaha, dikarenakan konsumen telah mengikuti prosedur pemesanan sesuai dengan arahan *marketplace*. Terlebih pula bahwa umumnya konsumen diberikan hak untuk menambahkan keterangan khusus atas jenis produk yang akan dibelinya.

2.2.6. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang berfungsi menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. Dalam konteks skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Pakaian Dalam Jual Beli Online di Marketplace Shopee”, peran BPSK sangat relevan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa non-litigasi yang diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Berikut adalah rincian terkait BPSK:

1. Dasar Hukum BPSK :

- Pasal 49 UUPK menjadi landasan pembentukan BPSK.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6/M-DAG/PER/2/2017 mengatur tata cara penyelesaian sengketa oleh BPSK.

2. Tugas dan Wewenang BPSK:

- Menyelesaikan sengketa konsumen melalui mediasi, konsiliasi, atau arbitrase.
- Memberikan edukasi kepada konsumen tentang hak dan kewajiban mereka.
- Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku oleh pelaku usaha.

Dalam kasus ketidaksesuaian produk yang dibeli melalui Shopee, BPSK berfungsi sebagai mediator antara konsumen dan penjual. Jika penyelesaian sengketa melalui fitur internal Shopee tidak memuaskan, konsumen dapat mengajukan pengaduan ke BPSK dengan alasan berikut:

1. Wanprestasi Penjual: Barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan (warna, ukuran, kualitas); Penjual tidak memberikan ganti rugi sesuai ketentuan UUPK.

2. Kelemahan Sistem Marketplace: Shopee, sebagai penyedia layanan e-commerce, dianggap lalai mengawasi pelaku usaha yang melanggar hak konsumen; Fitur penyelesaian sengketa Shopee dianggap kurang efektif atau lambat.

3. Prosedur Pengajuan Sengketa ke BPSK, Berikut adalah langkah-langkah yang dapat diambil konsumen untuk mengajukan sengketa ke BPSK:

a. Pengajuan Pengaduan, Konsumen mengajukan laporan ke BPSK di wilayahnya, dilengkapi dengan: Bukti pembelian (invoice, struk); Bukti ketidaksesuaian produk (foto/video produk yang diterima); Dokumentasi percakapan dengan penjual atau Shopee.

b. Pilihan Penyelesaian bisa melalui Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase

BPSK merupakan solusi efektif untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan, terutama dalam kasus seperti ketidaksesuaian produk di Shopee. Namun, efektivitasnya tergantung pada edukasi konsumen, kemitraan dengan marketplace, dan penguatan regulasi pendukung.

2.3. Landasan Teori

2.3.1. Teori Perlindungan Hukum

2.3.1.1. Pengertian Perlindungan Hukum

Teori Perlindungan Hukum adalah konsep yang menjelaskan cara hukum melindungi hak-hak individu dan kelompok, memastikan keadilan, serta menjaga keseimbangan antara kepentingan masyarakat dan negara. Dalam konteks perlindungan konsumen, teori ini memastikan konsumen mendapatkan hak-hak mereka dalam bertransaksi barang/jasa. Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen memiliki ruang lingkup yang cukup luas mencakup perlindungan konsumen dalam memperoleh barang atau jasa, hal ini mulai dari tahap mendapatkan sampai dengan akibat yang ditimbulkan dari penggunaan barang/jasa tersebut. Para ahli juga banyak yang mengemukakan pendapatnya mengenai definisi perlindungan konsumen. Zulham mengemukakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya perlindungan yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dengan cangkupan yang luas, meliputi dari tahapan untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. (Zulham, 2013)

Perlindungan konsumen secara keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin

terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen. Hal ini dapat bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online seperti yang kini kian marak. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan. (Zaeni Asyhadie, 2016)

Philipus M Hadjon mengatakan bahwa di dalam perlindungan konsumen terdapat 2 (dua) teori perlindungan hukum yaitu perlindungan hukum represif dan juga perlindungan hukum preventif. Perlindungan hukum represif yaitu perlindungan hukum yang dilakukan dengan cara menerapkan sanksi terhadap pelaku agar dapat menegakkan hukum yang sebenarnya yang biasanya dilakukan di Pengadilan. Perlindungan hukum preventif yaitu perlindungan hukum yang ber

tujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Perlindungan konsumen menurut UUPK dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Artinya perlindungan konsumen merupakan perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai sengketa ataupun permasalahan karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. (Hadjon, 2015)

Azhar Nasution beliau juga berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat melindungi

kepentingan konsumen. Hukum Konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen. (A. Nasution, 1995) Dari pengertian pengertian yang telah diuraikan, maka disimpulkan bahwasanya perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin suatu kepastian hukum guna memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam mendapatkan barang/jasa, mulai dari tahap mendapatkan hingga akibat yang ditimbulkan atas penggunaan barang tersebut.

Berdasarkan dari beberapa pengertian mengenai konsumen yang telah dikemukakan tersebut, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu: (Sutedi, 2009)

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang dan/atau jasa.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali juga dengan tujuan mencari keuntungan .
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer*) adalah setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan kembali dan/atau untuk mencari keuntungan.

2.3.1.2. Hak dan Kewajiban Konsumen serta pelaku usaha

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Di dalam Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 telah ditentukan mengenai hak-hak dari Konsumen. Hak seorang konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam masa penggunaan produk atau jasa yang dibeli nya dari pelaku usaha, hal ini untuk menjamin bahwa barang atau jasa yang ditawarkan tidak memiliki dampak buruk untuk masa mendatang. Konsumen juga berhak untuk mendapatkan informasi yang benar dari produk atau jasa yang ditawarkan serta mendapatkan barang dengan nilai rupiah yang diperjanjikan. seperti seluruh bahan baku pembuatan dari produk tersebut atau seluruh informasi rangkaian jasa yang akan diberikan oleh pelaku usaha harus diinformasikan kepada konsumen secara detail dan sebenar-benar nya. Konsumen juga memiliki hak untuk menyampaikan keluhan atas barang atau pelayanan jasa yang ia terima kepada pelaku usaha, itulah mengapa saat ini sudah banyak pelaku usaha yang memiliki layanan *customer service* untuk menampung aspirasi konsumen. Penyampaian aspirasi juga penting untuk perkembangan dan perbaikan dari pada barang dan jasa yang dijual oleh pelaku usaha untuk lebih baik kedepan nya. (Josephine et al., 2020)

Serangkaian hak dan perlindungan kepada konsumen diberikan untuk menjamin bahwa konsumen terhindar dari pada maraknya aksi penipuan yang merugikan. Hal ini juga bertujuan untuk menjaga iklim perdagangan nasional untuk terhindar dari berbagai dampak buruk kedepannya mengingat bahwa perdagangan internasional saat ini telah menjadi peluang bisnis yang memiliki peminat cukup banyak ditambah adanya kehadiran arus globalisasi

yang menghilangkan batas atas negara sehingga arus perdagangan menjadi semakin pesat.(Naimah & Soesilo, 2021)

Sedangkan mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam pasal 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 yang menjelaskan bahwa demi keselamatan dan keamanan bagi pihak konsumen maka konsumen diwajibkan untuk memahami seluruh prosedur yang berlaku atas barang atau jasa yang hendak digunakan. Kemudian konsumen juga diwajibkan membayar nominal yang seharusnya dibayarkan sesuai dengan harga barang atau jasa yang hendak dibelinya. Konsumen juga diwajibkan untuk mengikuti peraturan perundang undangan atas perselisihan sengketa yang terjadi dengan pihak penjual. (Wijaya & Juhana, 2021)

b. Hak dan kewajiban pelaku usaha

Pelaku Usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, (Toar, 1988) yaitu setiap orang/badan yang ikut dalam penyediaan barang dan jasa. Dengan demikian, pelaku usaha tidak hanya diartikan sebagai pelaku usaha, pembuat/pabrik yang menghasilkan produk saja, tetapi juga mereka yang terkait peredaran produk sampai ke tangan konsumen. Mereka itu adalah pabrik (pembuat), distributor, eksportir atau importir dan pengecer, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang bukan badan hukum. (Sibadolok, 2010)

Sebagaimana halnya dengan konsumen yang memiliki hak dan kewajiban yang senantiasa berjalan dengan beriringan dan saling melekat, demikian pula

dengan pelaku usaha yang memiliki kewajiban sebagaimana Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; Memberi kompensasi dan/atau ganti rugi dan/atau jasa penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur Pasal 1388 KUHPerdara. Adanya ketentuan tersebut diharapkan konsumen tidak menjadi pihak yang terus dirugikan akibat dari ulah pelaku usaha yang tidak baik dan bertanggung jawab. (Saputra, 2023)

Hak-hak pelaku usaha dapat ditemukan pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung-jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meski kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila: (Chairunnisa, 2016)

- a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan.
- b. Cacat timbul di kemudian hari.

- c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol Pelaku Usaha.
- d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi.

Cacat yang timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa Di Amerika Serikat faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung-jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen meliputi:

- a. Kelalaian konsumen penderita.
- b. Penyalahgunaan produk yang tidak terduga pada saat produk dibuat.
- c. Lewatnya jangka waktu penuntutan.
- d. Produk pesanan pemerintah pusat (federal).
- e. Kerugian yang timbul (sebagai) akibat kelalaian yang dilakukan oleh pelaku usaha lain dalam kerja sama produksi (di beberapa negara bagian yang mengakui *joint and several liability*).

2.3.2. Teori Tanggung Jawab Hukum

2.3.2.1. Pengertian Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab secara etimologi adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain. Sedangkan pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (jika terjadi sesuatu dapat dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya). Menurut kamus hukum ada 2 (dua) istilah pertanggungjawaban yaitu *liability (the state of being liable)* dan *responsibility (the state or fact being responsible)*. Menurut Titik Triwulan Tutik, Pertanggungjawaban harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi

seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk mempertanggung jawabkannya. (Shinta & Febrian, 2010)

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tentang tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum atau perbuatan pidana untuk memikul biaya atau kerugian atau melaksanakan pidana atas kesalahannya maupun karena kealpaannya. Dalam Bahasa Indonesia, kata tanggung jawab berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya). Menanggung diartikan sebagai bersedia memikul biaya (mengurus, memelihara), menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.

Menurut, Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: “seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subyek berarti dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Lebih lanjut Hans Kelsen menyatakan bahwa: “Kegagalan untuk melakukan kehati-hatian yang diharuskan oleh hukum disebut kekhilafan (*negligence*); dan kekhilafan biasanya dipandang sebagai satu jenis lain dari kesalahan (*culpa*), walaupun tidak sekeras kesalahan yang terpenuhi karena mengantisipasi dan menghendaki, dengan atau tanpa maksud jahat, akibat yang membahayakan. (Salim dan Erlis Septiana Nurbani, 2013)

Menurut Abdulkadir Muhammad, Tanggung jawab juga diartikan sebagai

sikap moral terhadap pemenuhan kewajiban seseorang, sedangkan tanggung jawab berarti sikap hukum terhadap pelanggaran tanggung jawab atau pelanggaran hak pihak lain. Menurut Abdulkadir, tanggungjawab disini juga merupakan sikap yang ditanggung atas keseluruhan pelanggaran atau ketidaksesuaian atas suatu hal tertentu yang diperjanjikan oleh pihak satu kepada pihak lainnya. Lebih lanjut, Abdulkadir menjelaskan bahwa teori tanggung jawab dibagi menjadi beberapa hal diantaranya: (Muhammad, 2010)

1. Tanggung jawab atas tindakan ilegal yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*).
2. Tanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan lalai (*negligence tort liability*).
3. Tanggung jawab mutlak atas tindakan masalah tanpa masalah kesalahan (*strict liability*).

Purbacaraka juga berpendapat bahwa asal-usul tanggung jawab terletak pada pemanfaatan fasilitas dalam menerapkan kemampuan setiap individu untuk menggunakan hak atau memenuhi kewajibannya. Lebih lanjut, ia menyatakan bahwa baik pelaksanaan kewajiban maupun penggunaan hak yang kurang memadai atau memadai pada dasarnya harus disertai dengan pertanggungjawaban, sebagaimana halnya dalam pelaksanaan kekuasaan. (Purbacaraka, 2010)

Pengertian Tanggung Jawab Perdata Dalam ranah hukum perdata, setiap individu memiliki kewajiban hukum terkait dengan konsekuensi dari tindakannya yang berdampak merugikan orang lain. (Muhammad, 2000) Pasal

1367 Hukum Perdata mengatur perbuatan melawan hukum, yang bertujuan melindungi dan mengganti rugi pihak yang mengalami kerugian tanpa melihat kesalahan pihak yang bersangkutan. Kewajiban dan tanggung jawab muncul sebagai hasil dari kerugian yang dialami oleh setiap pihak terlibat. Secara umum, konsep tanggung jawab hukum dapat dikelompokkan menjadi kategori berikut:

1. Ketiadaan kestabilan berdasarkan kesalahan (*liability based on fault*);
2. Asumsi kewajiban selalu dipegang (*presumption of liability*);
3. Asumsi ketiadaan kewajiban selalu dipegang (*presumption of nonliability*);
4. Kewajiban yang sangat tegas (*strict liability*);
5. Pembatasan kewajiban (*limitation of liability*);
6. Kewajiban yang dipegang oleh pihak lain (*Vicarious Liability*).

Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti liability. Tanggung jawab adalah keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala perbuatan nya bila terjadi hal yang tidak diinginkan boleh dituntut, dipersalahkan atau diperkarakan. (Ridwan, 2005) Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Membahas mengenai pertanggungjawaban maka tidak lepas dari adanya prinsip-prinsip mengenai tanggung jawab, karena prinsip tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam perlindungan konsumen.

Menurut teori *Strict Liability*, seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan tertentu meskipun ia tidak bersalah namun tetap terlibat dalam kejahatan tersebut. Singkatnya, seseorang akan dimintai tanggung jawab apabila melakukan suatu perbuatan yang melanggar hukum namun pertanggungjawaban juga dapat dilakukan terhadap seseorang yang tidak melakukan pelanggaran namun terlibat didalamnya. Dengan kata lain, jika seseorang tidak bersalah, maka ia tidak dapat dimintai pertanggungjawaban dan dihukum. Pada hakikatnya pertanggungjawaban merupakan suatu mekanisme yang diciptakan oleh hukum untuk memenuhi kesepakatan untuk menolak perbuatan tertentu. kesepakatan ini dapat berupa aturan tertulis maupun tidak tertulis yang muncul dan berkembang di masyarakat. (Chairul huda, 2011)

Konsep tanggung jawab hukum berhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan. Tanggung jawab hukum dapat dibedakan atas pertanggungjawaban individu dan pertanggungjawaban kolektif. Pertanggungjawaban individu adalah tanggung jawab seseorang atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri, sedangkan pertanggungjawaban kolektif adalah tanggung jawab seorang individu atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain. Konsep pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan

syarat diberlakukan tindakan paksa. Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan terhadap individu yang diwajibkan “pelaku pelanggaran” namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Individu yang dikenai sanksi dikatakan bertanggung jawab atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran. (Kelsen, 2008)

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan undang-undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan. (Komariah, 2001)

Perbuatan melawan hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga berbuat atau tidak berbuat yang melanggar hak orang lain bertentangan dengan kesusilaan maupun sifat berhati-hati, kepantasan dan kepatutan dalam lalu lintas masyarakat. Perbuatan melawan hukum juga dapat diartikan sebagai suatu kumpulan dari prinsip-prinsip hukum yang bertujuan untuk mengontrol atau mengatur perilaku berbahaya, untuk memberikan tanggung jawab atas suatu kerugian yang terbit dari interaksi sosial, dan untuk menyediakan ganti rugi terhadap korban dengan suatu gugatan yang tepat.

Perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) diatur dalam Pasal 1365 s/d Pasal 1380 KUH Perdata.

2.3.2.2. Bentuk Tanggung Jawab pelaku usaha dalam konsep perlindungan hukum konsumen

Tanggung jawab adalah bentuk kewajiban menanggung segala sesuatu, jika terjadi sesuatu dapat menuduh, menyalahkan dan menuntut. Tanggung jawab atas kebutuhan seseorang untuk melakukan apa yang menjadi kewajibannya. Tanggung jawab menurut hukum timbul dari akibat kebebasan bertindak yang berkaitan dengan etika atau moralitas dalam melakukan perbuatan itu. (Notoatmodjo, 2010)

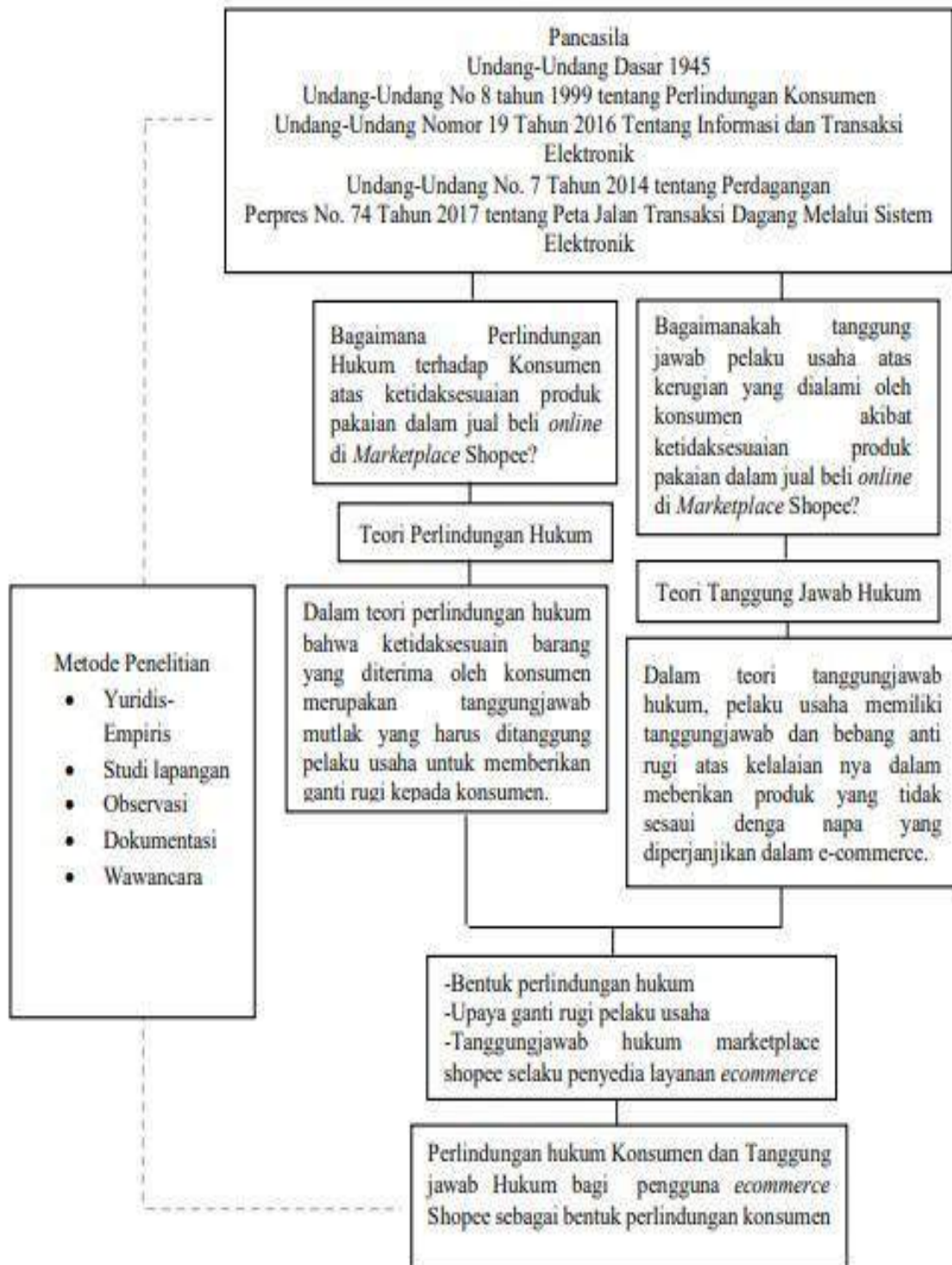
Bentuk-Bentuk Tanggung Jawab Dalam Perlindungan Konsumen:

- a. *Contractual Liability*, atau pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktual ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen;
- b. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada Perbuatan Melawan Hukum (*tortious liability*). Unsur-unsur dalam *tortious liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of*

contract) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan;

- c. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian..

2.4. Kerangka Berpikir



2.4.1. Penjelasan kerangka berpikir

Kerangka pemikiran ini digambarkan oleh penyusun secara sistematis, terstruktur, dan jelas. Fungsinya sebagai alat analisis dan dibuat untuk menjawab isu hukum dari penelitian ini. Kerangka Pemikiran ini dimulai dari undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang merupakan dasar berangkanya perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli yang terjadi di wilayah hukum Indonesia. Kemudian diatur pula pada undang-undang no 7 tahun 2014 tentang perdagangan. Kemudian dalam hal jual-beli yang dilakukan melalui online diatur lebih lanjut dalam undang-undang no 19 tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik yang juga diatur lebih lanjut dalam peraturan presiden nomor 74 tahun 2017 tentang peta jalan transaksi dagang melalui sistem elektronik.

Keempat peraturan tersebut merupakan peraturan yang didalamnya menjamin perlindungan hukum bagi pelaku transaksi jual-beli online yang terjadi di wilayah Indonesia. Peraturan tersebut menarik minat penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **“Perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli online di marketplace shopee”**. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis-empiris yang dilakukan dengan menganalisis fakta lapangan dengan sumber hukum tersebut. Sementara itu peneliti menggunakan teori perlindungan hukum dan teori tanggung jawab hukum untuk melakukan penelitian lebih jauh sebagai dasar pemahaman mengenai konsep yang relevan dengan variabel penelitian. Landasan teori memberikan dasar yang kuat bagi rumusan masalah, membantu peneliti untuk merumuskan

pertanyaan penelitian yang lebih jelas, spesifik dan terfokus. Oleh karena itu, kerangka pemikiran diakhiri dengan rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan suatu strategi atau cara untuk memperoleh jawaban yang tepat atas permasalahan dalam sesuatu hal yang telah dirumuskan. Untuk memperoleh jawaban tersebut sudah tersusun dalam langkah-langkah tertentu yang sistematis. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai penyusunan laporannya (Ahmadi, 2001).

Dari hal tersebut diatas maka setiap penelitian berangkat dari ketidaktahuan dan berakhir pada suatu jawaban yang dapat dianggap hingga dapat dibuktikan (Asikin, 2006) Melalui penelitian yang telah dirumuskan pada proposal ini, agar mendapatkan jawaban yang tepat atas permasalahan yang telah diajukan. Maka terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan dengan cara membuat metode penelitian sebagai berikut:

3.1. Pendekatan penelitian

Pendekatan yang digunakan pada studi ini adalah metode kualitatif. Metode Kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Data deskriptif menurut (Irwansyah, 2021) merupakan suatu bentuk penelitian yang menggunakan penjabaran dan penggambaran deskriptif terhadap fenomena-fenomena hukum di lapangan. Penjabaran data secara deskriptif ini diharapkan mampu menjelaskan dengan rigid dan terperinci segala kejadian yang terjadi pada objek penelitian. Metode kualitatif ini

digunakan karena beberapa pertimbangan yaitu metode kualitatif lebih mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dan responden secara langsung dan metode ini lebih peka sehingga dapat menyesuaikan diri dan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi peneliti. Penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan fakta-fakta yang berhubungan dengan judul "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli online di Shopee." (Tanzeh, 2015)

Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang berkenaan dengan "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli online di Shopee." yang kemudian perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti menjadi instrumen utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrumen atau objek penelitian.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah yuridis empiris yang mana .obyek yang diteliti adalah fenomena hukum yang erat dengan fakta sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji latar belakang keadaan yang ada serta interaksi lingkungan. Metode yuridis empiris ini memandang hukum sebagai fakta yang bebas nilai dan dapat diamati. (Irwansyah, 2021) Penelitian yuridis

empiris ini mempelajari gejala sosial yang terjadi dalam masyarakat berdasarkan perspektif hukum nya. Penelitian ini lebih menekankan pada fakta yang terjadi di lapangan. Berdasarkan tujuan yang ada dalam penelitian yuridis empiris ini, diharapkan dapat mengetahui bentuk tanggung jawab atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam hal jual-beli di *marketplace* shopee.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*) yaitu untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah *variabel* yang berkaitan dengan masalah dan unit yang diteliti. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan semua data atau keadaan subyek atau obyek penelitian kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

Pola penelitian yang digunakan pada studi ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu untuk mencari peristiwa-peristiwa yang menjadi objek penelitian berlangsung, sehingga mendapat informasi langsung yang berkaitan dengan perspektif subjek hukum yaitu seorang para pihak yang berperkara dalam data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deduktif induktif, yaitu berangkat dari fakta- fakta

husus, peristiwa-peristiwa yang konkret. Kemudian dari fakta- fakta dan peristiwa-peristiwa yang khusus dan konkret itu generalisasi yang mempunyai sifat umum.

Menurut Mukti Fajar dkk, Penelitian yuridis empiris memiliki kesamaan dengan penelitian yuridis sosiologis. Penelitian yuridis sosiologis merupakan penelitian yang tetap menjadikan hukum normatif sebagai acuan penelitian namun mengkaji nya penelitian berdasarkan hasil interaksi hukum dengan kondisi sosial yang nyata dalam masyarakat. Penelitian ini juga sering disebut sebagai penelitian bekerjanya hukum dalam masyarakat.(Achmad, 2019)

3.3. Fokus Penelitian

Melihat pembahasan tentang ilmu hukum yang cakupan pembahasannya cukup luas maka diperlukan batasan dalam penelitian ini, sehingga dalam hal ini ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu kajian tentang ilmu hukum perdata khususnya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam jual beli secara *online*, proses jual beli *online* dengan sistem di Shopee, serta bagaimana Undang – Undang perlindungan konsumen melindungi hak dan kewajiban konsumen dalam melakukan jual beli online apabila terdapat ketidaksesuaian dengan objek perjanjian yang disepakati.

3.4. Lokasi penelitian

Penentuan lokasi dan setting penelitian dibingkai dalam kerangka teoritik juga dilandasi oleh pertimbangan teknis operasional, yang kemudian dipertimbangkan berdasarkan kemungkinan dapat tidaknya dimasuki serta

dikaji lebih mendalam. Karena, meskipun menariknya suatu kasus, tetapi jika sulit dimasuki lebih mendalam oleh seorang peneliti, maka menjadi suatu kerja yang sia-sia. Dengan ini, maka peneliti menetapkan lokasi penelitian untuk dapat melihat kenyataan yang ada di lapangan, dan peneliti harus siap menghadapi kenyataan di lapangan yang mungkin terus berkembang seiring dengan merebaknya kasus-kasus yang muncul. Untuk itu peneliti harus berusaha untuk membatasi rentang waktu fenomena yang diteliti dan *setting* penelitian. Lokasi dalam penelitian ini adalah :

1. Toko Pieter Jackson Resinda Fashion, Jl. Raya Pakumbulan, Ketingan, Rt.11 Rw.05, Kecamatan Buaran, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah, 51171; nama?
2. DRUGStore 05, Jl. Kwayuhan, Kebonsari, Rt 01/Rw 05, Kecamatan Karangdadap, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah;
3. Eiji.id store, Jl. Puri Utama No.63, Kecamatan Kedungwuni, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah;
4. Konsumen;
5. Dan Kantor LP2K

3.5. Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diambil atau diperoleh dari kegiatan pengamatan dengan melihat dan mendengar secara langsung dari narasumber. Narasumber merupakan sumber data yang berupa orang. sehingga dari responden diharapkan dapat terungkap kata-kata atau tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama

(Ashshofa 2013: 67). Berikut sumber data primer yang dihasilkan melalui wawancara:

1. Abdun Mufid, S.H. sebagai Ketua Harian Lembaga Pembinaan dan Perlindungan (LP2K) Provinsi Jawa Tengah,
2. Kusmilin hamizah sebagai pemilik Toko Pieter Jackson Resinda Fashion,
3. M.Ikhsan sebagai pemilik Toko DRUGStore 05,
4. Asana Dhiefa sebagai pemilik Toko Eiji.id store
5. Ibu Suriah sebagai pembeli,
6. Ibu Maya sebagai pembeli,
7. Bapak Rama sebagai pembeli.

b) Sumber Data Sekunder

Ronny Hanitijo Soemitro berpendapat bahwa sumber data sekunder diperoleh melalui bahan pustaka (Bambang 2005: 8). Data sekunder di bidang hukum dibagi menjadi sebagai berikut "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee."

- a. Penelitian Terdahulu,
- b. Peraturan Perundang-Undangan,
- c. Hasil Seminar Ilmiah,
- d. Artikel Jurnal Ilmiah.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti

dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah. Pemilihan teknik pengumpulan data yang akan digunakan menyesuaikan dan mempertimbangkan objek studi. Apabila penelitian berbentuk kasus-kasus, maka pengumpulan data dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpulan data, dan prosedur yang dipakai dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu:

a) Observasi

Observasi (*observation*) adalah pengamatan, perhatian, atau pengawasan. Metode pengumpulan data dengan observasi artinya pengumpulan data atau menjangkau data dengan melakukan pengamatan terhadap subyek dan/atau dengan objek peneliti secara seksama yang cermat dan diteliti secara sistematis terhadap apa dan bagaimana serta pertanyaan-pertanyaan yang lainnya yang dilihat, didengar maupun terhadap subyek dan/atau objek yang diamati tersebut. Atau observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dengan disertai pencatatan- pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. dalam hal ini, peneliti melakukan pengamatan langsung terkait pendapat subjek hukum dan para pihak dalam perkara "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli online di Shopee."

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Metode wawancara dalam konteks ini

berarti proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh). Dalam wawancara ini ada dua belah pihak yang berinteraksi yaitu yang bertanya disebut dengan pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai/narasumber (*interview*) atau dalam penelitian disebut dengan responden. (Sugiyono, 2015). Wawancara ini diajukan kepada pakar hukum dan para pihak yang berperkara ”Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee.” melalui wawancara diharapkan peneliti Mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipasi dan menginterpretasikan Situasi dan fenomena yang terjadi dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. (Supardi, 2014) Berikut data wawancara yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini:

1. Abdun Mufid, S.H. sebagai Ketua Harian Lembaga Pembinaan dan Perlindungan (LP2K) Provinsi Jawa Tengah

Penulis : Divisi apa dalam LPPK dalam menangani perkara perlindungan konsumen di masyarakat?

Narasumber : dari divisi pelayanan masyarakat

Penulis : Sejauh apa ruang lingkup LPPK dalam menaungi perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha?

Narasumber : LPPK hanya menangani perselisihan yang berkaitan langsung dengan hak-hak konsumen berdasarkan UU Perlindungan Konsumen.

Penyelesaian yang dilakukan bersifat non-litigasi, kecuali konsumen memutuskan untuk melanjutkan ke pengadilan. Kemudian LPPK tidak memiliki kewenangan memberikan hukuman pidana atau denda, tetapi rekomendasinya dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi yang berwenang.

Penulis : Menurut saudara, apa kelebihan jual-beli online yang dilakukan melalui marketplace?

Narasumber : lebih mudah membandingkan produk dan harga, efisiensi waktu dan energi, metode pembayaran yang variatif, jangkauan yang luas untuk penjual, serta pilihan produk lebih beragam

Penulis : Menurut saudara, apa kekurangan jual-beli online yang dilakukan melalui marketplace online?

Narasumber : meskipun jual beli online memiliki banyak kelebihan, terdapat juga beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan seperti resiko penipuan, pengembalian barang yang rumit, kerusakan barang saat pengiriman, dan biaya pengiriman

Penulis : Bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan undang undang kepada konsumen dan pelaku usaha?

Narasumber : Perlindungan konsumen yang diberikan oleh undang-undang, khususnya di Indonesia, diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bentuk perlindungan ini bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen dan menciptakan hubungan yang seimbang antara konsumen dan pelaku usaha.

Penulis : Apa saja bentuk Laporan konsumen terkait dengan kesalahan yang dilakukan oleh penjual kepada LPPK? Apakah penipuan, penggelapan atau dalam bentuk kejadian seperti apa?

Narasumber : Dalam konteks Lembaga Perlindungan dan Penyelesaian Konsumen (LPPK), jenis laporan yang paling sering diterima umumnya terkait dengan pelanggaran hak konsumen oleh pelaku usaha. Laporan ini biasanya tidak hanya melibatkan kasus penipuan atau penggelapan, tetapi juga berbagai bentuk pelanggaran lain yang berkaitan dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha yaitu diantaranya: Produk Cacat atau Tidak Layak; Keterlambatan Pengiriman; Pelanggaran Informasi Produk.

Penulis : Terkait dengan dengan fenomena kesalahan yang dilakukan oleh penjual dalam mengirim barang yang tidak sesuai kepada konsumen, dan pelaku usaha melarikan diri dan tidak melakukan itikad baik, bagaimana LPPK menyelesaikan sengketa tersebut?

Narasumber : jika pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan pesanan konsumen, LPPK dapat membantu menyelesaikan masalah melalui beberapa tahapan dan mekanisme seperti penerimaan dan verifikasi laporan, mediasi antara konsumen dengan pelaku usaha, konsiliasi, arbitrase, pelibatan aparat penegak hukum jika ada unsur pidana

Penulis : Bagaimana prosedur pelaporan yang harus dilakukan oleh konsumen ke LPPK jika terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha?

Narasumber : untuk mengajukan laporan kepada LPPK, konsumen harus mengikuti prosedur yang harus mengikuti prosedur yang sudah ditentukan agar masalah dapat diselesaikan dengan efektif yaitu dengan cara mengidentifikasi masalah, mengumpulkan bukti, menyusun laporan tertulis dan mengajukan laporan ke LPPK

Penulis : Bagaimana penyelesaian masalah yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha dalam lingkup non-litigasi?

Narasumber : penyelesaian masalah melalui jalur non-litigasi ini dapat diselesaikan dengan cara negoisasi

Penulis : Apa harapan LPPK kedepan nya terhadap perkembangan kegiatan jual-beli online?

Narasumber : LPPK memiliki sejumlah harapan terhadap praktik jual beli online, terutama terkait perlindungan hak konsumen dan pengembangan ekosistem perdagangan digital yang sehat.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, menyangkut persoalan pribadi, dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan konteks rekaman peristiwa tersebut. Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada di lapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Analisis dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada di

tempat penelitian atau yang berada di luar tempat penelitian yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat pada penelitian "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee." Dalam metode dokumentasi ini peneliti akan melakukan dokumentasi terhadap foto-foto dalam penelitian buku- buku sejarah dan lainnya.

3.7. Validitas Data

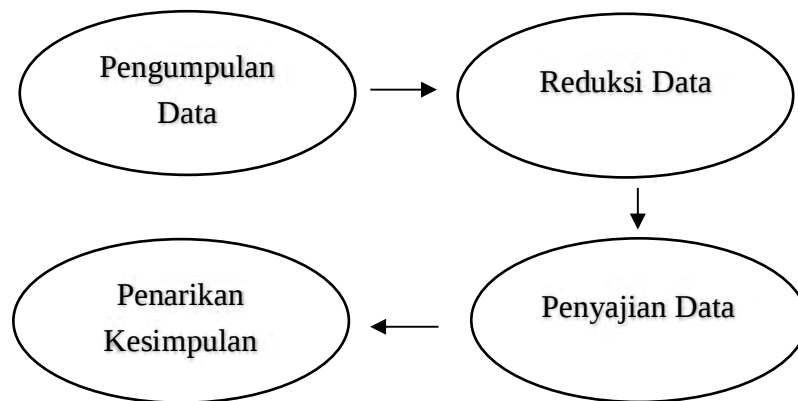
Validitas data atau keabsahan data diterapkan untuk membuktikan temuan hasil lapangan dengan kenyataan yang diteliti di lapangan. Keabsahan data dilakukan dengan cara memuji kredibilitasnya menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan untuk mengukur atau membandingkan data yang sama dari sumber lain (Moleong, 2012) Teknik triangulasi dapat dilakukan dengan cara:

1. Triangulasi Sumber, dengan cara mengecek data yang diperoleh penulis dengan berbagai sumber, kemudian data tersebut dikategorikan dan dideskripsikan kemudian dibedakan.

3.8. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan pemilahan data ke dalam teori dan uraian dasar deskripsi sehingga tema dapat ditemukan dan hipotesis kerja dirumuskan seperti yang disarankan oleh data. Proses analisis

data dimulai dengan menelaah semua sumber yang ada mulai dari wawancara, observasi dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, foto, gambar. Pengolahan data penelitian ini dilakukan dalam empat tahap (Moleong, 2012), yaitu :



Berikut penjelasan bagan dari Teknik analisis data berdasarkan bagan diatas, sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, dilakukan dengan mencari data melalui wawancara, observasi, partisipatif langsung, dan dokumentasi lapangan.
- b. Reduksi data, sesudah semua data terkumpul dan dicatat, kemudian direduksi dengan mengklasifikasikan, menginterpretasikan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan agar mudah ditarik kesimpulan.
- c. Penyajian data, data yang telah direduksi merupakan kumpulan informasi dan kemudian disusun sehingga memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan/verifikasi setelah data lengkap dan disajikan, ditarik kesimpulan atau dilakukan verifikasi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Marketplace* Shopee

4.1.1. Perlindungan hukum pelaku usaha terhadap konsumen di *Marketplace* Shopee

Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutu barang dan jasa lebih baik serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi di lain pihak terdapat dampak negatif berupa dampak dari penggunaan teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena semakin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen. (Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, 2019) Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencari untung, produsen atau pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen.

Berangkat dari massif nya pertumbuhan ekonomi dan globalisasi teknologi, membangkitkan semangat untuk menumbuhkan perlindungan hukum yang baik kepada konsumen.(Yessy & Sharon, 2022) Secara umum yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum, sedangkan kepentingan adalah tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Kepentingan pada hakikatnya mengandung kekuasaan yang dijamin

dan dilindungi oleh hukum dalam melaksanakannya.(Mertokusumo, 2009)

Seiring dengan keinginan untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen maka mulai dipikirkan kepentingan-kepentingan apa dari konsumen yang perlu mendapat perlindungan. Kepentingan-kepentingan tersebut dirumuskan dalam bentuk hak.

Persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen. Para produsen atau pelaku usaha akan mencari keuntungan yang setinggi-tingginya sesuai dengan prinsip ekonomi. Dalam rangka mencari untung, produsen atau pelaku usaha harus bersaing antar sesama mereka dengan perilaku bisnisnya sendiri yang pada akhirnya dapat merugikan konsumen. Berkaitan dengan hal-hal tersebut di atas, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktek bisnis curang atau tidak sehat tersebut. Perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang “cukup baru” dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, meskipun “dengungan” mengenai perlunya peraturan perundang-undangan yang komprehensif bagi konsumen tersebut sudah digunakan sejak lama. (Fathul Karim, 2019)

Melindungi konsumen perlu untuk menghindarkan konsumen dari dampak negatif penggunaan teknologi yang massif saat ini, hal ini juga bertujuan untuk menciptakan suasana persaingan yang sehat bagi sesama pelaku usaha dan iklim perdagangan yang harmonis secara nasional dengan saling terintegrasi dan berkesinambungan untuk jangka Panjang. Suatu cita cita besar bagi pembangunan nasional untuk menciptakan iklim perdagangan internasional yang melahirkan Kerjasama dan dampak simbiosis mutualisme

antara masyarakat dalam negeri dan luar negeri. Perlindungan konsumen yang paten dan kuat menciptakan terjadinya perputaran dana yang dapat berdampak pada pembangunan ekonomi nasional.

Bentuk digitalisasi dan globalisasi yang terjadi dalam kegiatan transaksi jual beli yang terjadi di Indonesia salah satunya adalah muncul nya *marketplace online* shopee yang muncul pada akhir tahun 2015. Shopee menjadi platform paling banyak digemari oleh masyarakat dikarenakan kemudahan dalam bertransaksi di dalam nya. Kemudahan ini juga membantu masyarakat untuk meningkatkan efisiensi berbelanja yang tidak mengharuskan masyarakat untuk bertemu langsung dengan pelaku usaha. Keuntungan lainnya adalah membuka peluang bagi banyak pelaku usaha untuk memperluas orientasi pasar mereka untuk menjual produk milik mereka.

Dalam hal massif nya jual beli *online* yang terjadi melalui *marketplace online*, pemerintah mengintegrasikan berbagai peraturan undang undang untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada masyarakat, selain itu hal ini juga bentuk komitmen pemerintah dan sebagai bentuk ketegasan pemerintah untuk menghindari masuk nya siklus jual beli yang buruk yang berdampak pada perekonomian nasional kedepan nya.

Rujukan pertama dalam hal perlindungan konsumen Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Dalam Undang Undang perlindungan konsumen tersebut dijelaskan dengan rinci hak dan kewajiban dari masing masing pihak. Kemudian mengikuti perkembangan arus globalisasi Sebagai rujukan penyelenggaraan jual beli melalui *marketplace online* pemerintah telah mengundang Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang

Peta Jalan Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik sebagai dokumen yang memberi arahan dan langkah-langkah penyiapan dan pelaksanaan perdagangan yang transaksinya berbasiskan serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Dalam *Roadmap E-commerce* 2017-2019, perlindungan konsumen menjadi salah satu program pemerintah yang akan diwujudkan melalui beberapa kegiatan yang digunakan sebagai langkah antisipasi dampak buruk dari transaksi elektronik.(Rongiyati, 2019).

Kemudian dalam Undang undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat UU ITE Yang kemudian dipertegas dengan jelas dalam Pasal 49 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwa “Pelaku usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi”. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko *online* tersebut (sebagai bentuk penawaran), pembeli (konsumen) dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata atas terjadinya wanprestasi pada transaksi jual beli yang dilakukan oleh penjual.

Melihat serangkaian aturan hukum yang saling terintegrasi dan menjelaskan serta menyatakan dengan tegas hal hal yang menjadi ruang lingkup hak dan kewajiban bagi pihak pelaku usaha dan konsumen merupakan bentuk komitmen pemerintah untuk memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat dan dengan tujuan menertibkan siklus perdagangan nasional.

Sejarah internasional bagi Pedoman Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN Guidelines for Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB No.39/248 tanggal 9 April 1985 pada Bagian II tentang Prinsip-Prinsip Umum, Nomor 3 dikemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap negara di dunia adalah:

1. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen;
 2. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomi konsumen;
 3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya;
 4. Pendidikan konsumen;
 5. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen;
 6. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.
- (A. Nasution, 1995)

Lebih jauh amanat Undang-Undang perlindungan konsumen pada pasal 2 undang-undang perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Kemudian adapun berlandaskan pada asas keadilan dimaksudkan agar

partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Selanjutnya adalah asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spirituil. Selanjutnya, yang menjadi perhatian adalah asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan barang atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Kemudian yang lebih utama adalah terciptanya asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum, memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.(Sidabalok, 2014)

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli *online* di *Shopee* dikaitkan dengan serangkaian bentuk mekanisme perlindungan hukum di dalam nya. Pertama bahwa yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap pengguna barang untuk kebutuhan sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang atau memperdagangkan kembali atau disebut juga sebagai konsumen akhir yang menggunakan barang belian nya untuk dipakai secara pribadi.(A. Nasution, 1995)

Kemudian, yang dimaksud dengan transaksi konsumen adalah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau kenikmatan barang dari pelaku usaha

atau penyelenggara jasa kepada konsumen baik yang dilakukan dengan transaksi elektronik maupun yang dilakukan melalui transaksi konvensional. Hubungan transaksi yang tercipta ini kemudian melahirkan hubungan hukum dan menciptakan hak dan tanggung jawab hukum bagi kedua belah pihak.

Akibat hukum yang timbul dari transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik maupun konvensional melahirkan hak dan tanggung jawab konsumen serta hak dan tanggung jawab pelaku usaha. Hak konsumen merupakan hak yang diperoleh atas barang atau jasa yang dibeli nya. Hak ini meliputi atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan barang, hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, kondisi serta jaminan yang dijanjikan, informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang.

Kemudian kewajiban konsumen adalah asas kehati-hatian dalam berbelanja dapat dilakukan dengan membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang, demi keamanan dan keselamatan, memiliki beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang, membayar sesuai nilai tukar yang disepakati; dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut dan hak serta kewajiban lainnya yang diatur dalam ketentuan Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Selanjutnya akibat hukum bagi pelaku usaha yang timbul dari adanya transaksi jual-beli yang terjadi ialah hak dan kewajiban pelaku usaha. Hak pelaku usaha merupakan hak untuk menerima pembayaran sesuai kesepakatan

mengenai kondisi dan nilai tukar barang yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik, hak melakukan pembelaan sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen, hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum kerugian konsumen tidak diabaikan oleh barang yang diperdagangkan.

Selanjutnya yang dimaksudkan dengan kewajiban pelaku usaha adalah memiliki itikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi benar, jelas, jujur atas kondisi dan jaminan barang memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang yang diproduksi atau yang diperdagangkan berdasar ketentuan standar mutu barang yang berlaku, memberi kesempatan konsumen menguji atau mencoba barang tertentu, memberi jaminan, garansi barang yang dibuat atau diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian pemanfaatan barang yang diperdagangkan, dan memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian bila barang yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian serta hak dan kewajiban lainnya yang diatur dalam ketentuan Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Apabila kita perhatikan hak-hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan hak-hak konsumen yang terkandung dalam Pedoman Perlindungan Konsumen Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN Guidelines for Consumer Protection*) Resolusi PBB No.39/248 tanggal 9 April 1985 Bagian II tentang Prinsip-Prinsip Umum

tersebut pada hakikatnya tidak ada perbedaan yang mendasar. Hal ini disebabkan, karena hak-hak konsumen tersebut bersifat universal dan telah diperjuangkan oleh lembaga-lembaga konsumen di dunia maupun oleh masing-masing negara. (Rompis & Sungai, 2021)

Berdasarkan hak-hak konsumen di atas, secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut: (Sidabalok, 2014)

- a. Konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa dan harta bendanya (Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan).
- b. Pelaku Usaha wajib mencantumkan label produk secara lengkap perihal produknya apakah produk tersebut cocok baginya (Hak untuk memilih).
- c. Pelaku Usaha wajib memberikan informasi jujur, benar dan jelas tentang produknya melalui teknologi informasi (Hak atas informasi).
- d. Konsumen berhak memberikan pendapat jika produk yang dikonsumsi tidak sesuai informasi yang diberikan serta mendapatkan penggantian atas kerugian akibat mengkonsumsi (Hak didengar pendapat dan keluhan).
- e. Kedudukan Pelaku Usaha secara ekonomi lebih kuat maupun dari segi kekuasaan dibandingkan konsumen, dan karena itu konsumen perlu mendapat pembelaan atas hak-haknya (Hak mendapat advokasi).
- f. Pelaku Usaha wajib memberikan informasi yang benar dan mendidik sehingga konsumen makin dewasa (Hak mendapat pembinaan dan pendidikan).

- g. Konsumen berhak mendapat pelayanan tanpa ada perbedaan status ekonomi dan status sosial lainnya (Hak dilayani secara benar dan tidak diskriminatif).
- h. Konsumen berhak atas ganti kerugian akibat mengkonsumsi suatu produk yang tidak sesuai (Hak mendapat kompensasi, ganti rugi dan penggantian).

Dalam transaksi yang terjadi diantara pelaku usaha dengan konsumen, konsumen berhak atas informasi produk atau jasa dengan detail dan jelas dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan seluruh informasi tentang kualitas produk tersebut tanpa adanya hal yang ditutupi. Hal ini sangat penting untuk menjaga kepentingan kedua belah pihak dalam transaksi jual beli tersebut. Selain tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan informasi yang lengkap, sebagai konsumen juga harus memiliki kemampuan literasi yang baik untuk membaca dan memahami informasi produk tersebut, sehingga kesalahan fatal yang kemungkinan terjadi dapat dihindari.

Pada kasus dalam penelitian ini, kerugian konsumen berawal dari ketidaksesuaian produk yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi atau barang yang diperjanjikan oleh pelaku usaha. Ketidaksesuaian ini dapat berupa kesalahan warna, kesalahan ukuran, kesalahan jenis pakaian, kesalahan jenis barang yang dipesan, hingga kualitas pakaian yang diterima oleh konsumen dalam keadaan tidak baik. Berikut tabel hasil penelitian penulis berdasarkan hasil dari pengamatan:

Tabel 4. 1 Klasifikasi ketidaksesuaian produk

Warna	Pudar, ada bercak kotor, warna kusam	Tidak sesuai dengan warna yang di iklan kan	Kesalahan pengiriman jenis warna. (konsumen memesan warna merah, namun yang diterima adalah pakaian dengan warna hijau)
Ukuran	Ukuran S,M,L,XL tidak sesuai ukuran umum nya (beberapa ukuran memiliki ukuran yang relatif lebih kecil atau lebih besar dari ukuran baju pada umumnya, seperti ukuran pakaian L untuk postur tubuh eropa lebih besar daripada ukuran L untuk pakaian dengan postur orang asia pada umumnya)	Tidak tersedianya keterangan tambahan terkait dengan ukuran.	Ukuran pakaian yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen
Kerapihan jahitan	Jahitan tidak rapi, banyak benang yang tidak terjahit	Jahitan menimbulkan bentuk pakaian yang tidak sesuai dengan yang di iklankan	

Barang tidak sesuai	Konsumen menerima pakaian yang tidak dipesan nya. (konsumen memesan pakaian jenis AA2 namun yang diterima oleh konsumen adalah pakaian jenis BB2		
----------------------------	--	--	--

Berdasarkan pada tabel diatas, ketidaksesuaian produk pakaian yang diterima oleh konsumen merupakan kesalahan yang disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha dalam memberikan produk atau jasa nya. Dalam *marketplace* shopee, pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan deskripsi produk se jelas mungkin demi memudahkan pembeli untuk memilih produk yang hendak dibeli. Dalam *marketplace* shopee sendiri, Ketika pelaku usaha telah memasukan deskripsi secara detail terhadap barang yang akan dibeli, secara otomatis akan masuk kedalam aplikasi penjual tentang jenis produk yang di *check-out* atau dibeli oleh konsumen. Sehingga dalam kejadian ini, kesalahan produk pakaian yang diterima oleh konsumen merupakan kesalahan mutlak bagi pelaku usaha.

Ketidaksesuaian produk pakaian yang dipesan melalui *marketplace* shopee juga dialami oleh Ibu Suriah, beliau mendapati beberapa kali barang yang beliau diterima tidak sesuai dengan produk pakaian yang dipesan nya melalui *marketplace* shopee. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Kamis, 24 Oktober 2024 dengan ibu Suriah yang mengatakan bahwa:

“saya membeli pakaian berupa satu set pakaian gamis Muslimah melalui marketplace shopee. Saya membeli sesuai dengan etalase yang dijual melalui online dengan keterangan gamis Muslimah ukuran L dan berwarna hitam. Barang yang datang dan saya terima ukuran S, tentu saja ini tidak sesuai.”

Gambar 4. 1 Dokumentasi Penulis dengan pengguna aplikasi Shopee



Berdasarkan hasil penuturan nya, kemudian Ibu Suriah melakukan pengajuan pengembalian barang kepada pemilik toko dengan mengirimkan video pembukaan paket, dan mengajukan pengembalian barang melalui aplikasi shopee. Menurut penuturan nya, barang yang asli dan sesuai dengan pesanan nya dikirimkan setelah 7 (tujuh) hari kerja sejak barang yang salah dikembalikan. Permasalahan tersebut sesuai dengan kesepakatan bahwa pelaku usaha akan bertanggung jawab atas kesalahan tersebut. Dalam hal ini, pelaku usaha memiliki itikad baik untuk bertanggung jawab atas kelalaiannya.

Hal lain dialami oleh Ibu Maya, sebagai salah satu pengguna aplikasi shopee dalam melakukan belanja online. Beliau membeli pakaian untuk anak nya yang masih berusia 10 tahun yang kemudian tertera bahwa baju tersebut merupakan satu set pakaian berwarna biru dengan motif atau gambar doraemon. Barang yang sampai dan diterima nya telah sesuai dengan deskripsi yang dipesan nya melalui aplikasi, namun kualitas barang tidak sesuai dengan yang dipesan nya.

Gambar 4. 2 Dokumentasi penulis dengan konsumen Shopee



Pengalaman lain dialami oleh Pak Rama, sebagai salah satu pengguna *marketplace* shopee yang mengalami kesalahan produk pakaian. Beliau melakukan transaksi pembelian berupa kaos bola Manchester united di salah satu *marketplace* di shopee, namun yang beliau diterima merupakan kaos bola dengan klub bola Chelsea. Beliau mengatakan bahwa pesanan seharusnya sesuai dengan apa yang ia pesan di aplikasi, namun barang yang sampai tidak sesuai. Pak Rama tidak memperhatikan bahwa toko online tempat beliau membeli kaos merupakan toko

baru yang memiliki penilaian jelek dari konsumen lainya serta memiliki rate bintang 2. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan dengan Pak Rama pada hari jumat 25 Oktober 2024, menyatakan sebagai berikut:

“saya mengajukan pengembalian dana, namun penjual tidak merespon laporan saya yang saya ajukan melalui aplikasi, sampai sekarang tidak ada pengembalian dana, dan justru toko online tersebut sudah tidak ada dan ada keterangan bahwa toko tersebut telah di blokir”

Gambar 4. 3 Dokumentasi Penulis dengan Konsumen pengguna aplikasi Shopee



Berdasarkan penuturan beliau, bahwa jelas ketidaksesuaian produk pakaian yang beliau diterima dari penjual merupakan kelalaian yang dilakukan oleh penjual atau pemilik toko. Namun, tidak adanya itikad baik kemudian membuat kerugian yang dialami oleh narasumber. Menurut hasil dari penuturan Pak Rama, bahwa toko online tempat ia membeli kaos bola kemudian telah diblokir oleh shopee.

Berdasarkan dari pada hasil penelitian dan wawancara dengan beberapa konsumen pengguna *marketplace* shopee, dapat disimpulkan bahwa kesalahan mutlak sendiri merupakan kesalahan absolut atau kesalahan yang benar benar terjadi diakibatkan oleh kelalaian pelaku usaha. Kesalahan absolut ini kemudian menimbulkan tanggungjawab mutlak bagi pelaku usaha untuk melakukan bentuk tanggung jawab dan ganti rugi kepada konsumen. (Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab mutlak misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa tanggung jawab mutlak ini adalah tanggung jawab yang memang terbukti terjadi kelalaian di pihak pelaku usaha.(Eleanora, 2018)

Prinsip *strict liability* (tanggung jawab mutlak) dalam penerapan nya dapat dilihat kembali pada pasal 27 ayat C undang undang perlindungan konsumen yang menyatakan bahwa cacat yang timbul kemudian akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang, dalam hal ini tidak dijelaskan makna dikemudian hari. Apakah dampak buruk yang muncul setelah penggunaan rentan waktu beberapa hari atau dalam jangka beberapa bulan. Namun dalam hal penelitian ini pada ketidaksesuaian produk pakaian yang diterima oleh konsumen dapat dicermati lebih jauh. (Mochtar Kusumaatmadja, dan Arief B. Sidharta, 2000)

Prinsip Pertanggungjawaban Mutlak (*Strict Liability*) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen Perbuatan melawan hukum (*tort*) didasari oleh bentuk khusus dari *Strict Liability* yaitu kesalahan yang tidak berdasarkan perbuatan melawan hukum mengenai prinsip pertanggungjawaban sebagaimana *tort* umumnya. Karena perbuatan melawan hukum tersebut maka pelaku usaha pribadi wajib bertanggung jawab atas kerugian yang ada. Kesalahan yang ada tidak lagi dipersoalkan pada *strict liability* atau prinsip pertanggungjawaban mutlak ini. Namun pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas konsumen yang mengalami kerugian karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat karena seharusnya pelaku usaha dapat mencegah hal yang tidak menyenangkan ini Terdapat 3 klasifikasi penerapan tanggung jawab mutlak:(Ahmad Miru, 2013)

1. kesalahan produksi : jahitan tidak rapi, terdapat sobek, kancing baju yang tidak terbuka, kancing hilang, cacat desain, (kesalahan yang disebabkan oleh kurangnya (kelalaian yang disebabkan oleh kurangnya *quality control*)
2. kesalahan pengiriman produk : produk yang dikirimkan bukan merupakan produk yang dipesan oleh pembeli dan jauh berbeda dari apa yang dipesan oleh konsumen.
3. Keseimbangan antara risiko dan manfaat.

Sehingga, menurut penulis bahwa ketidaksesuaian produk yang diterima ini merupakan kesalahan yang berasal dari pelaku usaha. Memperhatikan faktor faktor tersebut, upaya perlindungan konsumen juga dilakukan oleh pihak Shopee selaku penyedia *marketplace* dengan menyediakan layanan pengembalian barang dan

klaim atas barang tersebut. Hal ini dilakukan shopee sebagai bentuk tanggung jawab shopee selaku penyedia *e-commerce*. Berikut adalah bentuk tanggung jawab dan upaya perlindungan konsumen yang dilakukan oleh shopee selaku penyedia layanan *e-commerce*:

1. Fitur Permohonan untuk pengembalian barang/dana atau Kebijakan pengembalian barang

Dengan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang ini serta Syarat Layanan, Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan. Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee, atas permintaan Pengguna, untuk membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan Garansi Shopee.

2. Fitur Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana

Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau pengembalian dana dalam situasi berikut:

- a. Barang belum diterima oleh Pembeli;
- b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima; Q2

c. Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli;

d. Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang; atau

e. Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan Penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada Shopee mengenai kesepakatan tersebut. Permohonan Pembeli harus dikirimkan melalui Situs.

Shopee akan meninjau setiap permohonan Pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, menentukan apakah permohonan Pembeli berhasil atau tidak. Jika Pembeli telah memulai tindakan hukum terhadap Penjual, Pembeli dapat memberikan pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang kepada Shopee untuk meminta Shopee terus menahan uang pembelian sampai penetapan resmi tersedia. Atas kebijakannya sendiri yang mutlak, Shopee akan menetapkan apakah perlu untuk terus menahan uang pembelian tersebut.

3. Syarat mengembalikan barang Untuk menikmati pengalaman yang tidak merepotkan saat mengembalikan Barang, Pembeli harus memastikan bahwa Barang, termasuk setiap barang gratis/bawaan seperti aksesoris yang datang bersama dengan Barang, harus dikembalikan kepada Penjual dalam kondisi yang diterima oleh Pembeli pada saat pengiriman. Kami akan menyarankan Pembeli untuk mengambil foto Barang pada saat diterima.

4. Tanggung Jawab Biaya Pengiriman

Barang Yang Dikembalikan Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan Dalam skenario dimana Penjual dan Pembeli mempersengketakan siapa pihak yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman Barang yang dikembalikan, Shopee atas kebijakannya sendiri akan menentukan siapa pihak yang akan bertanggung jawab atas biaya pengiriman pengembalian Barang.

5. Pengembalian dana Uang

Pembeli hanya akan dikembalikan setelah *Marketplace* Shopee menerima konfirmasi dari Penjual bahwa Penjual telah menerima Barang yang dikembalikan. Apabila *Marketplace* Shopee tidak mendengar dari Penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, *Marketplace* Shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada Pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Penjual. Untuk informasi lebih lanjut tentang batas waktu tanggapan Penjual, Pengembalian dana akan dilakukan ke kartu kredit atau akun *ShopeePay* Pembeli, yang mana yang sesuai.

Bentuk tanggung jawab shopee selaku penyedia *platform marketplace* dalam melakukan upaya perlindungan kepada konsumen dan sebagai bentuk turut serta membangun iklim perdagangan yang kondusif, shopee menyediakan fitur penilaian toko. fitur penilaian toko ini dapat membantu shopee untuk melacak apakah toko online yang menggunakan platform shopee telah melakukan tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha atau tidak. Hal ini dilakukan juga untuk turut membantu konsumen untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli dengan memperhatikan rating di *marketplace* shopee yang akan dipilih nya. Berikut adalah

contoh rating di *marketplace* shopee untuk mengetahui seberapa banyak ulasan baik dan keberhasilan transaksi yang terjadi melalui toko tersebut:

Gambar 4. 5 Fitur Rating di Marketplace Shopee



Fitur tersebut menandakan bahwa pemilik toko memiliki rating 4.9 dari total poin 5.0 yang dapat diartikan bahwa telah banyak pembeli yang melakukan transaksi melalui toko tersebut. Fitur ini disediakan sebagai upaya pencegahan penipuan dan menghindari dampak buruk dikemudian hari seperti adanya indikasi tindak pidana penipuan.

Undang-undang perlindungan konsumen mengenai pertanggungjawaban pelaku usaha untuk bisa mempertanggung jawabkan kelalaiannya terhadap konsumen. Masalah tanggung jawab pelaku usaha terhadap kerugian yang dialami konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sebagaimana yang mengatur tentang Pertanggungjawaban Pelaku Usaha pada Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 Bab VI. Substansi berdasarkan pasal-pasal diatas yaitu bahwa): (Susanti, 2008)

- a) Tanggung jawab pelaku usaha mencakup segala kerugian yang meliputi konsumen. Konsumen dapat meminta pertanggung jawaban jika pelaku

usaha iklan menghasilkan iklan yang tidak sesuai dengan kontrak kerja sama yang telah dilakukan.

- b) Bertanggung jawab secara mandiri terhadap konsumen karena konsumen sudah mengalami kerugian atas produk atau jasa yang ditawarkan seperti tidak sesuai dengan contoh komposisi atau mutu pada perjanjian sebelumnya.
- c) Memiliki kewajiban untuk memberikan garansi atau jaminan berdasarkan perjanjian yang telah disepakati. Contoh, garansi mengenai penggunaan barang yang dijual dalam waktu 1 tahun pada konsumen. Konsumen tidak bisa menuntut pada pelaku usaha jika tidak ada perjanjian mengenai kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab pada produk atau jasa yang dijual. Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Perlindungan konsumen, konsumen tidak dapat menggunakan alasan Perbuatan Melanggar Hukum.
- d) Pelaku usaha tidak memenuhi ganti rugi karena barang yang cacat di kemudian hari dan sesuai dengan perjanjian yang hanya mampu bertanggung jawab sampai pada masa kadaluwarsa berakhir, yaitu 4 tahun.

Konsep tanggung jawab mutlak yang dijelaskan di atas kemudian dibenarkan oleh pelaku usaha pemilik toko online “Eiji.id Store dengan owner atau pemilik ibu Asana Dhiefa” yang merupakan salah satu pelaku usaha yang mencoba menjualkan barang dagangannya melalui platform shopee. Menurut Hasil wawancara pada Selasa 22, Oktober 2024 dengan Bapak Asana Dhiefa dari toko Eiji.id bahwa Sebagai berikut:

“kesalahan produk yang diterima oleh konsumen dan berhubungan dengan kelalaian kami selaku pelaku usaha, semampu mungkin akan kami lakukan ganti rugi sesuai dengan kesepakatan yang ada. Umumnya kami akan memenuhi permintaan pengembalian dana atau refund yang diajukan oleh konsumen melalui aplikasi shopee”

Menurut penuturan Ibu Asana Dhiefa pemilik toko Online eiji.id, bahwa mentaati peraturan yang ada dan memenuhi pengembalian dana apabila mutlak menjadi kesalahan penjual adalah sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha dan sebagai bahan evaluasi kedepan nya untuk kemajuan toko tersebut. Menurut Hasil wawancara pada selasa 22, Oktober 2024 dengan Ibu Asana Dhiefa dari toko Eiji.id bahwa Sebagai berikut:

“pemenuhan hak atas konsumen jika kelalaian dilakukan penjual maka akan menjadi bahan evaluasi kedepannya bagi penjual dan tim untuk berkembang memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya. Hal ini sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha serta menghindari adanya jejak digital yang buruk dikemudian hari yang dapat menimbulkan dampak negatif, salah satunya adalah pemblokiran situs belanja online”

Gambar 4. 6 Dokumentasi bersama Owner Online Shop "Eiji.id"



Dewasa ini telah banyak pelaku usaha yang juga mencari peruntungan melalui platform shopee, sehingga penggunaan e-commerce menjadi perhatian khusus oleh pemerintah. Terkait dengan mekanisme pengembalian dana atau *refund* yang dilakukan oleh konsumen terhadap pelaku usaha dapat dilakukan dengan beberapa Langkah berikut:

1. Demi terciptanya asas kehati-hatian maka pastikan sebelum melakukan pembayaran, dipastikan Kembali bahwa barang pesanan telah sesuai dengan yang diharapkan.
2. Ketika barang sampai di alamat tujuan, biasakan untuk membuat video Ketika melakukan pembokaran kemasan, hal ini bertujuan untuk bukti kepada pelaku usaha apabila ditemukan nya ketidaksesuaian.
3. Apabila barang tidak sesuai, maka konsumen berhak untuk melakukan klaim dan melakukan pengembalian dana.

4. Kemudian pengembalian dana akan disetujui apabila bukti yang diserahkan telah rigid.

Penyelesaian sengketa yang ditempuh oleh para pihak dapat berupa penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, namun penyelesaian sengketa yang dihadapi oleh para pihak kadang dirasa tidak patut, lebih-lebih jika para pihak yang menghadapi sengketa tersebut memiliki kedudukan yang tidak seimbang. Ketidakseimbangan juga banyak terjadi dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha, namun ketidakseimbangan tersebut telah diusahakan untuk dihilangkan dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Usaha untuk menyeimbangkan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha dilakukan dengan menentukan hak dan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha, serta larangan pencantuman klausula baku tertentu dalam perjanjian.

Toko online DR Store 05 Official yang dimiliki oleh saudara M. Ikhsan yang berlokasi di Jl. Kwayuhan, Kebonsari, Rt 01/Rw 05, Kecamatan Karangdadap, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah, merupakan salah satu pelaku usaha yang menjualkan produk pakaian nya melalui *marketplace* shopee. Menurut penuturan beliau sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pada jumat 18 oktober 2024 sebagai berikut:

“ Kesalahan produk itu memang dapat terjadi karena terkadang adanya faktor kesalahan dari kami selaku pelaku usaha. Kalau memang betul kesalahan nya adalah dikarenakan kelalaian kami, maka kami bersedia bertanggung jawab dengan penuh. Namun juga perlu di

perhatikan bahwa dalam menerima barang, konsumen atau pembeli diharuskan untuk melakukan bukti berupa video saat membuka barang tersebut, dikhawatirkan barang tersebut rusak atau cacat karena bukan kelalaian kami”

Gambar 4. 7 Dokumentasi dengan pemilik toko online DR Store 05 Official



Menurut penuturan saudara M.Iksan, konsumen juga harus dapat membuktikan bahwa kerusakan atau kelalaian yang terjadi pada produk yang dikirimkan harus terbukti merupakan kelalaian dari pelaku usaha. Di *marketplace* shopee, telah disediakan fitur untuk mengupload bukti penerimaan barang dan video. Ketika konsumen membeli barang yang diterima nya, hal ini juga memudahkan shopee untuk memberikan perlindungan kepada konsumen untuk mengajukan ganti rugi dan juga kepada pelaku usaha untuk terhindar dari konsumen yang tidak bertanggung jawab.

Prinsip perlindungan konsumen tersebut dimaksudkan untuk mencegah timbulnya kerugiannya bagi konsumen, dan melindungi konsumen agar tetap memperoleh barang dengan kualitas yang baik, sesuai dengan harga yang dibayarkan, namun apabila tetap timbul kerugian, maka konsumen pun berhak

mendapatkan penyelesaian sengketa secara patut. Penyelesaian sengketa secara patut adalah memperhatikan hak-hak dari konsumen, yang menikmati kualitas barang / jasa, dan mengikuti prosedur yang sesuai dan tidak memihak dalam penyelesaian kasusnya. (Achmad Miru, 2013)

Penanganan perkara yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha kemudian menjadi hal yang kerap kali timbul akibat dirasa tidak adanya kepastian atau keadilan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kelalaian pelaku usaha. Sengketa muncul karena adanya salah satu pihak merasa dirugikan, sehingga melakukan tuntutan kepada pihak yang lain. Begitu pula dengan sengketa konsumen yaitu sengketa yang melingkupi hukum pidana dan hukum administrasi negara karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur penyelesaian sengketa bersifat ganda dan alternatif .

Pengertian bersifat ganda disini ialah penyelesaian sengketa dengan berbagai sistem, yakni :

- a. Penyelesaian sengketa perdata di Pengadilan (in court resolution)
 - b. Penyelesaian sengketa perdata di luar Pengadilan (out court resolution atau juga disebut alternative dispute resolution)
 - c. Penyelesaian perkara secara pidana (criminal court resolution)
 - d. Penyelesaian perkara secara administratif (administrative court resolution)
- (Eleanora, 2018)

Terkait dengan permasalahan yang melibatkan pelaku usaha dengan konsumen, pemerintah Indonesia membentuk lembaga perlindungan konsumen yang berfokus untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi di antara pihak tersebut.

Kedudukan Lembaga ini tentu nya mengupayakan adanya penyelesaian perkara yang adil bagi kedua belah pihak. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara pada hari Senin, 21 Oktober 2024 dengan Bapak Abdun Mufid, S.H dari Lembaga pembinaan dan perlindungan konsumen (LP2K) Provinsi Jawa Tengah yang menuturkan sebagai berikut:

“keberadaan Lembaga penyelesaian sengketa ini dibentuk dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen dan sebagai wadah penyelesaian sengketa. Tentu utama nya menghindari perselisihan dibawa hingga ke meja hukum. Apabila kedepan terjadi perselisihan yang mengharuskan kedua belah pihak menyelesaikan permasalahan nya ke pengadilan maka tentu kami akan turut serta membantu dan mendampingi”

Gambar 4. 8 Dokumentasi dengan LP2K Jawa Tengah



Berdasarkan penuturan dari Bapak Abdun Mufid, S.H yang Ketua harian bagian Pelayanan masyarakat dari Lembaga Pembinaan & Perlindungan Konsumen (LP2K), permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha umumnya sangat diupayakan dengan penyelesaian perkara secara non-litigasi. Namun apabila

perkara yang masuk merupakan perkara yang jelas merupakan tindak pidana, maka LP2K akan menyerahkan kasus tersebut kepada pihak berwajib, namun akan tetap diupayakan dengan penyelesaian perkara secara non-litigasi

Adapun Langkah Langkah pelaporan penyelesaian masalah melalui Lp2K adalah sebagai berikut:

1. Pelapor/konsumen membuat surat aduan laporan yang ditujukan kepada kantor LP2K.
2. Pelapor/konsumen menyiapkan seluruh bukti yang mendukung.
3. Laporan akan diterima oleh LP2K dan menunggu.
4. Pemanggilan pelapor untuk dimintai keterangan kronologis.
5. Pemanggilan terlapor.
6. Upaya penyelesaian secara non litigasi.

Menurut penuturan dari Bapak Abdun Mufid, S.H yang Ketua harian bagian Pelayanan masyarakat dari Lembaga Pembinaan & Perlindungan Konsumen (LP2K), *marketplace* shopee sebagai platform belanja online berkedudukan sebagai penyedia layanan jasa transaksi atau hanya sebagai wadah bertemu nya pelaku usaha dengan konsumen, sehingga permasalahan yang timbul antara pelaku usaha dan konsumen merupakan permasalahan yang timbul murni akibat hubungan pelaku usaha dengan konsumen itu sendiri. Secara garis besar, kedudukan shopee sebagai aplikasi kemudian pelaku usaha sebagai mitra usaha, dan konsumen membeli barang langsung dari pelaku usaha bukan transaksi murni dari shopee. Shopee hanya berkedudukan sebagai sekuritas yang memberikan keamanan dan kemudahan berbelanja.

4.1.2. Perlindungan hukum yang timbul atas Hubungan Hukum antara Pelaku usaha dan Konsumen di *Marketplace shopee*

Hubungan hukum antara pihak shopee dengan penjual adalah hubungan kerjasama dan adanya pemberian kuasa. Dari hubungan hukum tersebut akan menimbulkan beberapa hal yang menjadi hak dan kewajiban penjual dalam bertransaksi jual beli. Penjual sebagai penyedia barang dan shopee sebagai penyedia platform *marketplace*/penyedia layanan. Dalam transaksi jual beli shopee dengan pihak penjual mempunyai hubungan hukum yaitu sebagai pengguna layanan/ kerjasama di situs yang disediakan oleh pihak shopee untuk memperjual belikan berbagai macam produk yang ingin dijual oleh penjual.

Salah satu kewajiban shopee adalah memberikan layanan yang telah disediakan oleh pihak shopee yaitu:

- a) aplikasi, aplikasi yang dimaksudkan disini adalah seperangkat software untuk menjalankan aplikasi shopee.
- b) layanan yang disediakan oleh aplikasi dan oleh perangkat lunak klien shopee yang tersedia melalui aplikasi shopee, hal ini termasuk keseluruhan layanan yang diberikan shopee kepada pelaku usaha dan konsumen dalam menggunakan aplikasi shopee;
- c) semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, pesan, tag, komen, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi dan materi lainnya yang telah tersedia. Hal ini mencakup keseluruhan petunjuk penggunaan dan seluruh informasi tentang shopee baik yang akan digunakan kepala pelaku usaha maupun kepada konsumen.

Dan hak Shopee yaitu untuk mengganti, mengubah, menanggihkan, atau menghentikan, semua atau bagian dari situs atau layanan setiap saat atau setelah memberikan pemberitahuan sebagaimana disyaratkan oleh perjanjian dan peraturan di shopee, dan shopee mempunyai hak untuk menahan uang yang dari pembelian atas dasar hak retensi yaitu hak menahan uang sampai menjual menyelesaikan transaksi tersebut dari pemberian kuasa yang dilakukan penjual terhadap pihak shopee. (Rebia, 2022)

Kemudian, Hubungan hukum antara shopee dengan pembeli hanya sebagai pengguna aplikasi/layanan tidak hanya sebagai pengguna layanan/aplikasi dan pengguna yang memperoleh barang/atau jasa secara online yang mana shopee menyediakan platform untuk konsumen melakukan transaksi jual beli, pihak shopee dengan pembeli tidak terkait secara langsung. Shopee juga memberikan kenyamanan kepada konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di aplikasi shopee, dan bertanggung jawab apabila terjadi permasalahan dalam bertransaksi termasuk dalam permasalahan terkait pengiriman barang karena shopee harus menjamin barang yang telah dipesan oleh konsumen dengan keadaan utuh atau tidak rusak. Dimana pembeli dilibatkan oleh penjual dalam terjadinya transaksi jual beli. Shopee dengan konsumen mempunyai perjanjian/kontrak yang mana isi kontrak telah ditentukan oleh pihak shopee. Disini shopee bertindak sebagai perantara antara penjual dan pembeli, hubungan tersebut timbul pada saat melakukan transaksi jual beli dengan penjual. (Akbar, 2020)

Hubungan hukum yang timbul dari pada shopee, pelaku usaha dan konsumen merupakan hubungan hukum dengan garis terputus-putus. Shopee bertindak sebagai wadah atau aplikasi untuk menyediakan layanan, sama hal nya dengan

layanan aplikasi internet lainnya. Shopee menempatkan posisi nya bukan sebagai subjek hukum yang bersinggungan secara langsung, sehingga hubungan shopee dengan pelaku usaha hanya sebagai penyedia layanan, dan shopee kepada konsumen juga berkedudukan sama sebagai penyedia layanan. Hubungan hukum yang terbangun hanya pada pelaku usaha dan konsumen di dalamnya.

Timbulnya hubungan hukum diatas, menjelaskan bahwa kedudukan shopee sebagai penyedia layanan aplikasi berbasis internet, juga turut memiliki tanggung jawab atas hal-hal yang terjadi sebagai dampak dari penggunaan aplikasi shopee. Hal ini yang dimaksudkan dengan perlindungan konsumen berasaskan strict-liability atau tanggung jawab mutlak. Dalam tanggungjawab mutlak, ada atau tidak adanya kesalahan maka akan tetap menjadi kesalahan mutlak bagi penyelenggara media penjualan untuk turut serta bertanggung jawab.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam ketentuan UUPK adalah tanggung jawab produk (product liability) yang bersifat tanggung jawab mutlak (absolut liability), hal tersebut didasarkan pada adanya prinsip bahwa konsumen tidak memiliki kewajiban untuk membuktikan unsur kesalahan pada pelaku usaha yang menyebabkan kerugian akibat penggunaan barang dan atau jasa sebagai dasar pembayaran ganti kerugian. Meskipun tanggung jawab produk (product liability) dimaksud bersifat tanggung jawab mutlak (absolut liability), akan tetapi pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha masih bergantung pada pembuktian tentang ada atau tidaknya kesalahan yang dilakukan oleh pelaku usaha atas barang dan atau jasa yang diperdagangkan.

secara umum kerugian yang diderita oleh konsumen adalah berupa kerugian materiil yaitu kerugian yang secara nyata dialami oleh konsumen dalam bentuk ketidaksesuaian produk pakaian berkenaan dengan penggunaan shopee sebagai aplikasi jual-beli, dengan demikian pemenuhan tanggung jawab yang dilakukan oleh pihak shopee terhadap konsumen didasarkan pada keadaan-keadaan sebagai berikut :

a. Apabila kerugian yang dialami disebabkan karena kesalahan dari konsumen pengguna aplikasi shopee itu sendiri, maka konsumen tidak dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian kepada pihak shopee karena kesalahan tersebut dilakukan oleh konsumen sendiri. (contoh: tidak memberikan video unboxing, tidak menyertakan bukti kerusakan barang dalam waktu yang ditentukan)

b. Apabila ternyata kerugian yang diderita oleh konsumen disebabkan karena kesalahan dari shopee usaha itu sendiri sebagai penyedia layanan aplikasi belanja, maka pihak shopee memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen. Unsur kesalahan menjadi faktor penentu bagi pihak shopee apakah terdapat kewajiban untuk melakukan tanggung jawab berupa memberikan ganti rugi kepada konsumen atau tidak. (contoh: apabila uang elektronik yang dimiliki oleh konsumen lenyap tanpa adanya bukti transaksi keluar atau system error, maka pihak shopee wajib memberikan ganti rugi terhadap konsumen).

c. Apabila kerugian dengan jelas terjadi karena kelalaian pelaku usaha dalam memberikan produk yang diperjanjikan, dalam hal ini adalah ketidaksesuaian

produk pakaian maka pelaku usaha berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen dengan bukti yang jelas.

Mendasar pada hasil penelitian terkait dengan ketidaksesuaian produk pakaian tersebut, maka dapat dipahami bahwa penerapan tanggung jawab mutlak (absolute liability) dalam ruang lingkup terjadinya kerugian konsumen dapat diterapkan apabila :

1. Kerugian yang timbul karena hubungan hukum antara penjual dan pembeli
2. Pembuktian kerugian dilakukan oleh konsumen
3. Shopee selaku aplikasi penyedia layanan turut serta bertanggung jawab dengan memberikan layanan layanan pendukung untuk menjamin hak daripada konsumen tersebut.

4.2. Tanggung Jawab pelaku usaha dalam ketidaksesuaian produk pakaian di *marketplace* shopee

4.2.1. Tanggung Jawab Pelaku usaha Shopee kepada konsumen shopee

Para produsen atau pelaku usaha dituntut untuk tetap memberikan yang terbaik bagi konsumen, dan tentunya diiringi dengan tindakan yang dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan dari produsen atau pelaku usaha adalah mencari keuntungan. perusahaan harus menjamin keamanan dan keselamatan konsumen atas produk barang dan jasa yang ditawarkan biasanya disebut dengan perlindungan konsumen dimana bisnis dan perlindungan konsumen sangat berkaitan. Munculnya istilah tanggung gugat produk di indonesia

sebenarnya merupakan istilah baru yang belum memasyarakat. Umumnya dikenal dengan istilah tanggung jawab produk (*product liability*). (Astini, 2020; Widnyana et al., 2021)

Dua istilah tersebut mempunyai makna yang hampir sama, perbedaan yang menonjol terletak pada dimana datangnya tuntutan atau gugatan dan pihak mana yang harus bertanggung jawab. Tanggung jawab produk muncul karena adanya tuntutan konsumen atau pemakai produk yang mereka peroleh dari produsen atau pelaku usaha, dalam arti apakah dari produsen atau melalui mata rantai, distributor, agen atau toko yang jelas barang tersebut merupakan produknya. Jika produk yang dihasilkan tersebut merugikan konsumen secara sengaja atau tidak maka produsen harus bertanggung gugat (Ali Mansur).

Sedangkan pengertian tanggung jawab diartikan sangat luas dan abstrak, sebagaimana dapat dikatakan tanggung jawab keluarga, tanggung jawab moral, tanggung jawab masyarakat. Atau dapat diistilahkan lain orang harus dapat dipertanggungjawabkan. Adapun istilah tanggung gugat dalam Bahasa Indonesia belum begitu banyak dipakai oleh umum, kemudian istilah tanggung jawab yang dalam Bahasa belanda “Toerekenbaarheid” dan dalam Bahasa inggris “Accountability”. (Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, 2019)

Perlindungan konsumen diwujudkan dengan diaturnya perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, hal ini dilakukan untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan, keamanan, kenyamanan baik bagi diri konsumen maupun harga bendanya agar sesuai harga yang dibayarkan terhadap suatu produk dengan mutu produk itu sendiri. informasi tentang barang dan atau jasa

merupakan kebutuhan pokok, sebelum konsumen menggunakan sumber dananya untuk mengadakan transaksi konsumen tentang barang atau jasa tersebut. Dengan transaksi konsumen dimaksudkan diadakannya hubungan hukum (jual beli, beli sewa, sewa menyewa, pinjam meminjam, dsb) tentang produk konsumen dengan pelaku usaha itu.

Informasi-informasi tersebut meliputi tentang ketersediaan barang atau jasa yang dibutuhkan masyarakat konsumen, tentang kualitas produk, keamanannya, harga, tentang berbagai persyaratan dan atau cara memperolehnya, tentang jaminan atau garansi produk, tersedianya pelayanan jasa jual, dan lain-lain yang berkaitan dengan itu. Diantara berbagai informasi tentang jasa konsumen yang diperlakukan, yang paling berpengaruh pada saat ini adalah informasi yang bersumber dari kalangan produsen atau pelaku usaha, terutama dalam bentuk iklan atau label tanpa mengurangi pengaruh dari berbagai bentuk informasi lainnya. (Mahardikha, 2020)

Bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh pelaku usaha dalam menjalankan tanggung jawab mutlak atas kesalahan yang diperbuatnya adalah dengan adanya garansi ganti rugi dan adanya jaminan untuk pengembalian dana serta penukaran barang. Tanggung Jawab dalam bentuk Pengembalian dana dilakukan oleh toko DR Store 05 Official pemilik atau *owner* M. Ikhsan, toko yang berlokasi Jl. Kwayuhan, Kebonsari, Rt 01/Rw 05, Kecamatan Karangdadap, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah memberikan garansi pengembalian barang kepada konsumen apabila barang yang dipesan oleh konsumen tidak sesuai,

Gambar 4. 9 Bukti Retur Barang dari DR Store 05 Official



Penyelesaian masalah yang disediakan oleh *MarketPlace* Shopee mendorong Pengguna untuk berkomunikasi satu sama lain jika timbul masalah dalam suatu transaksi sebelum menyampaikan permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *MarketPlace* Shopee. Karena *Marketplace* Shopee hanyalah sebuah *platform* tempat Pengguna melakukan perdagangan, Pembeli harus terlebih dahulu menghubungi Penjual secara langsung melalui situs atau aplikasi Shopee untuk setiap masalah yang berkaitan dengan Barang yang dibeli sebelum menyampaikan permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *Marketplace* Shopee.

Kelalaian dalam melakukan pemenuhan pesanan konsumen juga pernah dialami oleh Toko Pieter Jackson dengan pemilik Pak Kusmilin hamizah yang beralamat di Jl. Raya Pakumbulan, Ketingan, Rt.11 Rw.05, Kecamatan Buaran, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah, 51171. Toko beliau merupakan salah satu toko yang dapat membeli produk pakaian dalam jumlah yang

banyak. Menurut penuturan beliau, toko nya tidak dapat menyanggupi pesanan berupa 200 pcs kaos seragam, namun toko nya hanya baru dapat mengirimkan 100 pcs saja. Sehingga terjadi komplain yang dilakukan konsumen kepada toko nya. Sebagai bentuk tanggung jawab nya, pak Muslimin mengadakan pertemuan dengan pembeli untuk meyakinkan bahwa pihaknya tidak akan lari dari tanggung jawabnya sebagai penjual dan konsumen pun percaya bahwa toko Toko Pieter Jackson merupakan toko yang Amanah, maka perselisihan terjadi secara baik dan damai.

Gambar 4. 10 Dokumentasi dengan Pemilik Toko Online Pieter Jackson



Sengketa adalah perbedaan kepentingan antar individu atau lembaga pada objek yang sama dimanifestasikan dalam hubungan-hubungan diantara mereka. Sedang sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerugian yang didapat dari konsumsi barang atau jasa dari pelaku usaha. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan, bahwa penyebab terjadinya sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha adalah karena pelanggan merasa dirugikan oleh pelaku usaha sehingga hak-hak dari konsumen tidak terpenuhi oleh pelaku usaha.

Dalam hubungannya dengan sengketa tersebut terdapat tiga jenis sengketa sebagai berikut:(Prima Panggabean, 2016)

1. Sengketa segi teknis, yaitu sengketa yang terjadi akibat dari masalah teknis di lapangan.
2. Sengketa segi administratif, yaitu sengketa yang terjadi akibat dari masalah administratif.
3. Sengketa segi hukum, yaitu sengketa yang terjadi akibat dari masalah hukum.

Sengketa konsumen terjadi jika ada ketidaktaatan isi transaksi konsumen dapat melahirkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Sengketa itu dapat berupa salah satu pihak tidak mendapatkan apa yang menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya. Misal, pembeli tidak memperoleh barang sesuai pesannya atau pembeli tidak mendapat pelayanan yang telah disepakati atau penjual tidak mendapat pembayaran sesuai dengan haknya.

Sengketa konsumen dapat bersumber dari dua hal, yaitu: (Rahman, 2018)

1. Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang

Pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.
2. Pelaku usaha atau konsumen tidak mentaati isi perjanjian

Ini berarti baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Penyelesaian sengketa adalah suatu penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak yang lainnya. Penyelesaian sengketa terdiri dari dua cara yaitu melalui litigasi (pengadilan) dan non litigasi (luar pengadilan). Dalam proses penyelesaian sengketa melalui *litigasi* merupakan sarana terakhir (*ultimum remedium*) bagi para pihak yang bersengketa setelah proses penyelesaian melalui *non litigasi* tidak membuahkan hasil. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi (luar pengadilan) terdiri dari lima cara sebagai berikut berdasarkan hasil wawancara dengan LP2K Provinsi Jawa Tengah:

1. Konsultasi: tindakan yang dilakukan antara satu pihak dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan.
2. Negosiasi: penyelesaian di luar pengadilan dengan untuk mencapai kesepakatan bersama atas kerja sama yang lebih harmonis.
3. Mediasi: penyelesaian melalui perundingan untuk mencapai kesepakatan diantara para pihak dengan dibantu mediator.
4. Konsiliasi: penyelesaian sengketa oleh konsiliator untuk menengahi para pihak untuk mencari solusi guna mencapai kesepakatan diantara para pihak.
5. Penilaian Ahli: pendapat para ahli untuk suatu hal teknis sesuai keahliannya.

4.2.2. Tanggung Jawab Shopee selaku penyedia aplikasi *e-commerce* kepada konsumen berdasarkan asas *Strict-Liability* (*tanggung jawab mutlak*)

Perusahaan Shopee sebagai penyelenggara dalam transaksi jual beli online ini tentu terlebih dahulu harus memastikan perusahaannya telah berbadan hukum dan dalam bentuk Perseroan Terbatas, karena Shopee termasuk

platform yang menggunakan keuangan digital dalam menjalankan transaksinya. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13 /POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan. Kedudukan perusahaan Shopee sebagai badan hukum, menjadi perusahaan Shopee tersebut memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi tersebut.

Kegiatan usaha pada *marketplace* shopee, perusahaan shopee terdapat pula kewajiban yang harus dipenuhi dan dijaga, sebagaimana ketentuan Pasal 31 POJK Nomor 13 /POJK.02/2018, disebutkan sebagai berikut:

1. Penyelenggara wajib menerapkan prinsip dasar perlindungan konsumen (dasar dasar perlindungan konsumen yang dilakukan shopee selaku *marketplace* adalah dengan memberikan serangkaian tahapan keamanan bagi pelaku usaha maupun konsumen)
2. Penyelenggara wajib menyediakan pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi. (hal ini dilakukan shopee dengan menyediakan layanan call center dan kantor kantor cabang di berbagai kota untuk memenuhi pusat pelayanan konsumen ini) Pusat pelayanan konsumen berbasis teknologi paling sedikit terdiri atas penyediaan pusat layanan konsumen yang dapat dilaksanakan sendiri atau melalui pihak lain.

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, tanggung jawab yang dilakukan oleh shopee selaku penyedia layanan aplikasi *marketplace* dengan memberikan berbagai layanan atau fitur perlindungan baik terhadap konsumen maupun pelaku usaha telah dilakukan dengan memperhatikan keberlangsungan perlindungan konsumen.

Melekatnya kewajiban-kewajiban dalam memenuhi tanggung jawab tersebut pada konsumen, maka sangat relevan untuk dijadikan dasar tuntutan pemenuhan tanggung jawab atas timbulnya kerugian yang dialami oleh konsumen dalam hal ketidaksesuaian produk yang dibeli melalui *marketplace* shopee. Selanjutnya dengan mendasar pada kerugian konsumen sebagaimana contoh kasus diatas maka konsep tanggung jawab mutlak (*absolut liability*) sangat penting untuk diterapkan, sebab terdapat hubungan kausalitas antara timbulnya kerugian konsumen dengan penggunaan aplikasi shopee. sehingga pemenuhan kewajiban tanggung jawab untuk mengganti kerugian yang dibebankan kepada pelaku usaha haruslah dipahami sebagai suatu kewajiban hukum itu sendiri.

Adapun bentuk tanggung jawab yang dapat dilakukan shopee sebagai kedudukan nya penyedia layanan aplikasi e-commerce dalam hal ketidaksesuaian produk pakaian yang diterima oleh konsumen adalah dengan memberikan serangkaian layanan pendukung untuk konsumen mendapatkan hak nya, antara lain:

1. Apabila konsumen telah membuktikan adanya ketidaksesuaian produk, namun tidak direspon dengan itikad baik oleh pelaku usaha, maka shopee berhak untuk menahan uang elektronik yang tertahan di aplikasi;
2. Apabila pelaku usaha melakukan kesalahan berulang kali maka shopee berhak untuk melakukan pemblokiran terhadap toko online pelaku usaha.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen shopee atas ketidaksesuaian produk pakaian yang dibeli melalui aplikasi shopee telah dijamin dalam undang-undang perlindungan konsumen no 8 tahun 1999 pada pasal 19 yang mengatakan adanya pemberian ganti rugi terhadap konsumen. Penyelesaian terhadap sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui jalur non-litigasi dengan cara negoisasi.
2. Tanggung-jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen atas ketidaksesuaian Produk Pakaian dalam jual beli *Online* di *Marketplace* Shopee berdasarkan pada tanggungjawab mutlak (*strict liability*) dimaknai bahwa kesalahan menjadi tanggung jawab pihak pertama sebagai pelaku usaha yang baik ada atau tidak adanya kesalahan tersebut, pihak pertama wajib turut dalam memberikan tanggung jawab. Hal ini berkaitan pelaku usaha yang mengirimkan produk pakaian yang tidak sesuai kepada konsumen. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha selaku seller toko tentu diwajibkan untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan aturan yang berlaku, kemudian tanggung jawab shopee selaku penyedia layanan aplikasi turut bertanggung jawab dalam memberikan sanksi administrasi kepada pelaku usaha yang diduga lalai dalam memberikan ganti rugi kepada konsumen yang merasa dirugikan.

5.2. Saran

1. Bagi konsumen atau masyarakat untuk tetap menjunjung asas kehati-hatian dengan menjadi konsumen yang teliti akan seluruh keterangan produk yang dijual oleh pelaku usaha dan diusahakan untuk mencari informasi serinci mungkin untuk menghindari kerugian di kemudian hari. Hal ini dapat dilakukan dengan memperhatikan riwayat transaksi dari toko online yang hendak dituju.
2. Bagi pelaku usaha untuk tetap berpegang teguh pada itikad baik dalam melakukan kegiatan jual beli dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Komitmen yang baik ini mampu mendorong perkembangan toko online yang dimiliki.
3. Bagi shopee selaku penyedia layanan aplikasi atau *e-commerce online*, untuk terus meningkatkan layanan keamanan baik bagi konsumen maupun bagi pelaku usaha sehingga tidak terjadi kelalaian yang dapat merugikan pihak manapun

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, M. F. N. D. dan Y. (2019). *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Pustaka Pelajar.
- Achmad Miru. (2013). *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. grafindo persada jaya.
- Ahmadi, A. R. dan A. (2001). *Pengelolaan Pengajaran*. Rineka Cipta.
- Akbar, S. T. (2020). *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Itikad Baik dan Hukum Perikatan* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/87878>
- Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, R. N. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online. *Diponegoro Law Journal*, 8(3), 1732–1743.
- Ashsofha, B. (2013). *Metode Penelitian Hukum*. Rineka Cipta.
- Asikin, A. Z. (2006). *Pengantar metode penelitian hukum*. Raja Grafindo Persada.
- Astini. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 11, 13–25.
- Bambang, S. (2005). *Metodologi penelitian Hukum*. Rajawali press.
- Chairul huda. (2011). *Tiada Pidana Tanpa Kesalahan Menuju kepada Tiada Pertanggungjawaban Pidana Tanpa Kesalahan*. Kencana.

- Chairunnisa, C. A. K. J. C. (2016). PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI-ONLINE (E-COMMERCE). *BUSINESS LAW REVIEW*, Vol 01(04), 14–20.
- Eka, D. R. (2019). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 193–201.
<http://www.sanur.com>
- Eleanora, F. N. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Kartha Bhayangkara*, 12(2), 207–228.
- Fathul Karim, G. (2019). Perlindungan Konsumen Dengan Ketidaksesuaian Harga Dalam Promosi Diskon Secara Online Dengan Harga Sesungguhnya. *Konferensi Ilmiah Mahasiswa Unissula (Kimu)*, 2, 398–414.
- Hadjon, P. M. (2015). *Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat di Indonesia, dikutip dari Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen*. Graha Ilmu.
- Irwansyah. (2021). *Penelitian Hukum : Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Edisi Revisi cet.4*. Mega Cakrawala.
- Josephine, J., Rosadi, S. D., & Sudaryat, S. (2020). Perlindungan Konsumen Daring Dan Tanggung Jawab Perusahaan Marketplace Atas Data Privasi Konsumen. *Jurnal Suara Keadilan*, 21(1), 97–112.
<https://doi.org/10.24176/sk.v21i1.5686>
- Kelsen, H. (2008). *Teori Hukum Murni*. Nusa Media.
- Komariah. (2001). *Edisi Revisi Hukum Perdata*,. Universitas Muhammadiyah Malang.

- Kristiyanti, C. T. S. (2008a). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika.
- Kristiyanti, C. T. S. (2008b). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Baru.
- Mahardikha, D. (2020). Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Absolut Liability) Berkaitan Dengan Kerugian Konsumen Atas Penggunaan Produk Internet Banking. *Indonesia Private Law Review*, 1(2), 115–126.
<https://doi.org/10.25041/iplr.v1i2.2057>
- Mertokusumo, S. (2009). *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Liberty.
- Mochtar Kusumaatmadja, dan Arief B. Sidharta. (2000). *Pengantar Ilmu Hukum : Suatu Pengenalan Pertama Berlakunya Ilmu Hukum*. Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, A. (2000). *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Muhammad, A. (2010). *Hukum Perusahaan Indonesia*,. Citra aditya bakti.
- Naimah, & Soesilo. (2021). Perlindungan Konsumen Marketplace Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Journal of Economics and Business Law Review*, 1(1), 22–31.
<https://www.jurnal.id/id/blog/jenis-e-commerce-untuk-kembangkan-bisnis/>
- Nasution, A. (1995). *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution, B. J. (2018). *Negara Hukum Dan Hak Asasi Manusia*. Mandar Maju.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Etika dan Hukum Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Prima Panggabean, R. (2016). *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*

Sebagai Sarana Penyelesaian Sengketa Konsumen : Problematik Dalam Mencari Keadilan Oleh Konsumen. 11, 20–36.

Purbacaraka. (2010). *Perihal Kaedah Hukum*. Citra Aditya Bakti.

Rahman, A. (2018). Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Serang. *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1), 21. <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i1.573>

Rebia, S. G. (2022). Tinjauan Hukum Marketplace Shopee Terhadap Peraturan Pasal 31 Pojk Nomor 13/Pojk.02/2018 Di Indonesia. *Jurnal Education and Development*, 11(1), 255–259. <https://doi.org/10.37081/ed.v11i1.4353>

Ridwan. (2005). *Hukum Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada.

Rompis, T., & Singai, R. (2021). Tindak Pidana oleh Pelaku Usaha yang Mengiklankan Hasil Usaha Perkebunan yang Menyesatkan Konsumen. *Lex Privatum*, IX(4), 223–232.

Rongiyati, S. (2019). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Dagang Melalui Sistem Elektronik. *Negara Hukum*, 10(1), 1–25.

Salim dan Erlis Septiana Nurbani. (2013). *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*. Rajawali Pers.

Saputra, H. A. (2023). Peran Marketplace Dalam Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Ganec Swara*, 17(4), 2200. <https://doi.org/10.35327/gara.v17i4.688>

Shinta, T. T. T. dan, & Febrian. (2010). *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Prestasi Pustaka.

- Saba Dolok, J. (2010). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Sidabalok, J. (2014). *Hukum perlindungan konsumen di Indonesia*. Citra Aditya Bakti.
- Susanti, N. A. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya, Edisi I. Cetakan ke-I*. Kencana Prenada Media Group.
- Sutedi, A. (2009). *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. ghalia indonesia.
- Toar, A. M. (1988). *Tanggung Jawab Produk, Sejarah dan Perkembangannya di Beberapa Negara*. Sinar Grafika.
- Widnyana, P. R. W., Agung, A. A. I., & Astiti, N. G. K. S. (2021). Tinjauan Yuridis Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Konsumen. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(2), 244–249. <https://doi.org/10.22225/jkh.2.2.3214.244-249>
- Wijaya, S., & Juhana, A. (2021). Kajian Perpu Nomor 1 Tahun 2020 Terkait Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *JIAFE (Jurnal Ilmiah Akuntansi Fakultas Ekonomi)*, 7(2), 125–144. <https://doi.org/10.34204/jiafe.v7i2.3510>
- Yessy, K., & Sharon, dan G. (2022). *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta.
- Zaeni Asyhadie. (2016). *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Prenada Media Group.

PERATURAN UNDANG-UNDANG

Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi
Elektronik

Perpres No. 74 Tahun 2017 tentang Peta Jalan Transaksi Dagang Melalui Sistem
Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan
Transaksi Elektronik

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan
Perpajakan atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan (UU Perdagangan)

Lampiran

1. Surat keterangan penelitian di LP2K Jawa tengah



LP2K JATENG

LEMBAGA PEMBINAAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN JAWA TENGAH
Institute For Consumer Development and Protection In Central Java

Jl. Taman Borobudur Utara XII/ 11, Telp. (024) 7614875 Fax. (024) 7600490 Semarang 50147 Indonesia.
Email : konsumen_jc2k@yahoo.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 172/PH.Yay.LP2KJtg/X/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abdun Mufid, S.H.
Jabatan : Ketua Pengurus Harian

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ashika Salami
NIM : 811142032
Fakultas : Ilmu Hukum
Universitas : Universitas Negeri Semarang

Telah melaksanakan kegiatan penelitian/riset pada Yayasan Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Jawa Tengah, dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian produk pakaian dalam jual beli online di marketplace Shopee "

Demikian surat keterangan ini dibuat sebenar benarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Semarang
Pada Tanggal : 25 Oktober 2024



Pengurus Harian Yayasan Lembaga Pembinaan & Perlindungan Konsumen
(LP2K) Jawa Tengah

ABDUN MUFID, S.H.
Ketua

LP2K Jawa Tengah adalah Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak di bidang pembinaan dan perlindungan konsumen. Organisasi konsumen ini merupakan organisasi sosial dengan motto membantu konsumen agar dapat melindungi dirinya sendiri, menjaga martabat produsen, dan membantu pemerintah. LP2K Jateng juga salah satu anggota Consumers International (CI) sejak tahun 1998.

2. Dokumentasi dengan narasumber



Dokumentasi bersama ketua harian lembaga pembinaan dan perlindungan konsumen (LP2K) Provinsi Jawa Tengah



Dokumentasi bersama dengan pemilik toko DR Store 05 Official



Dokumentasi bersama dengan pemilik Toko Pieter Jackson



Dokumentasi bersama dengan pemilik Eiji.id Store



Dokumentasi dengan Ibu Maya selaku Konsumen Shopee



Dokumentasi dengan Ibu Suriah selaku Konsumen Shopee



Dokumentasi dengan Pak Rama selaku Konsumen Shopee