

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PEMBELIAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA *MARKETPLACE SHOPEE*

Angeline Gunawan¹, A. Kasimirus Yori², Very Werson Sutanto³

^{1,2,3} Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Makassar

Email: angelogwn10@gmail.com, aureliofhuajm@gmail.com, verywerson@gmail.com

ABSTRACT

E-commerce transactions, such as those on the Shopee platform, are a legal relationship involving three parties: the consumer, the seller, and the platform (Shopee). This relationship creates liabilities and obligations for each party, which must be adhered to ensure transaction is conducted properly and fairly. To protect consumers, businesses are required to provide accurate and honest information and carry out responsibly. Consumers are also required to exercise caution in transactions and retain proof of transactions to guard against possible order discrepancies. This evidence is expected to strengthen the consumer's position in online buying and transactions, which are often perceived as weaker than businesses.

Keyword: legal protection, legal relationship, consumers, Marketplace Seller Shopee

ABSTRAK

Transaksi e-commerce, seperti yang terjadi di platform Shopee, merupakan hubungan hukum yang melibatkan tiga pihak: konsumen, penjual, dan platform (Shopee). Hubungan ini menimbulkan tanggung jawab dan kewajiban bagi masing-masing pihak, yang harus dipatuhi untuk memastikan transaksi berjalan dengan benar dan adil. Untuk melindungi konsumen, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang akurat dan jujur serta menjalankan aktivitasnya secara bertanggung jawab. Konsumen juga diharuskan untuk berhati-hati dalam bertransaksi dan menyimpan bukti transaksi guna mengantisipasi kemungkinan ketidaksesuaian pesanan. Bukti ini diharapkan dapat memperkuat posisi konsumen dalam pembelian dan transaksi daring, yang sering dianggap lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha.

Kata kunci: perlindungan hukum, hubungan hukum, konsumen, Penjual di Pasar Shopee

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam transaksi jual beli, salah satunya melalui *marketplace shopee*. *Marketplace* merupakan sebuah sistem digital yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli *online* dalam satu wadah virtual. *Marketplace* menghadirkan kemudahan seperti menghemat waktu karena tidak harus datang ke toko secara langsung, variasi produk yang melimpah, aksesibilitas tinggi, fitur interaktif, hingga sistem pembayaran dan pengiriman yang terintegrasi.¹

Akan tetapi di balik segala kemudahan tersebut, timbul beberapa permasalahan yang

¹ Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. 2022. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidakesuaian Barang Yang Diterima," Jurnal Judiciary Vol. 11, No. 2, hal 76–90.

merugikan konsumen. Tidak jarang konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang ditampilkan baik dari segi kualitas, warna, ukuran, maupun spesifikasi lainnya. Akibatnya, konsumen mengalami kerugian karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Hal ini diketahui dari maraknya keluhan dari konsumen terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar produk yang ditampilkan di aplikasi. Sehingga menjadi salah satu masalah penting yang mencerminkan adanya celah dalam perlindungan konsumen dalam transaksi *online*.

Yang lebih mengkhawatirkan, yaitu dalam banyak kasus, pihak penjual menolak untuk bertanggung jawab, dan platform tidak selalu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. Kondisi demikian menunjukkan adanya posisi yang tidak seimbang antara pelaku usaha dan konsumen, yaitu konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam transaksi elektronik.²

Dikatakan demikian karena pada transaksi *marketplace* sering terjadi ketidakadilan karena konsumen telah membayar lunas harga yang ditentukan, namun penjual tidak mengirimkan barang sesuai yang dijanjikan. Hal tersebut, telah melanggar prinsip keseimbangan hubungan konsumen dan pelaku usaha, sekaligus merusak kepercayaan dalam perdagangan elektronik oleh karena setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.³

Selanjutnya pelaku usaha juga wajib memberi informasi secara jujur, jelas juga benar terkait penjaminan dan kondisi barang dan jasanya serta menjelaskan mengenai penggunaan, pemeliharaan, dan penggunaan.⁴ Kemudian pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi apabila produk yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *e-commerce* masih menemui berbagai hambatan. Banyak konsumen tidak mengetahui

² Antoni Saputra. 2004. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery": Indragiri Law Review, Vol. 2 No. 3, hal 9-16.

³ Pasal 4 huruf c dan huruf h UU No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁴ Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tentang Perlindungan Konsumen.

bagaimana cara menuntut hak-haknya secara hukum, atau bahkan tidak tahu bahwa mereka memiliki hak tersebut.⁵ Prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia di platform seperti *Shopee* sering kali dianggap tidak transparan, lambat, atau bahkan tidak memihak kepada konsumen. Dalam banyak kasus, tanggung jawab atas barang yang tidak sesuai menjadi tidak jelas, dan pelaku usaha sulit dihubungi atau menghindar dari tuntutan. Konsumen yang mengalami kerugian harus melalui proses klaim yang panjang dan rumit, yang sering kali tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Keadaan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli *online* masih belum berjalan secara optimal dan belum memenuhi harapan dari regulasi yang telah ada.

Hal di atas menunjukkan adanya tantangan besar mewujudkan perlindungan hukum bagi konsumen. Oleh karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui prosedur pengaduan yang dapat mereka tempuh, apalagi mekanisme hukum yang lebih formal. Di sisi lain, pelaku usaha juga tidak selalu memiliki pemahaman yang cukup mengenai kewajiban mereka dalam menyajikan informasi produk yang benar. Ketidakjelasan posisi hukum platform seperti *Shopee* juga menjadi salah satu penyebab terhambatnya proses penyelesaian sengketa, karena dalam beberapa kasus, platform hanya bertindak sebagai perantara dan tidak mau bertanggung jawab atas transaksi yang bermasalah.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan hukum formal, tetapi juga menyangkut kesadaran masyarakat dan etika dalam perdagangan digital.⁶ Fenomena tersebut memperkuat pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang berlaku dan mencari solusi yang lebih efektif, seiring dengan rendahnya literasi hukum masyarakat. Dengan adanya berbagai kasus tersebut sangat dibutuhkan untuk mengungkap celah hukum yang ada serta mengetahui bentuk perlindungan yang lebih efektif, baik dari sisi regulasi maupun praktik di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, tulisan ini mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian produk yang tidak

⁵ Edi Yanto dkk. 2024. "Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen Di Kabupaten Lombok Tengah." *Jurnal Pengabdian Ruang Hukum 2*, Vol. 1 No. 2, hal 54.

⁶ Sri Yulianingsih dan Rengga Kusuma Putra. 2024. "Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif." *Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial* Vol. 2 No. 4, hal 842-856.

sesuai dengan gambar pada aplikasi *Shopee*, dengan fokus pada aspek tanggung jawab pelaku usaha dan peran platform dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif. Penelitian normatif adalah jenis penelitian yang berfokus pada norma dan asas-asas hukum serta bersumber pada bahan pustaka dan perundang-undangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan melakukan penelusuran studi dokumentasi dan media internet yang terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat sekunder, diperoleh melalui studi kepustakaan dan perundang-undangan.

PEMBAHASAN

Persoalan hukum mengenai perlindungan konsumen semakin penting dalam kasus konsumen yang melakukan transaksi secara *online* dengan pedagang di tempat lain atau negara lain yang tidak langsung bertatap muka. Oleh karena itu, penipuan transaksi jarak jauh sangat rentan terjadi sehingga konsumen harus dilindungi. Penipuan tersebut dapat terjadi karena pihak penjual dan konsumen tidak melakukan pertemuan secara langsung atau tatap muka pada saat transaksi berlangsung. Misalnya dapat terjadi penipuan karena pelaku usaha tidak mengantarkan produk ke konsumen yang sudah membayar produk, kemudian pelaku usaha menghilang dan tidak bisa dihubungi lagi. Selain itu bisa jadi pengiriman produk yang memakan waktu lama, produk rusak, dan/atau produk cacat.⁷

Pada transaksi jual beli barang dan jasa setidaknya terdapat dua pihak yang saling berhubungan, yaitu: pertama, pihak penyedia barang atau penyelenggara jasa, kedua, pihak pemakai/pengguna barang atau jasa. Dalam literatur ekonomi, kelompok pertama disebut sebagai pengusaha atau pelaku usaha, sedangkan kelompok kedua disebut sebagai konsumen dan disadari atau tidak, setiap manusia adalah konsumen.⁸

Hal tersebut merupakan dampak langsung dari perkembangan teknologi digital yang sangat pesat dewasa ini. Sehingga mengakibatkan perdagangan elektronik atau *e-commerce* telah menjadi bagian yang sangat penting dari aktivitas ekonomi masyarakat. Di era digital platform seperti *shopee* telah mengubah cara konsumen berbelanja dengan menawarkan

⁷ Ni Nengah Bintang Lestari, 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Di E-commerce*, Vol. 12, No. 4

⁸ Firman Tumantara, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Malang: Setara Press, hlm 4

kemudahan akses, pilihan produk yang beragam, dan sistem bertransaksi sangat praktis.

Akan tetapi di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai permasalahan hukum yang kompleks, terutama terkait dengan tanggung jawab para pihak ketika terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dipesan dengan barang yang diterima konsumen. Tanggung jawab timbul ketika seseorang melakukan tindakan yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain. dalam hal ini jika pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan di *shopee*, sehingga dapat dianggap sebagai wanprestasi menurut ketentuan Pasal 1243 KUHPerdata, karena penjual tidak memenuhi kewajibannya berdasarkan perjanjian jual beli di platform belanja *online shopee*.⁹

Oleh karena itu, pelaku usaha wajib mematuhi semua ketentuan yang tercantum dalam UUPK sebagai landasan utama dalam transaksi jual beli online. *Marketplace Shopee* dalam perannya memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang layak. Hal ini sesuai dengan Pasal 19 UUPK, yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ketika produk atau jasa yang diterima oleh konsumen *Shopee* tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau dijanjikan, maka tanggung jawab tidak hanya berada pada pelaku usaha, tetapi juga pada pihak *Shopee* sebagai penyedia.

Walaupun sering muncul permasalahan yang merugikan konsumen, namun jarang diselesaikan lewat proses hukum misalnya di pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Hal ini dikarenakan konsumen yang dirugikan tersebut, enggan untuk menyelesaikan masalahnya melalui jalur hukum. Bahkan, sejumlah konsumen juga ragu untuk menyelesaikan masalah mereka melalui platform *e-commerce*. Salah satu alasan yang utama adalah karena mereka menganggap sistem penyelesaian yang ditawarkan oleh *e-commerce* terlalu rumit, membutuhkan waktu yang lama dan membingungkan. Meskipun platform seperti *Shopee* menyediakan fitur pengembalian barang atau dana, prosedur yang harus dilalui terkadang tidak mudah dipahami oleh sebagian pengguna. Selain itu, konsumen diharuskan untuk menyertakan bukti-bukti yang perlu diverifikasi oleh pihak *marketplace*.

⁹ Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, dan Rinitami Njatrijani, 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online*" *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8, No. 3, hal 1732-1743.

Pada hal seandainya konsumen berani membawa persoalan tersebut ke jalur hukum atau ke lembaga yang mempunyai otoritas misalnya ke pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maka hasil dari keputusan lembaga hukum tersebut akan memberikan jaminan kepastian hukum kepada konsumen.

Selanjutnya, jika klaim yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur, maka *Marketplace* memiliki kewenangan penuh dalam menentukan apakah pengajuan pengembalian barang dari pembeli layak atau tidak. *Marketplace* bertindak sebagai penengah dan pemutus akhir. *Marketplace* memiliki standar dan kriteria verifikasi sendiri yang mungkin tidak sepenuhnya dipahami konsumen yang mengakibatkan konsumen/pembeli berada pada posisi yang lemah.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam transaksi jual beli, pelaku usaha diwajibkan untuk mematuhi ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menjadi landasan utama dalam transaksi jual beli *online*. UUPK ini secara spesifik menetapkan sejumlah kewajiban bagi pelaku usaha dalam Pasal 7, demi melindungi hak-hak konsumen dan memastikan terciptanya transaksi yang adil bagi semua pihak.

Adapun kewajiban pelaku usaha tersebut, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam pelaksanaan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan. Ini berarti deskripsi produk harus akurat dan tidak menyesatkan. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- c. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- d. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- e. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan *Marketplace Shopee*, dalam perannya memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang layak. Hal ini sejalan dengan Pasal 19 UUPK yang menyatakan:

1. Bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam transaksi *e-commerce*, seperti yang terjadi di platform *Shopee*, terdapat hubungan hukum yang melibatkan tiga pihak yaitu konsumen, penjual, dan platform (*Shopee*). Hubungan ini menciptakan tanggung jawab dan kewajiban

masing-masing pihak yang harus dipatuhi untuk memastikan transaksi berjalan dengan baik dan adil. Sebagai platform *e-commerce*, *Shopee* memiliki tanggung jawab untuk memfasilitasi transaksi dalam hal ini *Shopee* bertindak sebagai perantara antara konsumen dan penjual, memastikan bahwa proses transaksi mulai dari pemesanan hingga pembayaran dapat berjalan lancar. Selain itu jika terjadi masalah terkait barang yang dibeli, seperti ketidaksesuaian atau kerusakan, *Shopee* akan menghubungi penjual dan memfasilitasi proses penggantian kerugian, hal ini dapat membantu konsumen dalam mengajukan klaim pengembalian dana atau penggantian barang.

Dengan demikian, maka bukti kontrak elektronik menjadi penting sebagai bukti dokumen yang menjadi dasar sahnya perjanjian antara konsumen dan penjual. Di mana hal tersebut tidak hanya yang dapat berupa aturan yang mengatur transaksi jual beli *online* melalui platform *Shopee* dan prosedur transaksi jual beli *online*, melainkan juga berfungsi sebagai perlindungan hukum bagi semua pihak yang terlibat, terutama konsumen. Sehingga segala informasi dan/atau hasil cetak adalah alat bukti yang sah bagi para pihak yang terlibat.¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa dokumen elektronik yang dihasilkan selama transaksi, seperti konfirmasi pesanan, struk pembayaran, dan komunikasi antara konsumen dan penjual, dapat digunakan sebagai bukti hukum yang sah jika terjadi sengketa.

Dengan bukti tersebut diharapkan dapat menguatkan posisi konsumen dalam transaksi jual beli *online* yang sering kali dianggap lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Oleh karena dengan bukti-bukti tersebut konsumen yang dirugikan dapat melakukan tuntutan terhadap pelaku usaha. Selain itu *Marketplace Shopee*, dalam perannya memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan yang layak.

Selanjutnya dapat ditegaskan bahwa konsep perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia telah memiliki dasar hukum yang kuat dalam hal perlindungan konsumen yaitu dengan UUPK yang juga didukung oleh peraturan perundang-undangan lainnya. Konsumen sebagai pihak yang rentan dalam transaksi ekonomi perlu mendapatkan perlindungan khusus agar terhindar dari kerugian akibat tindakan pelaku usaha yang tidak beritikad baik. UUPK dapat dijadikan sebagai pedoman hukum bagi konsumen untuk memperjuangkan hak dan kepentingannya apabila terjadi sengketa atau pelanggaran hak. Sebaliknya, pelaku

¹⁰ lihat selanjutnya Pasal 5 ayat (1) UU ITE

usaha pun memiliki ruang hukum yang sama jika menghadapi konsumen yang merugikan. Dengan demikian UUPK berperan sebagai sarana perlindungan yang adil bagi kedua belah pihak dalam aktivitas jual beli.

Sejalan dengan itu, pelaku usaha, baik individu maupun perusahaan besar yang terlibat dalam transaksi *online*, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan bahwa barang atau jasa yang dijual sesuai dengan yang dijanjikan kepada konsumen. Tanggung jawab pertama yang harus dipenuhi adalah memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai produk yang dijual. Penjual wajib memastikan bahwa gambar dan deskripsi produk yang ditampilkan di platform *marketplace* seperti *Shopee* mencerminkan kondisi barang yang sebenarnya. Misalnya, jika barang yang dijual adalah pakaian, maka deskripsi harus mencakup ukuran, warna, bahan, dan informasi lain yang relevan dengan barang tersebut. Jika terjadi ketidaksesuaian antara gambar atau deskripsi dengan barang yang diterima oleh konsumen, penjual bertanggung jawab untuk memberikan solusi yang memadai, seperti pengembalian barang atau penggantian.

Pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang dijual adalah produk yang aman dan berkualitas. Dalam hal ini, penjual harus mematuhi standar yang ditetapkan oleh otoritas yang berwenang, seperti Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) untuk produk makanan atau obat-obatan, atau SNI (Standar Nasional Indonesia) untuk produk lainnya. Produk yang tidak memenuhi standar kualitas dapat membahayakan konsumen dan berpotensi menimbulkan kerugian yang besar. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib menjaga kualitas barang yang dijual untuk memastikan kepuasan dan keselamatan konsumen.¹¹

Selain itu, pelaku usaha juga harus menyediakan fasilitas pengembalian barang jika barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami cacat. Fasilitas ini penting untuk memberikan rasa aman kepada konsumen. Ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, konsumen berhak untuk mengembalikan barang dan mendapatkan penggantian atau pengembalian uang. Pelaku usaha harus mempermudah proses ini agar konsumen tidak merasa dirugikan. Kebijakan pengembalian

¹¹ Rayvind Onggianto dan Gatot P. Soemartono. "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* 6, No. 4, 2024, hal 1118-1132.

barang yang jelas dan transparan akan meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap platform tersebut.

Lebih lanjut ditegaskan bahwa pelaku usaha juga harus menyediakan layanan purna jual yang memadai. Layanan purna jual ini mencakup berbagai hal, seperti respons terhadap keluhan konsumen, garansi, dan prosedur pengembalian barang. Setiap konsumen yang merasa dirugikan karena produk yang diterima tidak sesuai atau rusak, harus dapat dengan mudah menghubungi penjual untuk mendapatkan penyelesaian yang adil. Penjual yang responsif terhadap keluhan dan cepat memberikan solusi akan meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan reputasi mereka di platform marketplace.¹²

Sebagai konsekuensi dari tanggung jawab pelaku usaha juga mencakup kewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku. Di Indonesia, pelaku usaha wajib mengikuti ketentuan dalam UUPK dan UU ITE. Kedua undang-undang ini mengatur tentang kewajiban penjual dalam memberikan informasi yang benar, menjaga kualitas produk, dan melindungi hak-hak konsumen. Jika pelaku usaha tidak mematuhi aturan ini, mereka dapat dikenakan sanksi hukum, baik dalam bentuk denda atau tuntutan hukum dari konsumen.

Selanjutnya, pelaku usaha juga harus menjaga hubungan yang baik dengan *marketplace* tempat mereka berjualan. *Marketplace*, seperti *Shopee*, memberikan platform bagi penjual untuk memasarkan produk mereka. Oleh karena itu, penjual harus mematuhi kebijakan yang diterapkan oleh *marketplace* dan bekerja sama untuk menciptakan pengalaman berbelanja yang menyenangkan bagi konsumen. *Marketplace* juga dapat memberikan panduan atau pelatihan kepada penjual untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar yang ditetapkan.

Kepatuhan terhadap kewajiban ini juga mencakup perlindungan terhadap data pribadi konsumen. Pelaku usaha yang bertransaksi secara online harus menjaga kerahasiaan informasi pribadi yang diberikan oleh konsumen, seperti alamat pengiriman dan informasi pembayaran. Penyalahgunaan data pribadi konsumen dapat merusak reputasi

¹² Muh Arhanul Ilham, dan Muh Arafah. "Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone)." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, No. 9, 2024, hal 220.

pelaku usaha dan melanggar hukum yang ada. Oleh karena itu, pelaku usaha wajib memastikan bahwa data pribadi konsumen dilindungi dengan baik.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum bagi konsumen *Shopee* berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008 terdapat dalam ketentuan pasal yang berkaitan dengan perlindungan hak Konsumen dan Kompensasi. Dalam hal ini konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan atau klaim berdasarkan UUPK dan UU ITE agar konsumen dapat memperoleh kepastian hukum. Selain itu dengan klaim yang diajukan konsumen tersebut dapat memberikan perlindungan hak-hak konsumen dan memberikan kepastian hukum. Bahkan UUPK memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen dalam menyikapi masalah ketidaksesuaian pemesanan produk di aplikasi *Shopee*, dengan memberikan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Andhika Mediantara Primayoga, Hendro Saptono, dan Rinitami Njatrijani, 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Yang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online" *Diponegoro Law Journal*, Vol. 8, No. 3.
- Antoni Saputra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode Cash On Delivery": 2004. *Indragiri Law Review*, Vol. 2 No. 3.
- Edi Yanto dkk. 2024. "Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen Di Kabupaten Lombok Tengah." *Jurnal Pengabdian Ruang Hukum* 2, Vol. 1 No. 2.
- Firman Tumantara, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen (Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum Negara Kesejahteraan)*, Malang: Setara Press.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Muh Arhanul Ilham, dan Muh Arafah. 2024. "Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Di Masa Kini Ditinjau Dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone)." *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu* 8, No. 9..
- Ni Nengah Bintang Lestari, 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Di E-commerce*, Vol. 12, No. 4
- Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. 2022. "Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima," *Jurnal Judiciary* Vol. 11, No. 2.
- Rayvind Onggianto dan Gatot P. Soemartono, 2024, "Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Ketidaksesuaian Informasi dalam Perjanjian Kredit oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan." *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development* Vol. 6, No. 4.

Sri Yulianingsih dan Rengga Kusuma Putra, 2024. "*Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif.*" Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial Vol. 2 No. 4.

Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.