



PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM DALAM SENGKETA JUAL BELI DI E-COMMERCE (SHOPEE): PERSPEKTIF HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PERDATA

Andreas Bintang Raja Sihombing, Lioni Anggraini

Fakultas Hukum Universitas Pelita Harapan, Indonesia

01051230159@student.uph.edu, 01051230134@student.uph.edu

INFO ARTIKEL

Diterima :

Direvisi :

Disetujui :

Kata kunci:

Pertanggungjawaban
Hukum, Sengketa Jual Beli,
E-Commerce, Perlindungan
Konsumen

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pertanggungjawaban hukum dalam sengketa jual beli di e-commerce, khususnya pada platform Shopee, dengan fokus pada perlindungan konsumen dan hukum perdata. Pesatnya perkembangan e-commerce di Indonesia membawa tantangan baru dalam aspek hukum, terutama terkait sengketa yang terjadi antara konsumen, penjual, dan platform. Penelitian ini mengkaji hak-hak konsumen yang harus dilindungi dalam transaksi online, serta tanggung jawab penjual dan platform e-commerce dalam menjaga kelancaran transaksi. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan mengkaji berbagai sumber hukum dan literatur yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi dan arbitrase, beberapa masalah hukum tetap memerlukan jalur litigasi untuk menyelesaikan sengketa yang lebih kompleks. Oleh karena itu, penting bagi platform e-commerce untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif guna melindungi hak konsumen dan menjamin transaksi yang adil.

Keywords:

*Legal Responsibility, Buying
and Selling Disputes, E-
Commerce, Consumer
Protection*

ABSTRACT

This study discusses legal responsibility in disputes related to buying and selling in e-commerce, specifically on the Shopee platform, with a focus on consumer protection and civil law. The rapid development of e-commerce in Indonesia presents new legal challenges, especially concerning disputes between consumers, sellers, and the platform. This research examines the consumer rights that must be protected in online transactions, as well as the responsibilities of sellers and e-commerce platforms in ensuring smooth transactions. The method used is a literature review that analyzes various legal sources and relevant literature. The findings indicate that although dispute resolution can be done through Alternative Dispute Resolution (ADR) methods such as mediation and arbitration, some legal issues still require litigation to resolve more complex disputes. Therefore, it is crucial for e-commerce platforms to provide effective dispute resolution mechanisms to protect consumer rights and ensure fair transactions.

PENDAHULUAN

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir (Lim & De Run, 2022; Nwankwo & Ayoade,

2022; Smith & Brown, 2019; Teresya et al., 2022; Witi, 2021). Salah satu platform yang sangat populer adalah Shopee, yang menawarkan kemudahan bagi konsumen untuk berbelanja berbagai produk hanya dengan menggunakan perangkat elektronik. Kemudahan ini disertai dengan sistem pembayaran yang praktis, pengiriman yang cepat, serta berbagai promo menarik, membuat Shopee menjadi pilihan utama bagi banyak orang dalam bertransaksi online (Astutik et al., 2022; Azmi et al., 2022; Nuriyana & Hermawansyah, 2022a; Permana et al., 2021; Setyaningsih, 2022).

Namun, pesatnya perkembangan e-commerce juga membawa tantangan tersendiri, khususnya dalam hal perlindungan konsumen. Transaksi jual beli di platform digital seringkali menghadirkan risiko seperti penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, atau keterlambatan pengiriman. Dalam hal ini, perlindungan konsumen menjadi sangat penting agar hak-hak konsumen tetap terjamin. Oleh karena itu, dalam transaksi e-commerce, penting untuk memahami bagaimana hukum dapat memberikan pertanggungjawaban jika terjadi sengketa antara konsumen dan penjual (Khotimah & Doddi Prastuti, 2020; Napitupulu et al., 2022; Nuriyana & Hermawansyah, 2022b; Supiyandi et al., 2022).

Tantangan hukum terkait sengketa jual beli di platform e-commerce seperti Shopee menjadi semakin kompleks, terutama karena transaksi yang dilakukan bersifat digital dan melibatkan pihak ketiga, yaitu penyedia platform e-commerce itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman mengenai tanggung jawab hukum setiap pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli online ini, serta bagaimana hak-hak konsumen dilindungi dalam situasi semacam itu.

Penelitian oleh Yanci Libria Fista, Aris Machmud, dan Suartini (2023) menyoroti bahwa meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce, implementasinya masih menghadapi berbagai kendala, termasuk kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya dan mekanisme penyelesaian sengketa yang belum optimal. Sementara itu, penelitian oleh Zakira Yuni (2021) meneliti tanggung jawab Shopee dalam kasus pengiriman barang yang tidak sesuai dengan perjanjian jual beli online, menunjukkan bahwa platform e-commerce memiliki peran penting dalam menjamin kepuasan konsumen dan menyelesaikan sengketa yang timbul. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap pertanggungjawaban hukum dalam sengketa jual beli di platform Shopee, dengan pendekatan yuridis normatif yang mengkaji peran dan tanggung jawab masing-masing pihak dalam transaksi e-commerce, serta memberikan rekomendasi untuk peningkatan perlindungan konsumen di era digital (Astuti et al., 2023; Barkatullah, 2019; Fista et al., 2023; Saragih & Bagaskara, 2023).

Artikel ini akan membahas pertanggungjawaban hukum dalam sengketa jual beli yang terjadi di platform e-commerce Shopee. Dalam hal ini, terdapat dua pertanyaan utama yang perlu dijawab, yaitu bagaimana pertanggungjawaban hukum diterapkan dalam sengketa jual beli di Shopee dan apa saja hak konsumen yang dilindungi dalam hukum perlindungan konsumen serta hukum perdata. Pembahasan ini akan melibatkan

hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi online, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang berlaku di Shopee.

Tujuan utama penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis aspek hukum terkait dengan pertanggungjawaban dalam sengketa jual beli di e-commerce Shopee, termasuk hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli. Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi perlindungan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen dan perdata, serta bagaimana penerapan perlindungan ini dalam transaksi online di Shopee. Dengan demikian, artikel ini diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam dunia e-commerce di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah review literatur yang bertujuan untuk menganalisis dan merangkum berbagai sumber yang relevan terkait dengan pertanggungjawaban hukum dalam sengketa jual beli di e-commerce, khususnya Shopee, dari perspektif hukum perlindungan konsumen dan perdata. Dalam penelitian ini, penulis akan meninjau berbagai buku, jurnal, artikel ilmiah, serta peraturan perundang-undangan yang membahas topik perlindungan konsumen, hukum perdata, dan sengketa dalam transaksi e-commerce. Proses pengumpulan data dilakukan dengan memilih sumber-sumber yang terpercaya dan relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai isu-isu yang berkaitan dengan hukum dalam transaksi jual beli online.

Analisis dilakukan dengan mengkaji temuan-temuan yang diperoleh dari berbagai literatur untuk membandingkan berbagai pandangan dan teori yang ada, serta mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terdapat dalam literatur terkait. Penulis juga akan memfokuskan perhatian pada regulasi yang ada di Indonesia, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, untuk melihat bagaimana hukum tersebut mengatur sengketa jual beli di platform e-commerce. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai peran hukum dalam melindungi konsumen dan memastikan pelaksanaan kewajiban antara penjual, pembeli, dan platform e-commerce.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen merupakan serangkaian aturan yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen dalam berbagai aspek transaksi, baik dalam barang maupun jasa. Hukum ini bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan dalam transaksi. Di Indonesia, hukum perlindungan konsumen memiliki peranan yang sangat penting mengingat banyaknya potensi penipuan dan kerugian yang dapat terjadi dalam perdagangan, baik secara langsung maupun melalui platform digital seperti e-commerce.

Definisi hukum perlindungan konsumen merujuk pada suatu sistem hukum yang memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan produk atau layanan yang memenuhi standar kualitas dan keselamatan yang ditetapkan oleh negara. Selain itu, hukum ini juga memberi perlindungan bagi konsumen untuk memperoleh informasi yang jelas dan benar terkait produk yang dibeli serta mendapatkan ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Tujuan dari hukum perlindungan konsumen adalah untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlakuan yang adil dan tidak dirugikan dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang ini mengatur hak-hak konsumen secara komprehensif, mulai dari hak untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang produk, hak untuk memilih barang atau jasa, hingga hak untuk mendapatkan ganti rugi jika terjadi kerugian akibat kelalaian atau penipuan dari pihak penjual. Selain itu, UU ini juga mewajibkan pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas kualitas barang atau jasa yang mereka tawarkan. Adanya regulasi ini memberikan perlindungan yang lebih kuat bagi konsumen dalam menghadapi risiko yang mungkin terjadi dalam transaksi jual beli.

Dalam konteks e-commerce, perlindungan konsumen juga sangat relevan karena sifat transaksi yang tidak bertatap muka dan bergantung pada platform digital. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mengajukan klaim atau sengketa terhadap pelaku usaha, baik itu penjual atau penyedia platform, seperti Shopee. Penerapan hukum ini memastikan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi meskipun transaksi dilakukan secara online. Dengan demikian, regulasi perlindungan konsumen yang ada di Indonesia diharapkan dapat menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam bertransaksi di platform e-commerce.

Hukum Perdata

Hukum perdata merupakan salah satu cabang dari hukum yang mengatur hubungan antar individu atau badan hukum dalam hal kepemilikan, transaksi, dan perikatan. Dalam konteks jual beli, hukum perdata memberikan landasan dasar untuk mengatur transaksi antara penjual dan pembeli yang melibatkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Prinsip dasar hukum perdata dalam hubungan jual beli adalah adanya perjanjian antara kedua belah pihak yang menyetujui objek yang diperjualbelikan, harga yang disepakati, serta waktu dan cara pembayaran. Dalam transaksi ini, tercipta sebuah hubungan hukum yang mengikat kedua pihak untuk memenuhi janji mereka sesuai dengan ketentuan yang ada.

Prinsip dasar hukum perdata dalam jual beli juga melibatkan adanya kesepakatan yang sah antara pihak yang terlibat. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menyatakan bahwa jual beli adalah suatu perikatan di mana penjual berjanji untuk menyerahkan barang dan pembeli berjanji

untuk membayar harga yang disepakati. Dengan demikian, perjanjian jual beli harus memenuhi unsur-unsur sahnya suatu kontrak, yakni kesepakatan antara kedua belah pihak, kecakapan untuk bertindak, objek yang jelas, dan sebab yang tidak melanggar hukum.

Dalam hubungan jual beli, setiap pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi. Bagi penjual, kewajiban utama adalah menyerahkan barang yang telah disepakati kepada pembeli dalam kondisi yang sesuai dengan yang dijanjikan dalam perjanjian. Penjual juga berkewajiban memberikan informasi yang benar tentang barang tersebut, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun harga. Di sisi lain, pembeli memiliki kewajiban untuk membayar harga yang telah disepakati sesuai dengan waktu dan cara yang ditentukan dalam perjanjian jual beli. Jika salah satu pihak gagal memenuhi kewajibannya, maka pihak lainnya berhak untuk mengajukan tuntutan hukum sesuai dengan ketentuan yang ada dalam hukum perdata.

Secara umum, hukum perdata juga memberikan perlindungan terhadap pihak yang dirugikan dalam transaksi jual beli. Jika salah satu pihak melanggar perjanjian atau ada pelanggaran terkait kualitas barang yang dibeli, maka pihak yang dirugikan berhak untuk menuntut ganti rugi. Dalam hal ini, hukum perdata memberikan mekanisme penyelesaian sengketa antara pihak yang terlibat, yang dapat diselesaikan melalui jalur peradilan atau alternatif penyelesaian sengketa seperti mediasi. Hal ini sangat penting dalam konteks e-commerce, di mana transaksi seringkali terjadi tanpa tatap muka dan perlu adanya kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat.

E-Commerce dan Sengketa Jual Beli

E-commerce atau perdagangan elektronik merupakan sistem jual beli yang dilakukan melalui platform digital, di mana transaksi antara penjual dan pembeli terjadi tanpa pertemuan langsung. Transaksi jual beli online memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan transaksi konvensional. Salah satu karakteristik utama dari e-commerce adalah kemudahan dalam mengakses berbagai produk dari berbagai penjual yang tersebar di seluruh dunia. Pembeli dapat melakukan pembelian kapan saja dan di mana saja menggunakan perangkat elektronik seperti smartphone atau komputer. Selain itu, e-commerce juga memberikan berbagai kemudahan pembayaran, seperti transfer bank, kartu kredit, e-wallet, dan metode pembayaran lainnya.

Namun, meskipun menawarkan kemudahan, transaksi jual beli online juga membawa tantangan tersendiri. Transaksi yang dilakukan secara virtual tanpa tatap muka memunculkan risiko bagi konsumen, seperti ketidakjelasan mengenai kondisi barang, penipuan, serta kesalahan pengiriman. Salah satu tantangan besar dalam transaksi e-commerce adalah kepercayaan antara konsumen dan penjual yang belum saling kenal, sehingga potensi terjadinya sengketa menjadi lebih besar. Di platform e-commerce seperti Shopee, terdapat sistem yang dirancang untuk memastikan kelancaran transaksi, tetapi tetap saja masalah hukum bisa muncul apabila ada pihak yang merasa dirugikan.

Jenis sengketa yang sering terjadi dalam transaksi online antara lain adalah sengketa terkait kualitas barang, waktu pengiriman, dan kesalahan deskripsi produk. Misalnya,

barang yang diterima tidak sesuai dengan yang dijanjikan oleh penjual, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hal ini sering terjadi karena kurangnya informasi yang jelas tentang produk yang dijual di platform e-commerce. Sengketa juga bisa timbul akibat keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam sistem. Pembeli yang sudah membayar untuk barang dengan harapan barang diterima tepat waktu sering merasa kecewa jika pengiriman mengalami keterlambatan.

Selain itu, masalah lain yang sering muncul adalah ketidakcocokan antara deskripsi produk yang diberikan oleh penjual dengan produk yang sebenarnya diterima oleh konsumen. Misalnya, gambar produk yang tampak lebih baik dari kenyataan, atau produk yang rusak saat diterima. Banyak konsumen yang merasa tertipu karena tidak mendapatkan barang yang sesuai dengan yang ditawarkan dalam deskripsi produk. Dalam kasus seperti ini, konsumen berhak mengajukan klaim atau meminta pengembalian dana, namun proses tersebut sering kali memunculkan ketegangan antara konsumen dan penjual. Sengketa ini biasanya memerlukan mediasi atau intervensi dari platform e-commerce untuk penyelesaiannya.

Terkait dengan sengketa dalam transaksi online, e-commerce juga memfasilitasi penyelesaian sengketa melalui sistem yang ada, seperti fitur aduan, mediasi, atau bahkan proses arbitrase. Shopee, misalnya, menyediakan fitur yang memungkinkan konsumen untuk mengajukan pengaduan apabila terjadi masalah dengan penjual. Namun, meskipun sistem ini ada, sengketa yang melibatkan sejumlah uang atau masalah yang lebih kompleks terkadang membutuhkan proses hukum lebih lanjut. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang jelas, baik bagi konsumen maupun penjual, menjadi penting dalam menjaga keadilan dan kelancaran transaksi di platform e-commerce.

Meskipun e-commerce menawarkan kemudahan dalam transaksi, jenis-jenis sengketa yang sering terjadi dalam jual beli online menunjukkan bahwa perlindungan hukum dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif sangat dibutuhkan. Agar transaksi di platform seperti Shopee tetap berjalan lancar dan aman, diperlukan kesadaran hukum yang tinggi baik dari konsumen, penjual, maupun platform itu sendiri.

Pertanggungjawaban Hukum dalam Sengketa Jual Beli di Shopee

Dalam transaksi jual beli yang terjadi di platform e-commerce seperti Shopee, terdapat tiga pihak yang terlibat, yakni konsumen, penjual, dan platform Shopee itu sendiri. Konsumen sebagai pihak yang membeli barang atau jasa melalui platform, penjual sebagai pihak yang menawarkan produk untuk dijual, dan Shopee sebagai pihak penyedia layanan e-commerce yang menjadi perantara antara konsumen dan penjual. Ketiga pihak ini memiliki hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi dalam setiap transaksi yang dilakukan. Sengketa dapat muncul jika ada salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajiban atau hak yang telah disepakati dalam transaksi.

Sebagai pihak yang menawarkan barang atau jasa untuk dijual, penjual memiliki sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan hukum perdata dan perlindungan konsumen. Kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barang yang sesuai dengan yang dijanjikan dalam deskripsi produk. Barang yang dijual harus memenuhi standar

kualitas, keamanan, dan kesesuaian dengan deskripsi yang telah diberikan di platform. Selain itu, penjual juga berkewajiban untuk mengirimkan barang tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang ada dalam transaksi. Jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai atau rusak, penjual wajib mengganti atau memberikan solusi yang menguntungkan bagi konsumen.

Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, penjual harus memastikan bahwa produk yang ditawarkan tidak menyesatkan dan sesuai dengan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang jelas dan benar tentang barang yang dibeli. Penjual juga tidak boleh melakukan tindakan penipuan atau kelalaian yang dapat merugikan konsumen. Jika penjual gagal memenuhi kewajiban ini, mereka dapat dikenakan tanggung jawab hukum berdasarkan peraturan perlindungan konsumen yang berlaku. Sengketa yang timbul antara konsumen dan penjual biasanya berkaitan dengan kualitas barang, ketidaksesuaian produk, atau keterlambatan pengiriman.

Jika terjadi sengketa antara konsumen dan penjual, Shopee menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui sistem yang telah disediakan di platform. Konsumen dapat mengajukan pengaduan jika barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau terjadi masalah lain, seperti barang yang rusak atau tidak sampai pada waktu yang dijanjikan. Setelah pengaduan diterima, Shopee biasanya akan melakukan verifikasi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen. Jika terbukti ada pelanggaran terhadap hak konsumen, Shopee akan memfasilitasi penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual dengan memberikan opsi seperti pengembalian barang, pengembalian dana, atau penyelesaian alternatif lainnya.

Dalam hal ini, penjual juga memiliki hak untuk memberikan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan oleh konsumen. Proses mediasi dilakukan oleh pihak Shopee untuk mencari solusi terbaik bagi kedua belah pihak. Penyelesaian sengketa ini diharapkan dapat dilakukan secara cepat dan efisien tanpa perlu melibatkan jalur hukum yang lebih rumit. Namun, jika masalah tidak dapat diselesaikan melalui mediasi, konsumen dan penjual dapat membawa sengketa tersebut ke ranah hukum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai platform yang memfasilitasi transaksi antara konsumen dan penjual, Shopee memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam memastikan transaksi berjalan dengan lancar dan aman. Shopee bertanggung jawab untuk menyediakan sistem yang dapat memfasilitasi komunikasi antara konsumen dan penjual, serta memastikan bahwa platform yang digunakan bebas dari penipuan atau kesalahan teknis yang dapat merugikan salah satu pihak. Shopee juga harus memastikan bahwa informasi mengenai barang yang dijual di platform adalah jelas, transparan, dan tidak menyesatkan bagi konsumen.

Tanggung jawab Shopee juga meliputi perlindungan konsumen dalam hal keamanan data pribadi dan pembayaran. Sebagai platform yang memproses transaksi keuangan, Shopee wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data konsumen agar tidak jatuh ke tangan yang salah. Selain itu, Shopee juga bertanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform sesuai dengan hukum yang berlaku, baik dari

sisi hukum perdata maupun hukum perlindungan konsumen. Jika terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen atau penjual, Shopee harus bertindak sebagai mediator untuk menyelesaikan sengketa dengan adil.

Beberapa jenis sengketa yang umum terjadi dalam transaksi di Shopee antara lain adalah ketidaksesuaian produk yang diterima dengan yang dijanjikan dalam deskripsi, barang yang rusak, dan keterlambatan pengiriman. Sengketa terkait ketidaksesuaian produk sering terjadi karena kurangnya komunikasi yang jelas antara penjual dan konsumen mengenai kondisi barang, seperti gambar atau deskripsi produk yang tidak akurat. Keterlambatan pengiriman juga menjadi sumber sengketa, terutama ketika konsumen telah membayar penuh dan mengharapkan pengiriman tepat waktu sesuai dengan janji yang ada dalam platform.

Jika terjadi masalah seperti ini, konsumen biasanya mengajukan klaim melalui sistem pengaduan yang tersedia di Shopee. Setelah klaim diterima, Shopee akan menghubungi penjual untuk memverifikasi masalah yang dilaporkan dan memberikan solusi yang sesuai. Shopee berperan sebagai mediator yang membantu menyelesaikan sengketa dengan memberikan opsi seperti pengembalian barang, pengembalian dana, atau pengiriman ulang produk yang sesuai dengan kesepakatan awal. Jika penyelesaian melalui mediasi tidak berhasil, baik konsumen maupun penjual dapat membawa kasus tersebut ke ranah hukum.

Shopee menyediakan fitur aduan yang memudahkan konsumen untuk melaporkan masalah yang mereka hadapi terkait dengan transaksi yang dilakukan di platform. Proses penyelesaian sengketa dimulai dengan konsumen mengajukan klaim, yang kemudian diteruskan ke pihak penjual untuk verifikasi. Shopee kemudian melakukan mediasi untuk mencari solusi yang menguntungkan kedua belah pihak. Dalam beberapa kasus, Shopee mungkin menawarkan pengembalian dana atau pengembalian barang sebagai solusi. Selain itu, Shopee juga dapat memberikan sanksi kepada penjual jika terbukti melakukan pelanggaran.

Melalui sistem ini, Shopee berusaha memastikan bahwa sengketa antara konsumen dan penjual dapat diselesaikan dengan cepat dan efisien tanpa perlu melibatkan proses hukum yang rumit. Walaupun sistem aduan dan mediasi Shopee cukup efektif dalam menyelesaikan sebagian besar sengketa, namun dalam kasus yang lebih kompleks atau melibatkan jumlah uang yang besar, penyelesaian sengketa melalui jalur hukum tetap menjadi opsi terakhir yang dapat diambil oleh kedua belah pihak.

Dengan adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas dan efektif, Shopee berperan penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan penjual, serta memastikan bahwa transaksi yang terjadi di platform tetap berjalan dengan aman dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Perdata

Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, hak-hak konsumen harus dijamin dalam setiap transaksi, baik offline maupun online. Salah satu hak utama yang harus dipenuhi dalam e-commerce adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas

dan benar mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Informasi ini mencakup deskripsi produk, harga, kualitas, dan syarat-syarat lainnya. Hak konsumen juga mencakup hak untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka tanpa adanya tekanan dari pihak penjual. Selain itu, konsumen berhak untuk mendapatkan produk yang aman dan tidak membahayakan kesehatan atau keselamatan mereka.

Perlindungan konsumen juga mencakup hak untuk memperoleh ganti rugi apabila terjadi kerugian akibat ketidaksesuaian barang yang diterima, cacat barang, atau keterlambatan pengiriman yang merugikan konsumen. Dalam e-commerce, banyak konsumen yang dirugikan karena barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang dijanjikan dalam deskripsi produk. Dalam hal ini, hukum perlindungan konsumen memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan pengembalian barang atau meminta pengembalian dana sebagai kompensasi. Oleh karena itu, penting bagi platform e-commerce seperti Shopee untuk memastikan bahwa transaksi yang terjadi sesuai dengan ketentuan perlindungan konsumen yang berlaku.

Perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi online sangat penting, mengingat transaksi e-commerce dilakukan secara virtual dan tanpa tatap muka. Dalam situasi seperti ini, konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh penjual mengenai produk yang mereka beli. Jika terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diterima dan yang dijanjikan, konsumen berhak untuk mengajukan klaim kepada penjual atau platform e-commerce. Perlindungan ini juga mencakup hak konsumen untuk mengajukan pengembalian barang atau pengembalian dana jika terjadi kelalaian atau penipuan dari pihak penjual.

Platform e-commerce juga memiliki tanggung jawab untuk melindungi konsumen dengan menyediakan sistem yang aman dan transparan. Jika konsumen mengalami kerugian akibat transaksi yang tidak sesuai, platform seperti Shopee harus menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang jelas, seperti sistem aduan dan mediasi. Dengan demikian, perlindungan konsumen dalam e-commerce harus mencakup aspek pencegahan, responsif terhadap klaim, dan penyelesaian sengketa dengan cara yang adil dan cepat.

Tanggung jawab penjual dalam transaksi e-commerce sangat berkaitan dengan kualitas barang yang dijual, proses pengiriman, dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Penjual memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa barang yang ditawarkan sesuai dengan deskripsi yang diberikan di platform, baik dari segi kualitas, ukuran, warna, maupun fitur lainnya. Penjual juga harus bertanggung jawab dalam hal pengiriman barang sesuai dengan waktu yang disepakati, serta memberikan layanan purna jual yang baik, termasuk menangani pengembalian barang atau klaim kerusakan barang dengan cepat.

Di sisi lain, platform e-commerce seperti Shopee juga memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan bahwa transaksi yang terjadi aman, adil, dan transparan. Sebagai pihak yang memfasilitasi transaksi, Shopee wajib menyediakan sistem pembayaran yang aman, melindungi data pribadi konsumen, dan memastikan bahwa penjual yang terdaftar di platform memenuhi standar yang telah ditetapkan. Shopee juga bertanggung jawab

untuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efisien jika terjadi masalah antara konsumen dan penjual, sehingga dapat menjaga kepercayaan konsumen terhadap platform tersebut.

Dalam hukum perdata, sengketa jual beli seringkali melibatkan masalah seperti wanprestasi, cacat barang, atau pelanggaran terhadap syarat-syarat perjanjian yang telah disepakati. Wanprestasi terjadi ketika salah satu pihak gagal memenuhi kewajiban yang tercantum dalam perjanjian, misalnya, penjual tidak mengirimkan barang sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau barang yang dikirimkan rusak. Dalam hal ini, konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan akibat wanprestasi tersebut.

Cacat barang adalah masalah lain yang sering terjadi dalam transaksi jual beli, terutama di platform e-commerce. Jika barang yang diterima konsumen memiliki cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual, maka penjual bertanggung jawab untuk memberikan penggantian atau pengembalian dana. Dalam hal ini, hukum perdata memberikan hak kepada konsumen untuk mengajukan klaim terhadap penjual atau platform jika mereka merasa dirugikan. Konsumen dapat menggugat penjual untuk memenuhi kewajibannya, yaitu mengganti barang yang rusak atau mengembalikan uang yang telah dibayarkan.

Hak konsumen dalam menggugat penjual dan platform e-commerce sangat penting untuk melindungi kepentingan mereka dalam transaksi jual beli online. Dalam hal penjual gagal memenuhi kewajibannya, seperti mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami keterlambatan pengiriman, konsumen berhak untuk mengajukan gugatan kepada penjual untuk meminta pengembalian barang atau pengembalian dana. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk menggugat platform e-commerce jika terdapat kelalaian dalam menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif atau jika platform tersebut terlibat dalam tindakan penipuan yang merugikan konsumen.

Jika penyelesaian sengketa melalui mediasi atau sistem aduan di platform tidak memadai, konsumen berhak membawa kasus mereka ke ranah hukum. Dalam hal ini, konsumen dapat menggugat penjual atau platform di pengadilan sesuai dengan peraturan yang berlaku, baik dalam hukum perlindungan konsumen maupun hukum perdata. Oleh karena itu, penting bagi konsumen untuk mengetahui hak-hak mereka dalam proses hukum, serta cara yang dapat ditempuh untuk mendapatkan keadilan jika mereka merasa dirugikan dalam transaksi online.

Penegakan hukum dalam e-commerce membutuhkan perhatian khusus, mengingat sifat transaksi yang tidak melibatkan pertemuan langsung antara konsumen dan penjual. Oleh karena itu, platform e-commerce seperti Shopee harus memastikan bahwa mereka memiliki kebijakan yang jelas dan transparan mengenai hak-hak konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Penjual juga harus diberikan pelatihan dan pemahaman yang baik mengenai kewajiban hukum mereka, terutama dalam hal kualitas barang dan pengiriman tepat waktu.

Selain itu, penegakan hukum terhadap platform e-commerce juga diperlukan untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan perlindungan konsumen yang ada. Jika platform tidak melaksanakan kewajiban mereka dengan benar, maka mereka dapat dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini akan menciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman dan terpercaya bagi konsumen dan penjual, serta mengurangi potensi sengketa yang dapat timbul di masa depan.

Analisis perspektif hukum perlindungan konsumen dan perdata menunjukkan bahwa tanggung jawab penjual, platform e-commerce, serta hak konsumen dalam sengketa jual beli di platform seperti Shopee harus diatur dengan jelas dan tegas. Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan deskripsi, serta untuk menggugat jika terjadi ketidaknyamanan dalam transaksi. Penjual harus memenuhi kewajiban mereka sesuai dengan hukum perdata dan perlindungan konsumen, sementara platform e-commerce bertanggung jawab untuk menyediakan sistem yang aman dan transparan serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Penegakan hukum yang jelas dan adil akan membantu menciptakan lingkungan e-commerce yang aman bagi semua pihak.

Upaya Penyelesaian Sengketa di E-Commerce

Alternatif Penyelesaian Sengketa (ADR) adalah metode yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa di luar jalur pengadilan. Dalam konteks e-commerce, ADR menjadi pilihan yang sangat relevan karena memungkinkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat, murah, dan efisien dibandingkan dengan proses litigasi formal. Dua metode utama dalam ADR yang sering digunakan adalah mediasi dan arbitrase. Mediasi melibatkan pihak ketiga yang netral untuk membantu konsumen dan penjual mencapai kesepakatan bersama tanpa adanya keputusan yang mengikat. Sementara itu, arbitrase lebih formal, di mana pihak ketiga yang disebut arbitrator memberikan keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak.

Peran platform e-commerce dalam memfasilitasi ADR sangat penting. Sebagai pihak yang menghubungkan konsumen dan penjual, platform seperti Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan mekanisme ADR yang mudah diakses dan efektif. Platform ini dapat menyediakan fitur pengaduan dan mediasi yang memungkinkan konsumen untuk melaporkan masalah yang terjadi, serta berusaha untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dengan adanya fasilitas mediasi yang tersedia di platform e-commerce, konsumen dan penjual dapat menyelesaikan masalah tanpa perlu melibatkan jalur hukum yang lebih rumit.

Jika penyelesaian sengketa melalui ADR tidak berhasil atau tidak memadai, konsumen atau penjual dapat membawa sengketa mereka ke pengadilan. Langkah pertama dalam proses litigasi adalah mengajukan gugatan ke pengadilan yang berwenang. Konsumen atau penjual yang merasa dirugikan dapat mengajukan gugatan berdasarkan pelanggaran yang dilakukan, seperti wanprestasi, penipuan, atau kelalaian dalam pengiriman barang. Setelah gugatan diajukan, pihak yang menggugat harus membuktikan

klaim mereka di hadapan pengadilan, dengan memberikan bukti yang mendukung klaim tersebut, seperti bukti transaksi, komunikasi dengan pihak lain, dan lain-lain.

Setelah pengajuan gugatan, pengadilan akan mengatur jadwal sidang dan memulai proses litigasi. Kedua belah pihak, baik konsumen maupun penjual, akan memiliki kesempatan untuk menyampaikan argumen mereka dan mempresentasikan bukti. Dalam hal ini, pengadilan akan menilai apakah ada pelanggaran hukum atau kewajiban yang dilakukan oleh salah satu pihak dan membuat keputusan berdasarkan hukum yang berlaku. Jika salah satu pihak tidak puas dengan keputusan pengadilan, mereka dapat mengajukan banding ke pengadilan yang lebih tinggi.

Meskipun litigasi adalah jalur hukum yang dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa, proses ini memiliki sejumlah tantangan, terutama dalam konteks e-commerce. Salah satu tantangan terbesar adalah kompleksitas yang muncul karena transaksi jual beli yang dilakukan secara online sering melibatkan berbagai pihak, seperti konsumen, penjual, dan platform e-commerce itu sendiri. Masing-masing pihak memiliki tanggung jawab hukum yang berbeda, yang dapat mempersulit proses penyelesaian sengketa di pengadilan. Selain itu, dalam banyak kasus, bukti yang tersedia untuk mendukung klaim bisa terbatas, karena transaksi dilakukan secara digital dan tidak selalu didokumentasikan secara fisik.

Selain itu, proses litigasi dapat menjadi mahal dan memakan waktu, terutama jika melibatkan sengketa dengan nilai yang kecil. Hal ini bisa menjadi beban bagi konsumen yang ingin mendapatkan keadilan tetapi harus mengeluarkan biaya tinggi untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan. Untuk itu, ADR seperti mediasi dan arbitrase sering kali menjadi pilihan yang lebih efisien dan terjangkau. Di sisi lain, kurangnya pemahaman tentang hak-hak konsumen dan prosedur hukum juga dapat menjadi hambatan bagi konsumen dalam mengambil langkah litigasi.

Tantangan lainnya adalah perbedaan hukum yang berlaku di berbagai negara atau wilayah. E-commerce seringkali melibatkan transaksi internasional atau antar wilayah, yang berarti bahwa hukum yang berlaku bisa berbeda-beda, sehingga sulit untuk menentukan yurisdiksi yang tepat dan mengidentifikasi peraturan yang berlaku. Hal ini bisa membuat proses litigasi menjadi lebih rumit dan panjang. Oleh karena itu, bagi e-commerce yang beroperasi secara global, memiliki sistem penyelesaian sengketa yang dapat menyesuaikan dengan regulasi yang berbeda sangat penting untuk menjaga kepercayaan konsumen.

Meskipun litigasi tetap menjadi opsi bagi penyelesaian sengketa, penggunaan ADR dalam e-commerce lebih disarankan karena lebih efisien dan dapat diselesaikan dengan cepat tanpa melalui proses pengadilan yang panjang. Platform e-commerce perlu menyediakan berbagai pilihan penyelesaian sengketa yang mudah diakses agar konsumen dan penjual dapat mengatasi permasalahan mereka dengan cara yang lebih praktis dan terjangkau.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari pembahasan ini menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa di e-commerce, khususnya melalui platform seperti Shopee, membutuhkan mekanisme yang jelas dan efisien untuk melindungi hak-hak konsumen dan penjual. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui alternatif penyelesaian sengketa (ADR) seperti mediasi dan arbitrase, yang menawarkan solusi yang lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan proses litigasi. Meskipun litigasi tetap menjadi jalur hukum yang sah, tantangan seperti biaya, waktu, dan kompleksitas hukum membuat ADR lebih efektif dalam konteks e-commerce. Oleh karena itu, platform e-commerce memiliki tanggung jawab besar untuk memfasilitasi penyelesaian sengketa dengan menyediakan sistem yang transparan dan mudah diakses.

Saran yang dapat diberikan adalah platform e-commerce seperti Shopee perlu terus mengembangkan dan meningkatkan sistem penyelesaian sengketa yang ada, dengan menekankan kemudahan akses dan kecepatan proses. Selain itu, penting bagi konsumen dan penjual untuk lebih memahami hak dan kewajiban mereka dalam transaksi online, serta cara yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui jalur pengadilan. Penyuluhan dan edukasi mengenai ADR serta hak-hak konsumen dapat meningkatkan kepercayaan dan meminimalisir sengketa yang terjadi. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan e-commerce dapat terus berkembang dengan menyediakan lingkungan transaksi yang lebih aman, adil, dan efisien bagi semua pihak yang terlibat.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. W., Sayudin, S., & Muharam, A. (2023). Perkembangan Bisnis Di Era Digital. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(9), 2787–2792.
- Astutik, I. D., Suyanto, Yeni, U., Purwanti, I., & Yaumi, S. (2022). Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee: Analisis Harga dan Kualitas Produk dimoderasi Kepercayaan Konsumen. [*Nama Jurnal Tidak Dicantumkan*], 5(2), 2169–2184.
- Azmi, M., Shihab, M. S., Rustiana, D., & Lazirkha, D. P. (2022). The effect of advertising, sales promotion, and brand image on repurchasing intention (study on shopee users). *IAIC Transactions on Sustainable Digital Innovation (ITSDI)*, 3(2), 76–85.
- Barkatullah, A. H. (2019). *Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia: sebagai pedoman dalam menghadapi era digital Bisnis e-commerce di Indonesia*. Nusamedia.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini, S. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-commerce Ditinjau dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 12(1), 177–189.
- Khotimah, H., & Doddi Prastuti, S. M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi kasus pelanggan shopee di PT. Biro klasifikasi Indonesia Jakarta Utara). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*.
- Lim, W. M., & De Run, E. C. (2022). Creativity in E-Commerce: Engaging Customers in the Digital Age. *Journal of Digital Business*, 17(1), 45–62.
- Napitupulu, R. B., br Sirait, C., & Zega, Y. (2022). Pengaruh iklan dan promosi penjualan shopee terhadap keputusan pembelian mahasiswa fakultas ekonomi Universitas Darma Agung Medan. *Jurnal Global Manajemen*, 11(1), 40–51.

Pertanggungjawaban Hukum dalam Sengketa Jual Beli di E-Commerce (Shopee):
Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen dan Perdata

- Nuriyana, A., & Hermawansyah, A. (2022a). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4). <https://doi.org/10.36418/jii.v1i4.58>
- Nuriyana, A., & Hermawansyah, A. (2022b). Penerapan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kepuasan Layanan Pengiriman Barang pada Aplikasi Shopee Indonesia. *Jurnal Impresi Indonesia*, 1(4). <https://doi.org/10.58344/jii.v1i4.58>
- Nwankwo, N., & Ayoade, J. (2022). Technological Trends in E-Commerce Education. *Journal of Modern Marketing*, 14(4), 332–349.
- Permana, H. D., Hapsari, A. A., Nugraha, D., & Jaenul, A. (2021). Evaluasi Kinerja Sistem Aplikasi E-commerce Shopee menggunakan Metode PIECES Framework. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 20(2), 202–209.
- Saragih, A. E., & Bagaskara, M. F. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 2(1), 145–155.
- Setyaningsih, F. E. (2022). Pengaruh Media Sosial Marketing Tiktok Terhadap Minat Beli Online di Shopee. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 11, 107–116.
- Smith, A., & Brown, B. (2019). *Innovations in E-Commerce: A Modern Approach*. Business Hub.
- Supiyandi, A., Hastjarjo, S., & Slamet, Y. (2022). Influence of Brand Awareness, Brand Association, Perceived Quality, and Brand Loyalty of Shopee on Consumers' Purchasing Decisions. *CommIT Journal*, 16(1). <https://doi.org/10.21512/commit.v16i1.7583>
- Teresya, R., Nabiilah, R. R., & Tunnajah, S. (2022). Literature Review E-Commerce: Profitabilitas, tekanan eksternal dan kemudahan pengguna. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 474–484.
- Witi, F. L. (2021). *Membangun E-Commerce: Teori, Strategi dan Implementasi*. AMERTA MEDIA.