

**PENYEDIAAN SARANA PENGADUAN KONSUMEN DALAM JUAL
BELI *ONLINE* SEBAGAI UPAYA PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK
*MARKETPLACE***

(Studi Marketplace Shopee)

SKRIPSI

Oleh:

Sri Dewi Putri Octaviani

NIM 200202110062



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

**PENYEDIAAN SARANA PENGADUAN KONSUMEN DALAM JUAL
BELI *ONLINE* SEBAGAI UPAYA PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK
*MARKETPLACE***

(Studi Marketplace Shopee)

SKRIPSI

Oleh:

Sri Dewi Putri Octaviani

NIM 200202110062



PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah SWT,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan

Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENYEDIAAN SARANA PENGADUAN KONSUMEN DALAM JUAL
BELI *ONLINE* SEBAGAI UPAYA PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK**

MARKETPLACE

(Studi Marketplace Shopee)

Benar-benar merupakan penelitian skripsi hasil karya sendiri. Sumber informasi yang digunakan telah disebutkan secara lengkap dan benar, dan tidak ada bagian dari karya ini yang merupakan karya karya orang lain, kecuali telah dikutip dan dirujuk sesuai dengan aturan penulisan skripsi. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini plagiat atau tidak asli, maka skripsi sebagai pesyaratan mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 22 Maret 2024

Penulis



Sri Dewi Putri Octaviani
NIM 200202110062

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Sri Dewi Putri Octaviani NIM 200202110062 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PENYEDIAAN SARANA PENGADUAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* SEBAGAI UPAYA PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK

MARKETPLACE

(Studi Marketplace Shopee)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Malang, 22 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing



Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002



Dr. Musataklina, S.HI., M.SI
NIP. 198304202023211012

BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SYARIAH
Jl. Gajayana 50 Malang 65144 Telepon (0341) 559399, Faksimile (0341) 559399
Website: <http://syariah.uin-malang.ac.id/>

BUKTI KONSULTASI

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani
NIM : 200202110062
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.
Judul Skripsi : **Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace (Studi Marketplace Shopee)**

No.	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Jumat/1 September 2023	Revisi judul dan rumusan masalah	
2.	Senin/18 September 2023	Revisi metode penelitian	
3.	Jumat/22 September 2023	ACC judul	
4.	Jumat/06 Oktober 2023	Bimbingan BAB 1-3 dan penulisan	
5.	Senin/09 Oktober 2023	ACC Seminar Proposal	
6.	Selasa/12 Desember 2023	Konsultasi hasil Seminar Proposal	
7.	Jumat/8 Maret 2024	Konsultasi BAB 1-4	
8.	Senin/18 Maret 2024	Revisi BAB 4 dan konsultasi BAB 5	
9.	Kamis/21 Maret 2024	Revisi BAB 5 dan konsultasi abstrak	
10.	Jumat/22 Maret 2024	ACC Sidang Skripsi	

Malang, 20 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Sri Dewi Putri Octaviani NIM 200202110062 mahasiswi Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

PENYEDIAAN SARANA PENGADUAN KONSUMEN DALAM JUAL BELI *ONLINE* SEBAGAI UPAYA PERTANGGUNGJAWABAN PIHAK *MARKETPLACE*

(Studi Marketplace Shopee)

Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi yang dilaksanakan pada tanggal 3 Mei 2024.

Dengan Penguji :

1. Nama : Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP : 197408192000031002


Ketua Penguji

2. Nama : Dwi Hidayatul Firdaus, S.HI., M.SI.
NIP : 198212252015031002


Penguji Utama

3. Nama : Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.
NIP : 198304202023211012


Sekretaris

Malang, 13 Mei 2024
Dekan Fakultas Syariah



Prof. Dr. Sudirman, M.A., CAHRM
NIP. 197708222005011003

MOTTO

عن عبد الله ابن عمر رضي الله عنه: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: التَّ
جُرُّ الْأَمِينِ الصَّدُوقُ الْمُسْلِمُ مَعَ الشُّهَدَاءِ - وَفِي رِوَايَةٍ: مَعَ النَّبِيِّنَ وَالصَّيِّقِينَ
وَالشُّهَدَاءِ - يَوْمَ الْقِيَامَةِ

(رواه ابن ماجه و الدارقطني و غير هم)

***“Seorang pedagang muslim yang jujur dan amanah
(terpercaya) akan (dikumpulkan) bersama para Nabi,
orang-orang shiddig, dan orang-orang yang mati syahid
pada hari kiamat (nant)”***

(HR. Ibnu Majah)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi *Marketplace* Shopee)”**. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam sebagai cahaya di kegelapan kebodohan. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat beliau di hari akhir kelak. Aamiin..

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang dan bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis aspek penyediaan sarana pengaduan konsumen dalam konteks *marketplace*, khususnya di Shopee.

Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam proses penulisan skripsi ini. Terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H.M Zainuddin, M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
2. Prof. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Dr. Burhanuddin Susanto, S.HI., M.Hum., selaku Dosen Wali penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Hukum Ekonomi Syariah. Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan dan arahan dari awal proses perkuliahan hingga akhir.
5. Dr. Musataklima, S.HI., M.SI. selaku Dosen Pembimbing penulis, yang memberikan kesempatan, kepercayaan, waktu luang, masukan, kritik, saran dan arahan dalam penulisan Skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan karyawan Fakultas Syari'ah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan dedikasi mengajar, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah SWT membalas segala amalan dengan sebaik-baiknya hidup dunia dan akhirat.
7. Seluruh responden yang bersedia penulis wawancarai untuk kelancaran penelitian ini
8. Kepada kedua orang tua tercinta, mamah Suryati dan ayah Purwanto, untuk merekah karya kecil ini kupersembahkan. Terimakasih atas motivasi, semangat, dukungan, kasih sayang, dan doa yang tiada henti. Terimakasih telah mengusahakan memberikan apapun yang terbaik kepada anakmu. Semoga Allah SWT senantiasa memberi kalian umur panjang, kesehatan, kekuatan, dan rezeki yang melimpah ruah. Segala mimpi dan kesuksesan yang kuraih berharap dapat mengangkat derajat keluarga di suatu saat nanti, aamiin.
9. Saudara kandungku, Rozak yang selalu memberi doa dan dukungan dalam

diam dengan segala gengsinya meskipun jauh di sana. Karenanya penulis termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dan terus meraih kesuksesan bersama.

10. Teman-teman seperjuangan Genk-Gonk tempat bertukar pikiran, informasi, cerita, saran, kritik, teman main, teman healing, motivasi. Ciwi-ciwiku Abil, Rara, Febi, Nira, Memes yang selalu memberi support dukungan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini..

11. Ikhsan Koeswara, seseorang yang terus menemani penulis hingga terselesaikannya penelitian ini, terimakasih atas doa, dukungan dan menjadi support sistem di setiap harinya.

12. Dan terakhir, thank you so much untuk diri sendiri karna sudah berhasil sampai di titik ini dengan segala up and down dalam menyelesaikan skripsi. Semoga hasil karya kecil ini dapat memberi manfaat ilmu kedepannya dan motivasi untuk terus berusaha dan lebih semangat lagi dalam setiap pencapaiannya.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang terkait.

Malang, 22 Maret 2024



Sri Dewi Putri Octaviani
NIM. 200202110062

PEDOMAN TRANSLITERASI

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicitak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah. Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model *Library of Congress* (LC) Amerika Serikat sebagai berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	ṭ
ب	b	ظ	ẓ
ت	t	ع	‘
ث	th	غ	Gh
ج	j	ف	f
ح	ḥ	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	dh	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sh	ء	’
ص	ṣ	ي	y
ض	ḍ		

Transliterasi Arab-Indonesia Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang adalah berpedoman pada model *Library of Congress* (LC) Amerika Serikat sebagai berikut: Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang (madd), maka caranya dengan menuliskan coretan horisontal di atas huruf, seperti ā, ī dan ū. (أ, إ, و). Bunyi hidup double Arab ditransliterasikan dengan menggabungkan dua huruf “ay” dan “aw” seperti layyinah, lawwāmah. Kata yang berakhiran tā’ *marbūṭah* dan berfungsi sebagai sifat atau muḍāf ilayh ditransliterasikan dengan “ah”, sedangkan yang berfungsi sebagai muḍāf ditransliterasikan dengan “at”.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
BUKTI KONSULTASI	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Landasan Teori	17
1. Perlindungan Konsumen	17

2. Jual Beli Online	23
3. Akad Salam.....	26
4. Prinsip Tanggung Jawab	26
5. Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Pendekatan Penelitian.....	36
C. Lokasi Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	40
B. Hasil dan Pembahasan.....	46
1. Kendala Yang Dihadapi dan Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Dalam Mengajukan Pengaduan Pada <i>Marketplace</i> Shopee.....	46
2. Bentuk Penyediaan Sarana Pengaduan Yang Diberikan <i>Marketplace</i> Shopee Sebagai Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen	65
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu	14
--	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Jumlah Kunjungan E-Commerce Terbesar di Indonesia 2023.....	41
Bagan 2 Negara Kunjungan Terbanyak Situs E-Commerce Shopee 2023	42
Bagan 3 Kendala Usaha E-Commerce di Indonesia 2022	59
Bagan 4 Mekanisme Pengembalian Barang dan/atau Dana.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Wawancara.....	87
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	92
Lampiran 3 Bukti Wawancara Secara <i>Online</i>	93

ABSTRAK

Sri Dewi Putri Octaviani, NIM: 200202110062, 2024. **Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi *Marketplace Shopee*)**. Skripsi, Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.

Kata Kunci: Jual Beli *Online*; Tanggung Jawab; *Marketplace*

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat total pengaduan konsumen sebanyak 934 pengaduan dan Rirektorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) melaporkan telah melayani 7.707 laporan konsumen sepanjang 2023. Pemberian barang kepada konsumen oleh pelaku usaha yang tidak sesuai dan tidak adanya i'tikad baik merupakan suatu permasalahan yang merugikan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada *marketplace* Shopee dan untuk mengetahui bentuk-bentuk sarana pengaduan yang di berikan pihak *marketplace* Shopee sebagai upaya tanggungjawab perlindungan konsumen.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif, dengan mengambil sumber data primer yang diperoleh dari wawancara kepada beberapa konsumen dan pengamatan pada pusat bantuan Shopee serta data sekunder dari peraturan perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen, literatur dari buku, jurnal, tulisan, dan lain sebagainya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan masih banyak pelaku usaha yang tidak memiliki i'tikad baik dalam melayani permasalahan konsumen sehingga pihak *marketplace* Shopee memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian permasalahan jual beli *online*. Upaya yang dapat dilakukan konsumen dengan menggugat pelaku usaha melalui penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non litigasi) seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Kemudian Shopee telah memberikan beberapa sarana seperti, layanan pengaduan konsumen melalui *Call Center* 1500702 dan *Live Chat*, pusat resolusi, garansi Shopee, pengembalian dana dan/atau barang, dan COD yang dapat dilakukan oleh konsumen sesuai dengan prosedur yang ada, hal itu sebagai bentuk tanggung jawab Shopee terhadap perlindungan konsumen.

ABSTRACT

Sri Dewi Putri Octaviani, NIM: 200202110062, 2024. **Provision of Consumer Complaint Facilities in Online Buying and Selling as an Effort of Marketplace Party Responsibility (Shopee Marketplace Study).** Thesis, Department of Sharia Economic Law, Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang, Supervisor: Dr. Musataklima, S.HI., M.SI.

Kata Kunci: Online Buying and Selling; Liability; Marketplace

The Indonesian Consumers Foundation (YLKI) recorded a total of 934 consumer complaints and the Directorate General of Consumer Protection and Trade Order (PKTN) reported having served 7,707 consumer reports throughout 2023. The provision of goods to consumers by business actors that are not suitable and the absence of good faith is a problem that harms consumers.

This study aims to determine the obstacles and efforts that consumers can make in filing complaints at the Shopee marketplace and to find out the forms of complaint facilities provided by the Shopee marketplace as an effort of consumer protection responsibility.

This research uses empirical research methods with a qualitative approach, by taking primary data sources obtained from interviews with several consumers and observations at the Shopee help centre and secondary data from legislation Number 8 of 1999 concerning consumer protection, literature from books, journals, writings, and so on.

The results of this study show that there are still many business actors who do not have good faith in serving consumer problems so that the Shopee *marketplace* has an important role in helping to resolve *online* buying and selling problems. Efforts that can be made by consumers by suing business actors through consumer dispute resolution both through the court (litigation) and outside the court (non-litigation) such as the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). Then Shopee has provided several facilities such as, consumer complaint services through *Call Center 1500702* and *Live Chat*, resolution centre, Shopee warranty, refunds and/or goods, and COD which can be carried out by consumers in accordance with existing procedures, it is a form of Shopee's responsibility for consumer protection.

مستخلص البحث

سري ديوي بوتري أوكتافيانى، ٢٠٠٢، ٢٠٢٤. توفير تسهيلات تقديم شكاوى
والشراء عبر الإنترنت كجهد من جهود مسؤولية أطراف السوق (دراسة سوق المستهلكين في البيع
شوبي) أطروحة برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي جامعة مولان مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية
مالانج المشرف الدكتور موساتاكلما الماجيستير

الكلمات المفتاحية: الشراء والبيع عبر الإنترنت؛ المسؤولية؛ السوق

وسجلت مؤسسة المستهلكين الإندونيسية ("يلكي") ما مجموعه ٩٣٤ شكوى للمستهلكين، وأفادت المديرية العامة لحماية المستهلك والنظام التجاري ("بكتن") أنها قدمت ٧٧٠٧ بلاغات للمستهلكين خلال عام ٢٠٢٣. إن توفير السلع للمستهلكين من قبل الجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية غير المناسبة وغياب حسن النية يمثل مشكلة تضرر بالمستهلكين.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد العقبات والجهود التي يمكن أن يبذلها المستهلكون في تقديم الشكاوى في سوق شوبي وأشكال تسهيلات الشكاوى التي يقدمها سوق شوبي كمحاولة لتحمل مسؤولية حماية المستهلك

يستخدم هذا البحث أساليب بحث تجريبية ذات منهج نوعي، من خلال الأخذ بمصادر البيانات الأولية التي تم الحصول عليها من المقابلات مع العديد من المستهلكين والملاحظات في مركز مساعدة المستهلكين في الشوبي، بالإضافة إلى البيانات الثانوية من التشريع رقم ٨ لعام ١٩٩٩ بشأن حماية المستهلك، والأدبيات من الكتب والمجلات والكتابات وغيرها

تُظهر نتائج هذه الدراسة أنه لا يزال هناك العديد من الجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية التي لا تتحلّى بحسن النية في حل مشاكل المستهلكين بحيث يكون لسوق الشوبي دور هام في المساعدة في حل مشاكل البيع والشراء عبر الإنترنت. الجهود التي يمكن أن يبذلها المستهلكون من خلال مقاضاة الجهات الفاعلة في مجال الأعمال التجارية من خلال تسوية منازعات المستهلكين سواء من خلال المحكمة (التقاضي) أو خارج المحكمة (غير التقاضي) مثل وكالة تسوية منازعات المستهلكين. ثم قام شوبي بتوفير العديد من التسهيلات مثل، خدمات شكاوى المستهلكين من خلال مركز الاتصال ١٥٠٠٧٠٢ والردشة المباشرة، ومركز حل المنازعات، وضمنان شوبي، واسترداد الأموال و/أو البضائع، وخدمة الدفع عند الاستلام، والتي يمكن للمستهلكين القيام بها وفقاً للإجراءات القائمة، وهي شكل من أشكال مسؤولية شوبي عن حماية المستهلك.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era yang semakin canggih kemudahan dan perkembangan yang ditawarkan oleh teknologi memungkinkan manusia untuk dengan mudah mengandalkannya, sejalan dengan meningkatnya kebutuhan manusia saat ini. Perubahan pola masyarakat, dalam transaksi perdagangan telah berkontribusi pada kemajuan teknologi yang cepat. Transaksi perdagangan kini dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui platform online. Keberadaan platform online ini memudahkan manusia untuk melakukan transaksi perdagangan dengan cara yang sederhana dan efisien, dan ini menjadi peluang bagi pembisnis untuk bersaing secara kompetitif.

Perkembangan perdagangan melalui platform online ini sering disebut sebagai jual beli online atau transaksi *e-commerce*, yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi baik dalam bidang barang maupun jasa. Penerapan teknologi *e-commerce* menjadi salah satu faktor dalam mendukung kesuksesan produk dari sebuah perusahaan, untuk meningkatkan penjualan yang cepat, pelayanan terbaik serta paling efisien.¹

Shabur Mifta Maulana yang dikutip dalam Laudon mengatakan *E-Commerce* merupakan suatu proses membeli dan menjual produk-

¹ Dewi Irmawati, "Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis," *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6 (2011): 96, https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-imarwati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf.

produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Media yang dapat digunakan aktivitas e-commerce adalah world wide web internet.²

Pada bidang bisnis khususnya jual beli online (*e-commerce*) terus berkembang pesat dari waktu ke waktu. Hal ini telah menghasilkan peningkatan minat masyarakat terhadap *e-commerce*. Salah satu manifestasi dari pertumbuhan *e-commerce* adalah kemunculan *marketplace*.³ Apabila dilihat dari platform penjualannya, 5 *marketplace* pengunjung terbanyak di Indonesia sepanjang tahun 2023 adalah Shopee (2,3 miliar), Tokopedia (1,2 miliar), Lazada (762,4 juta), Blibli (337,4 juta), dan Bukalapak (168,2 juta).⁴

Marketplace, yang merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, merujuk pada pasar. Ini adalah suatu platform yang menghubungkan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk secara online melalui internet. Situs web marketplace berperan sebagai perantara dalam transaksi online dengan menyediakan wadah untuk berjualan serta fasilitas

² Adnan Rafiqih, "Sistem Affiliate Dalam Marketplace Shopee Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia" (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 39, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61779>.

³ Desy Fitriyani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)" (undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023), 2, <http://repository.unissula.ac.id/30388/>.

⁴ Adi Ahdiat, "5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023 | Databoks," diakses 16 Januari 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>.

pembayaran. Secara sederhana, marketplace bisa dianggap sebagai versi online dari toko departemen.⁵

Marketplace memiliki peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua pihak yang terlibat dalam platform ini. Pada Pasal 4 hingga 7 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur dengan jelas hak dan tanggung jawab konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, diharapkan konsumen di Indonesia dapat lebih aktif dalam melindungi hak-hak mereka yang mungkin dilanggar.

Shopee, salah satu media jual beli online yang sedang digemari. Shopee adalah sebuah aplikasi seluler yang berfokus pada platform mobile, yang memudahkan pengguna untuk mencari, berbelanja, dan menjual produk langsung melalui ponsel mereka.⁶ Aplikasi ini menyediakan beragam produk, dilengkapi dengan sistem pembayaran yang aman, layanan pengiriman terintegritasi, dan fitur sosial yang inovatif untuk meningkatkan pengalaman belanja menjadikannya lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Dengan adanya system penjualan online shop, konsumen tidak perlu lagi repot-repot dalam memilih produk yang ingin mereka beli.

Cukup dengan menggunakan ponsel, konsumen dapat dengan mudah

⁵ Salim Ahmad Suhul dan Fauzan Al-Anshori, "Hukum Investasi Emas Online Pada Aplikasi Marketplace Dalam Perspektif Islam" (OSF Preprints, 18 Agustus 2023), <https://doi.org/10.31219/osf.io/9umfw>.

⁶ Nurlaeni Faizal, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia" (undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2019), 4-5, [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZA L.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZA%20L.pdf).

memilih dan membeli barang sesuai dengan pilihan mereka dari berbagai produk yang ditawarkan oleh penjual tanpa perlu datang langsung ke lokasi fisik yang mungkin jauh dari tempat tinggal mereka.

Namun, kelemahan dari online shop adalah bahwa konsumen tidak dapat memeriksa langsung kualitas bahan dan spesifikasi produk yang akan mereka beli. Mereka hanya bisa mengandalkan deskripsi yang diberikan pada toko online tersebut. Masalah yang sering muncul dalam transaksi online ini biasanya terkait dengan produk yang diterima oleh konsumen setelah pembelian. Terkadang, produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tercantum di toko online. Selain itu, informasi yang kurang jelas mengenai spesifikasi, kualitas, ketersediaan stok, dan risiko penggunaan produk juga dapat merugikan konsumen.⁷

Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sebanyak 124 pengaduan konsumen terkait dengan permasalahan di *e-commerce* atau belanja *online*. Pengaduan soal *e-commerce* terdapat 13,1% dari total pengaduan kepada YLKI selama 2023 sebanyak 943 pengaduan. Secara terperinci, kasus pengembalian (*refund*) di *e-commerce* menjadi yang paling banyak dilaporkan yaitu mencapai 23,4%. Selanjutnya diikuti oleh kasus penipuan pembobolan sebanyak 14,8%, barang tidak dikirim

⁷ Ratna Kusuma Wardani, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" (undergraduate, Universitas Jember, 2016), 2, <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/72805>.

sebanyak 5,5%, masalah pengiriman 4,7%, barang tidak sampai 3,9%, informasi 3,1%, aplikasi eror 1,6%, dan barang hilang 0,8%.⁸

Adapun Direktorat Jenderal PKTN (Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) melayani 7.707 laporan konsumen yang meliputi 6.018 pengaduan konsumen, 1,274 pertanyaan, dan 415 informasi di sepanjang tahun 2023. Moga Simatupang selaku Direktur Jenderal PKTN mengatakan, sebanyak 7.704 laporan pengaduan 99% berhasil selesai.⁹

E-commerce atau perdagangan *online* menjadi sektor yang paling banyak diadukan oleh konsumen dalam layanan pengaduan konsumen Kementerian Perdagangan (Kemendag) sepanjang 2023, seperti Shopee, Tokopedia, hingga Blibli.¹⁰

Dilihat dari hasil berbagai laporan pengaduan konsumen diatas dapat dilihat bahwa masalah terbanyak yaitu mengenai kasus pengembalian (*refund*). Dalam jual beli *online* konsumen bisa melakukan pengembalian dana (*refund*) dan pengembalian barang (*retur*). Permasalahan tersebut terjadi banyak faktor seperti, barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan deskripsi produk atau memiliki spesifikasi yang tidak sesuai dengan perjanjian, kondisi barang kurang baik atau rusak saat perjalanan, dan banyak faktor lagi.

⁸ Dwi Rachmawati, "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-commerce," *Bisnis.com*, 23 Januari 2024, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

⁹ Redaksi, "Paylater Sampai E-Commerce Jadi Aduan Konsumen Tertinggi di 2023," *CNBC Indonesia*, diakses 6 Maret 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240111122303-4-504788/paylater-sampai-e-commerce-jadi-aduan-konsumen-tertinggi-di-2023>.

¹⁰ Rahmad Fauzan, "Sektornya Tokopedia Shopee Cs Paling Banyak Diadukan Konsumen Sepanjang 2023," *Bisnis.com*, 11 Januari 2024, <https://teknologi.bisnis.com/read/20240111/266/1731556/sektornya-tokopedia-shopee-cs-paling-banyak-diadukan-konsumen-sepanjang-2023>.

Konsumen melakukan *refund* ketika terjadi pembatalan transaksi dikarenakan barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, ia mendapatkan pengembalian berupa saldo dan tidak mendapatkan barang. Sedangkan melakukan *retur* atau penukaran barang dengan barang yang sejenis dan tidak mendapatkan pengembalian uang.¹¹ Namun tidak banyak juga konsumen yang enggan melakukan *retur* karena mereka merasa sulit atau tidak adanya respond dari penjual untuk membantu mengatasi permasalahan barang yang diterima. Banyak konsumen yang masih tidak memiliki pengetahuan akan peraturan pengembalian barang di *marketplace*, khususnya Shopee sehingga banyak konsumen takut ketika ingin melakukan *retur*.

Padahal sebagai masyarakat sekaligus konsumen dalam hal ini juga memiliki pelindung hukum yang dapat melindungi hak-haknya yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen telah mengatur hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Peran perlindungan konsumen disini ialah pemberian perlindungan hukum kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang atau jasa dari kemungkinan terjadinya kerugian karena penggunaannya.¹² Dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun

¹¹ Bayu Kurniawan, "Perbedaan Retur dan Refund dalam Belanja Online, Wajib Tahu!," *Blog Komerce* (blog), 10 Mei 2022, <https://komerce.id/blog/perbedaan-retur-dan-refund/>.

¹² Putri Wisma Hayati, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan," *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (19 Februari 2020): 76, <https://doi.org/10.22437/zaaken.v1i1.8281>.

2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,¹³ juga menjelaskan adanya sarana aduan masyarakat yang melakukan transaksi perdagangan melalui sistem elektronik.

Beranjak argumen diatas penelitian dengan judul "***Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli Online Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace (Studi Marketplace Shopee)***"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Apa kendala yang dihadapi dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada *marketplace* Shopee ?
2. Bagaimana bentuk penyediaan sarana pengaduan yang diberikan *marketplace* Shopee sebagai tanggungjawab perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kendala yang dihadapi dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada *marketplace* Shopee.
2. Mengetahui bagaimana bentuk penyediaan sarana pengaduan yang diberikan *marketplace* Shopee sebagai tanggungjawab perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

¹³ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan serta pengembangan ilmu pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen terlebih pada tanggungjawab hukum pihak *marketplace* dengan menyediakan sarana pengaduan konsumen atas barang yang tidak sesuai.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi masyarakat dan penulis sendiri, untuk memberikan informasi khususnya pihak yang sering terlibat dalam kegiatan transaksi *E-Commerce*, mengetahui bagaimana bentuk pertanggungjawaban pihak *Marketplace* apabila terjadi komplain oleh konsumen dalam transaksi jual beli *online* pada *Marketplace*.

E. Definisi Operasional

Didalam definisi operasional terdapat point penting yang perlu dicantumkan untuk memudahkan pembaca dalam mencerna penelitian yang akan dilakukan. Maka point penting yang perlu dijelaskan yaitu: *Marketplace* adalah situs yang menerapkan konsep pasar tradisional dan dikemas secara online. Dalam bukunya berjudul *Security, Right, and Liabilities in E-Commerce*, Matsuura mengatakan *marketplace* merupakan jaringan global dari transaksi komersial dan hubungan ekonomi yang didukung oleh internet serta bentuk lain dari teknologi informasi dan

telekomunikasi modern.¹⁴ *Marketplace* berperan sebagai pihak ketiga yang menjembatani antara penjual dan pembeli dengan menyediakan tempat berjualan dan layanan pembayaran. Keberadaan *marketplace* ini sangat menguntungkan terutama bagi pengusaha kecil dan menengah, karena mempermudah operasional mereka. Melalui pasar virtual ini, para pengusaha hanya perlu memberikan informasi lengkap tentang produk yang mereka tawarkan, termasuk informasi produk, harga, pengiriman, dan lainnya.¹⁵ Adapun dalam bahasa hukum Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, *marketplace* dapat disebut sebagai Lokapasar, yaitu penyedia sarana yang sebagian atau keseluruhan proses transaksi berada di dalam Sistem Elektronik berupa situs web atau aplikasi secara komersial sebagai wadah bagi Pedagang (*Merchact*) untuk dapat memasang penawaran Barang dan/atau Jasa.¹⁶

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan memperjelas pokok bacaan dalam penulisan penelitian ini, maka sistematika pembahasannya dapat disusun sebagai berikut:

BAB I (Pendahuluan)

¹⁴ Desy Wijaya, *Marketplace Pedia* (Yogyakarta: LAKSANA, 2020), 20.

¹⁵ Rini Yustiani dan Rio Yunanto, "PERAN MARKETPLACE SEBAGAI ALTERNATIF BISNIS DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI," *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika* 6, no. 2 (23 Oktober 2017): 43, <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.

¹⁶ Pasal 1 Ayat (13) Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Bab ini merupakan gambaran umum yang berisi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, serta Definisi Operasional.

BAB II (Kajian Pustaka)

Tinjauan Pustaka dimaksudkan untuk menjadi acuan teoritis dan konseptual. Dalam tinjauan pustaka memuat penelitian terdahulu dan landasan teori.

BAB III (Metode Penelitian)

Metode penelitian menjelaskan jenis penelitian hukum empiris, pendekatan kualitatif. sumber data terdiri dari data primer, yaitu wawancara terhadap konsumen. Dan data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, teks, jurnal, dokumen, peraturan perundangan, dan sebagainya

BAB IV (Paparan dan Analisis data)

Paparan dan analisis data, pada bab ini disajikan data-data hasil penelitian, kemudian dilanjutkan dengan proses analisis, sehingga menemukan jawaban dari rumusan permasalahan dalam penelitian.

BAB V (Penutup)

Penutup ini disajikan kesimpulan dari penelitian, serta saran bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Kesimpulan dan saran tersebut adalah hasil akhir dari penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya merupakan usaha seorang peneliti untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dijalankan. Selain itu, penelitian sebelumnya juga dapat membantu peneliti menunjukkan keunikan dari penelitiannya sendiri serta mencapai hasil yang optimal berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini meliputi:

1. Penelitian oleh Rynaldi Gregorius Purba, Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Sumatera Utara, Pada tahun 2021 dalam skripsinya yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan". Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil pembahasan dari skripsi ini adalah pengaturan transaksi E-Commerce Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen

tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.¹⁷

2. Penelitian oleh Ferdy Panrizki, Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pada tahun 2022 dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)”. Metode penelitian dalam skripsi ini adalah hukum empiris. Hasil dari skripsi ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen tidak terlaksana dalam perjanjian jual beli online. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan fakta bahwa para konsumen tidak terlindungi haknya berdasarkan aturan hukum ini. Konsumen masih menderita kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha. Namun, pelaku usaha sama sekali tidak memenuhi tanggungjawabnya atas kerugian yang disebabkan olehnya terhadap konsumen. Banyak sekali kendala yang ditemukan dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Ada berbagai faktor yang menyebabkan timbulnya kendala-kendala tersebut, baik faktor kendala dari pelaku usaha sendiri, konsumen, bahkan dari aplikasi *e-commerce* Shopee. Kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen, menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen tidak terlaksana atau pada

¹⁷ Rynaldi Gregorius Purba, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan” (Sumatera Utara, Universitas Sumatera Utara, 2021), <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32169>.

kenyataannya aturan hukum mengenai perlindungan konsumen ini tidak dapat melindungi konsumen karena kendala-kendala tersebut.¹⁸

3. Jurnal penelitian oleh Habib Abduzzohir dan Yeti Sumiyati, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Pada tahun 2023 dalam jurnalnya yang berjudul “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif”. Metode penelitian ini adalah yuridis normatif. Hasil dari penelitian jurnal ini adalah tanggung jawab Shopee terhadap konsumen yang dirugikan atas ketidaksesuaian barang menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah tanggung jawab atas kesalahan dan menggunakan prinsip pertanggungjawaban *corporate liability*. Beban pembuktiannya berada di pihak konsumen yang menerima kerugian. Sedangkan Shopee sebagai PPMSE bertanggung jawab menyediakan mekanisme penyelesaian permasalahan kedua belah pihak.¹⁹
4. Jurnal penelitian oleh Rahmi Handayani, Program Studi Kenotariatan Pascasarjana, Universitas Sumatera Utara, Pada tahun 2022 dalam jurnal penelitiannya yang berjudul ”Pertanggungjawaban *Marketplace*

¹⁸ Ferdy Panrizki, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)” (Universitas Islam Riau, 2022), <https://repository.uir.ac.id/14295/>.

¹⁹ Habib Abduzzohir dan Yeti Sumiyati, “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif,” *LOL: Law Out Loud* 1, no. 1 (9 September 2023): 7–12. <https://journal.sbpublisher.com/index.php/lol/article/view/9/38>

Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli *Online* Dengan Sistem *Pre Order*". Hasil penelitian dalam jurnal ini adalah Pertanggungjawaban pihak situs belanja online Shopee Indonesia jika terjadi wanprestasi telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja Shopee Indonesia. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana maupun penggantian barang yang tidak sesuai.²⁰

Tabel 1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

No.	Nama & Judul	Rumusan Masalah	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Rynaldi Gregorius Purba (2021) & Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (<i>E-Commerce</i>) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan"	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana Pengaturan Hukum Di Indonesia Mengenai <i>E-Commerce</i>? 2. Apa Tanggung Jawab E-Commerce (Shopee) Terhadap Konsumen Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan? 	<p>Pengaturan transaksi <i>E-Commerce</i> Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee</p>	<p>Membahas PP No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Eletronik, yaitu <i>marketplace</i> Shopee</p>	<p>Penelitian ini memakai metode penelitian Yuridis Normatif</p>

²⁰ Rahmi Handayani, "Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order," *Jurnal Notarius* 1, no. 2 (2022), <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>.

			tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.		
2.	Ferdy Panrizki (2022) & Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang menderita kerugian atas barang yang tidak sesuai dalam perjanjian jual beli <i>online</i> berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen? 2. Bagaimana kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum bagi konsumen yang memperoleh kerugian atas barang yang tidak sesuai dalam perjanjian jual beli <i>online</i>? 	<p>Konsumen tidak terlindungi haknya berdasarkan aturan hukum ini. Konsumen masih menderita kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha. Namun, pelaku usaha sama sekali tidak memenuhi tanggungjawabnya atas kerugian yang disebabkan olehnya terhadap konsumen. Banyak sekali kendala yang ditemukan dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Ada berbagai faktor yang menyebabkan timbulnya kendala-kendala tersebut, baik faktor kendala dari pelaku usaha sendiri, konsumen, bahkan dari aplikasi <i>e-commerce</i> Shopee. Kendala dalam mendapatkan perlindungan hukum</p>	Membahas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan memakau metode penelitian empiris	Membahas bentuk sarana <i>marketplace</i> Shopee sebagai Upaya perlindungan konsumen.

			bagi konsumen, menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen tidak terlaksana atau pada kenyataannya aturan hukum mengenai perlindungan konsumen ini tidak dapat melindungi konsumen karena kendala-kendala tersebut		
3.	Habib Abduzzohir dan Yeti Sumiyati (2023) & Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggung jawab Shopee kepada konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dijanjikan menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen? 2. Bagaimana tanggung jawab Shopee kepada konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dijanjikan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik? 	Tanggung jawab Shopee terhadap konsumen yang dirugikan atas ketidaksesuaian barang menurut Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah tanggung jawab atas kesalahan dan menggunakan prinsip pertanggungjawaban <i>corporate liability</i> . Beban pembuktiannya berada di pihak konsumen yang menerima kerugian. Sedangkan Shopee sebagai PPMSE bertanggung jawab menyediakan	Membahas PP No.80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yaitu <i>marketplace</i> Shopee	Penelitian ini memakai metode penelitian Yuridis Normatif

			mekanisme penyelesaian permasalahan kedua belah pihak		
4.	Rahmi Handayani (2022) & Pertanggungjawaban <i>Marketplace</i> Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Dengan Sistem <i>Pre Order</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana keabsahan transaksi jual beli <i>online</i> dengan sistem <i>Pre Order</i> menurut Peraturan Perundang-undangan di Indonesia? 2. Bagaimana pertanggungjawaban <i>Marketplace</i> Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Dengan Sistem <i>Pre Order</i> 	Pertanggungjawaban pihak situs belanja online Shopee Indonesia jika terjadi wanprestasi telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja Shopee Indonesia. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana maupun penggantian barang yang tidak sesuai.	Membahas tanggungjawab <i>Marketplace</i> Shopee.	Transaksi Jual Beli <i>Online</i> Dengan Sistem <i>Pre Order</i>

Sumber: Data diolah dari penelitian terdahulu, 2024

B. Landasan Teori

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai pembahasan terkait penelitian ini, penulis menuliskan beberapa landasan teori sebagai berikut:

1. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Sebagai gagasan, istilah "konsumen" diperkenalkan beberapa dekade tahun yang lalu di berbagai negara, dan hingga saat ini banyak negara yang mempunyai Undang-Undang atau peraturan yang menggariskan perlindungan konsumen serta sistem peradilan yang mendukungnya. Seiring dengan berkembangannya,

berbagai negara juga telah menetapkan prinsip-prinsip hak konsumen sebagai dasar untuk mengatur perlindungan mereka.

Istilah "konsumen" berasal dari terjemahan kata *consumer* (Inggris, Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Arti dari *consumer* atau *consument* ini tergantung pada konteks penggunaannya. Secara sederhana, *consumer* bisa diartikan sebagai seseorang yang menggunakan barang. Demikian pula, dalam kamus Bahasa Inggris, Indonesia, *consumer* diartikan sebagai pemakai atau konsumen.²¹

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2), 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.²²

b. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Dijelaskan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

²¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022), 22.

²² Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²³ Dengan adanya perlindungan konsumen ini, dapat menjadi payung hukum bagi konsumen di Indonesia.

Dengan menganut asas keadilan, maka penyelenggara perlindungan hukum harus menciptakan keadilan bagi semua pihak, tidak hanya bagi konsumen melainkan juga pelaku usaha dan negara. Keidealan dalam pelaksanaan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh tiga (3) pilar yaitu:²⁴

1) Dari unsur negara

Sebagai penyelenggara kesejahteraan masyarakat, negara memiliki tanggung jawab untuk menjaga keamanan warga negaranya dan mewujudkan keadilan sosial sesuai dengan dengan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam rangka memenuhi tanggung jawab ini, pemerintah telah membuat berbagai peraturan untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian hukum kepada pelaku usaha. Selain dari UUPK yang berfungsi sebagai payung hukum (*umbrella act*), terdapat banyak regulasi pemerintah lainnya yang bertujuan untuk melindungi konsumen, seperti peraturan perbankan, Undang-Undang

²³ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁴ Nurul Fibrianti, "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen," *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (20 Desember 2020): 93, <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.

informasi dan transaksi elektronik, Undang-Undang asuransi, dan bahkan peraturan daerah yang mewajibkan perlindungan terhadap konsumen.

2) Dari unsur pelaku usaha

Pelaku usaha memiliki kebebasan untuk beroperasi dalam sektor ekonomi di wilayah NKRI. Namun, ada batasan-batasan aktivitas yang bertujuan untuk melindungi konsumen. Kewajiban dan hak dari pelaku usaha harus ditaati, hal ini bertujuan untuk menciptakan tingkat kompetisi yang tinggi dan lingkungan usaha yang kondusif.

3) Dari unsur konsumen

Konsumen tidak hanya memiliki hak, tetapi juga memiliki kewajiban yang merupakan bentuk tanggung jawab terhadap hak-hak pelaku usaha. Kewajiban konsumen ini berjalan seiring dengan hak-hak yang diatur dalam UUPK. Harapannya adalah agar keadilan ini dapat tercapai sehingga pelaksanaan perlindungan konsumen sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

W.J. Brown mengatakan bahwa salah satu alasan untuk melindungi konsumen ialah *"that due the technical development of consumer goods, the ordinary consumer cannot be expected to know if the goods are fit for the purpose for which they were bought, or if they're of good or bad quality"* (bahwa karena

perkembangan teknis barang-barang konsumen, konsumen biasa tidak dapat mengetahui apakah barang tersebut sesuai dengan apa yang mereka inginkan, atau apakah barang tersebut berkualitas baik atau buruk).²⁵

c. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Untuk dapat menegakkan hukum perlindungan konsumen, perlu diberlakukan asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa:²⁶

- 1) Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²⁵ Dr Abdul Halim Barkatullah M.Hum S. Ag , SH, *Hak-Hak Konsumen* (Nusamedia, 2019), 24.

²⁶ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), 3–4.

- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

d. Hak-Hak Konsumen

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumenpun dinilai sangat penting, karena konsumen selain mempunyai hak-hak yang bersifat universal juga memiliki hak-hak yang bersifat sangat spesifik, baik situasi maupun kondisi.

Hak-hak konsumen dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen yang terdapat dalam Pasal 4, yaitu:²⁷

- 1) *hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*

²⁷ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

- 2) *hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;*
 - 3) *hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;*
 - 4) *hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;*
 - 5) *hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;*
 - 6) *hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;*
 - 7) *hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
 - 8) *hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;*
 - 9) *hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.*
- e. Kewajiban Konsumen

Selain mendapatkan hak, konsumen pun harus memenuhi kewajibannya yang telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 5, yaitu: ²⁸

- 1) *membaca dan mengikuti petunjuk pedoman informasi penggunaan atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;*
- 2) *beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang;*
- 3) *membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati;*
- 4) *mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.*

2. Jual Beli Online

a. Pengertian Jual Beli *Online*

Jual beli *online* merupakan transaksi jual beli barang dan layanan yang dilakukan melalui *platform* elektronik, terutama internet. Suherman mendefinisikan jual beli via internet yaitu,

²⁸ Pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

”sebuah akad jual beli yang dilakukan dengan menggunakan sarana elektronik (internet) baik berupa barang maupun berupa jasa”. Atau bisa diartikan juga sebagai ”akad yang disepakati dengan menentukan ciri-ciri tertentu dengan membayar harganya terlebih dahulu sedangkan barangnya diserahkan kemudian”.²⁹

Jual beli *online* termasuk ke dalam bagian transaksi elektronik. Dimana dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), dijelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum (transaksi) yang dilakukan dengan menggunakan media komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.³⁰

b. Karakteristik Jual Beli *Online*

Adapun karakteristik jual beli *online*, antara lain:

- 1) Adanya kesepakatan antara dua belah pihak.
- 2) Adanya perdagangan barang, jasa, atau informasi terkait objek barang tersebut.
- 3) Internet yang merupakan media pertama yang berfungsi sebagai saluran utama dalam proses atau mekanisme kontrak jual beli.

Dari karakteristik yang disebutkan diatas, dapat diketahui yang membedakan bisnis *online* dari perdagangan *offline*. Salah satu

²⁹ Tira Nur Fitria, “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 01 (31 Maret 2017): 55, <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.99>.

³⁰ Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

aspek yang sangat penting dalam operasional sebuah bisnis adalah kontrak akad yang menjadi dasar dari transaksi.³¹ Oleh karena itu, apabila ingin meakukan suatu transaksi, maka akad yang digunakan harus jelas dan tidak merugikan satu sama lain.

c. *Macam-Macam Media Untuk Jual Beli Online*

Transaksi jual beli secara online dapat dilakukan melalui berbagai platform aplikasi belanja yang telah dibangun oleh perusahaan-perusahaan ternama, seperti:

- 1) *Marketplace*, disini pelaku usaha dapat mengunggah dan mempromosikan produknya dengan memberikan foto dan deskripsi terkait produk di marketplace. Pada marketplace ini menyediakan berbagai layanan yang tertata dan sistem yang maju sehingga memudahkan pelaku usaha dan konsumen bertransaksi. Seperti, Shopee, Tokopedia, BliBli.com, JD.ID, Bukalapak, dan beragam aplikasi belanja online lainnya yang tersedia.
- 2) *Website*, pada media ini pelaku usaha dapat membuat situs yang ditujukan khusus untuk menjual produk barang dan/atau jasanya secara online. Situs tersebut dapat memiliki nama dan alamat domain yang sesuai dengan nama toko *onlinenya* dengan membayar biaya hosting.

³¹ Dewi Santri dan Dermilan Siregar, "Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)" 3, no. 2 (2023): 2157, <https://id.scribd.com/document/658626124/jawaban>.

- 3) *Web blog*, disini pelaku usaha yang memiliki budget terbatas dapat menggunakan webblog gratis untuk menjualkan produknya seperti blogspot atau wordpress.
- 4) *Media Sosial*, ini merupakan salah satu sarana yang paling efektif dalam berbisnis online dimana pelaku usaha dapat menawarkan produknya melalui media sosial. Seperti, WhatsApp, Telegram, Line, Instagram, Facebook, Twitter dan lainnya.
- 5) *Forum*, disini pelaku usaha dapat menawarkan produknya pada forum yang digunakan sebagai tempat jual beli. Biasanya forum ini disediakan oleh masyarakat atau komunitas.

Dengan demikian, mereka dapat menjangkau lebih banyak konsumen potensial dan meningkatkan kemungkinan penjualan.

3. Akad Salam

Jual beli *online* menurut hukum Islam merupakan hal yang diperbolehkan, dengan mengguankan konstruksi akad *salam* di dalamnya. Dimana akad salam merupakan akad jual beli yang diperbolehkan dengan pembayarannya dibayar secara tunai di awal dan barang yang dijual belikan diserahkan dikemudian hari. Kebolehan tersebut dapat didasarkan hadist Abdullah bin Abbas *Radhiallahu Anhuma* berikut:³²

مَنْ أَسْلَفَ فِي تَمْرٍ فَلْيُسَلِّفْ فِي كَيْلٍ مَعْلُومٍ وَوَزْنٍ مَعْلُومٍ إِلَى أَجَلٍ مَعْلُومٍ...

³² Mohammad Suyudi, "Jual Beli Online dengan Sistem Dropship Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif Indonesia," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, no. 03 (21 Maret 2021): 401, <https://doi.org/10.59141/jist.v2i03.105>.

“...*Barang siapa yang menjual kurma dengan berjanji, hendaklah dengan takaran tertentu, timbangan tertentu dan jangka waktu tertentu.*” (Muttafaquun ‘alaih).

Spesifikasi dan harga barang pesanan harus sudah disepakati di awal akad, sedangkan pembayaran dilakukan di muka secara penuh. Ulama Syafi’iyah dan Hanabilah menjelaskan, salam adalah akad atas barang pesanan dengan spesifikasi tertentu yang ditangguhkan penyerahannya pada waktu tertentu, dimana pembayaran dilakukan secara tunai di majlis akad. Ulama malikiyyah menyatakan, *salam* adalah akad jual beli dimana modal (pembayaran) dilakukan secara tunai (dimuka) dan objek pesanan diserahkan kemudian dengan jangka waktu (tertentu).³³

a. Rukun jual beli *salam*

Menurut Sulaiman Rasyid dalam bukunya berjudul Fiqh Islam, rukun jual beli *salam* adalah sebagai berikut:

- 1) *Muslam* (pembeli) adalah pihak yang membutuhkan dan memesan barang.
- 2) *Muslam ilaih* (penjual) adalah pihak yang memasok barang pesanan.
- 3) Modal atau uang, ada pula yang menyebut harga (*tsaman*).
- 4) *Muslan fiih* adalah barang yang dijual belikan.
- 5) Shigat adalah ijab dan qabul.

³³ Saprida, “Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli,” *Mizan: Journal of Islamic Law* 4, no. 1 (13 Juni 2018): 124, <https://doi.org/10.32507/mizan.v4i1.177>.

b. Syarat-syarat jual beli *salam*

- 1) Uangnya hendaklah dibayar di tempat akad. Berarti pembayaran dilakukan terlebih dahulu.
- 2) Barangnya menjadi hutang bagi si penjual.
- 3) Barangnya dapat diberikan sesuai waktu yang dijanjikan. Berarti pada waktu yang dijanjikan barang itu harus sudah ada. Oleh sebab itu memesan buah-buahan yang waktunya ditentukan bukan pada musimnya tidak sah.
- 4) Barang tersebut hendaklah jelas ukurannya, baik takaran, timbangan, ukuran ataupun bilangannya, menurut kebiasaan cara menjual barang semacam itu.
- 5) Diketahui dan disebutkan sifat-sifat barangnya. Dengan sifat itu berarti harga dan kemauan orang pada barang tersebut dapat berbeda. Sifat-sifat ini hendaknya jelas sehingga tidak ada keraguan yang akan mengakibatkan perselisihan antara kedua belah pihak (si penjual dan si pembeli). Begitu juga macamnya, harus juga disebutkan.
- 6) Disebutkan tempat menerimanya, kalau tempat akad tidak layak buat menerima barang tersebut. Akad *salam* harus terus, berarti tidak ada *khiyar syarat*.

4. Prinsip Tanggung Jawab

Keberadaan tanggung jawab hukum menghasilkan hak dan kewajiban bagi badan hukum, seperti yang terjadi dalam setiap tindakan

atau hubungan yang dilakukan oleh badan hukum pasti menghasilkan tanggung jawab hukum. Prinsip tanggung jawab ini timbul dari hubungan hukum yang harus dipatuhi.³⁴

Marketplace memiliki tanggung jawab untuk mengatur sistem dan manajemen elektronik yang handal, aman, dan bertanggung jawab. Mereka harus melindungi data pribadi konsumen dan menerapkan klausul standar sebagai platform *User Generated Content* sesuai dengan UUPK, UU ITE, PP 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Prinsip ini sesuai dengan teori tanggung jawab yang menekankan pematuhan terhadap peraturan perundang-undangan, di mana tanggung jawab dimaknai dalam arti *liability* sebagai kewajiban hukum seseorang atas tindakan mereka dan dapat dikenai sanksi jika melanggar hukum.³⁵

Setiap pihak marketplace memiliki kebijakannya masing-masing mengenai pertanggungjawaban marketplace atas pelanggaran itikad baik dalam transaksi E-commerce. Adapun beberapa prinsip tanggung jawab dalam hukum, yaitu:³⁶

a. Prinsip tanggung jawab atas kesalahan (*liability based on fault*)

³⁴ Panrizki, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)," 21.

³⁵ Rizkinil Jusar, Palmawati Taher, dan Inge Dwivismiar, "Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce," *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3, no. 1 (1 Juni 2023): 71, <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>.

³⁶ Fransiska Novita Eleanora, "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen," *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (14 Desember 2018): 216, <https://doi.org/10.31599/krtha.v12i2.26>.

Seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukannya dimana kesalahan dimaksudkan sebagai unsur atau tindakan yang bertentangan dengan hukum.

- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)

Prinsip praduga selalu bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada si tergugat. UU Perlindungan Konsumen mengadopsi pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, 22, dan 23 UUPK.

- c. Prinsip untuk selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of non-liability*)

Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya dapat dibenarkan

- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*.

- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*)

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ia sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

5. Penyelenggaraan Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)

a. Pengertian PPMSE

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pasal 1 ayat (11) disebutkan Penyelenggara Perdagangan Melalui sistem Elektronik (PPMSE) adalah pelaku usaha penyedia sarana komunikasi elektronik yang digunakan untuk transaksi pengguna, dan PMSE sendiri adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menggunakan sistem elektronik yang memiliki sertifikat kelaikan sistem elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.³⁷

Jadi, dapat disimpulkan bahwa PPMSE merupakan *platform* yang menyediakan media untuk berdagang sebagai contohnya seperti Shopee.

b. Kewajiban PPMSE

³⁷ Pasal 14 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

PPMSE memiliki kewajiban untuk menghindari atau merespon adanya konten informasi elektronik ilegal, yang tercantum dalam Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, sebagai berikut:³⁸

- a. *menyajikan syarat penggunaan atau perjanjian lisensi kepada penggunanya untuk melakukan pemanfaatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan*
- b. *menyediakan sarana kontrol teknologi dan/atau sarana penerimaan laporan atau aduan masyarakat terhadap keberadaan konten informasi elektronik ilegal ataupun penyalahgunaan ruang pada Sistem Elektronik yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Dan penjelasan lanjutan pada Pasal 24, yaitu:³⁹

- a. *PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menjaga Sistem Elektronik yang aman, andal, dan bertanggung jawab dan membangun keterpercayaan terhadap sistem yang diselenggarakannya kepada publik.*
- b. *PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri wajib menyediakan pengamanan Sistem Elektronik yang mencakup prosedur dan sistem pencegahan dan penanggulangan terhadap ancaman dan serangan yang menimbulkan gangguan, kegagalan, dan kerugian.*
- c. *Pengamanan Sistem Elektronik dapat mencakup pengamanan pada sisi sistem komputer PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri maupun pada sisi saluran komunikasi yang digunakan dan diselenggarakan oleh pihak lain.*

a. Marketplace PPMSE

Di Indonesia, sudah ada ketentuan PPMSE wajib mengawasi (*monitoring*) kegiatan PMSE di *platform marketplace*.

³⁸ Pasal 23 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

³⁹ Pasal 24 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Dalam mengatur tindakan perdagangan elektronik, pemerintah juga telah mengeluarkan Peraturan Pemerintah PMSE dalam Pasal 22 ayat (1), dalam PMSE terdapat konten informasi ilegal, maka pihak PPMSE serta penyelenggara sarana perantara bertanggung jawab atas dampak atau konsekuensi hukum akibat keberadaan konten informasi elektronik ilegal tersebut. Lebih lanjut pada Ayat (2) dinyatakan bahwa ketentuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) tidak berlaku apabila PPMSE yang bersangkutan bertindak cepat untuk menghapus link elektronik dan/atau konten informasi elektronik ilegal setelah mendapat pengetahuan atau kesadaran.

Barang palsu termasuk ke dalam konten informasi ilegal karena berdasarkan Penjelasan Pasal 22 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019, konten informasi elektronik ilegal adalah konten yang dilarang atau bersifat melawan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.⁴⁰ Maka dari itu, penting bagi platform *marketplace* untuk dapat menjaga agar tidak ada barang ilegal yang ditawarkan dalam platform-nya.

Platform *marketplace* memiliki kewajiban untuk menyediakan syarat, ketentuan, dan sarana pelaporan untuk pengguna platform *marketplace* dapat melaporkan jika terdapat pelanggaran penjualan barang palsu dan PPMSE tidak akan bertanggung jawab terhadap adanya barang palsu jika PPMSE

⁴⁰ Pasal 22 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

sendiri langsung menghapus link dari konten informasi barang tersebut setelah mendapat pengetahuan atau kesadaran,⁴¹ hal ini diatur di dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 80 Tahun 2019 Pasal 22 ayat (2) tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

⁴¹ Hessa Arteja dan Christine S. T. Kansil, “Analisis Pengawasan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) Dalam Mengawasi Fenomena Barang Palsu Di Platform Marketplace (Studi Perbandingan Di Indonesia Dan Amerika Serikat),” *Jurnal Hukum Adigama* 3, no. 2 (2020): 787, <https://doi.org/10.24912/adigama.v3i2.10591>.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (10) tentang Pendidikan Tinggi, menjelaskan arti penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan metode ilmiah secara sistematis untuk memperoleh informasi, data, dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan/atau pengujian suatu cabang ilmu pengetahuan dan teknologi.⁴² Dan secara umum, metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.⁴³

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini termasuk dalam kategori penelitian empiris. Penelitian hukum empiris dalam Bahasa Inggris disebut *empirical legal research* *juridisch onderzoek* merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.⁴⁴

Penelitian hukum empiris dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala social yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat. Penelitian hukum empiris disebut juga sebagai penelitian sosiologis. Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa “Penelitian hukum empiris tidak bertolak dari hukum positif tertulis (peraturan perundang-undangan) sebagai data

⁴² Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

⁴³ Dr Muhammad Ramdhan M.M S. Pd, *Metode Penelitian* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021), 1.

⁴⁴ Muhaimin Dr, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Press, 2020), 80.

sekunder, tetapi dari perilaku nyata sebagai data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian lapangan (*field research*). Perilaku nyata tersebut hidup dan berkembang bebas seiring dengan kebutuhan masyarakat, ada yang dalam bentuk putusan pengadilan (*judge made law*) dan ada juga dalam bentuk adat istiadat kebiasaan”.⁴⁵

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu suatu cara analisis hasil penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, baik data yang dinyatakan responden secara tertulis maupun lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.⁴⁶

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat melakukan pengamatan pada *marketplace* Shopee tidak hanya apa saja yang dilakukan atas terjadinya permasalahan pembelian barang yang mereka alami dan juga langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan untuk memberi pengaduan terhadap *marketplace* Shopee tersebut.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan peneliti dilakukan di beberapa subjek konsumen:

- a. Pusat Bantuan Shopee: *online*
- b. @yatidirinsa: *online*

⁴⁵ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2022), 54.

⁴⁶ Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022), 192.

- c. @silvana: *online*
- d. @whyunrl: *online*
- e. @ardelia: *online*
- f. @adshm” *online*

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis sumber data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data empiris yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objeknya.⁴⁷ Data primer diperoleh dari para konsumen yang berdampak langsung dengan permasalahan jual beli *online* di *marketplace* Shopee dan pengamatan pusat bantuan Shopee untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah mengajukan pengaduan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tulisan. Misalnya, buku-buku, teks, jurnal, dokumen, peraturan perundangan, dan sebagainya”.⁴⁸ Data sekunder diperoleh dari kitab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan

⁴⁷ Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 118.

⁴⁸ Solikin, 119.

Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan lainnya

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab baik secara langsung maupun tidak langsung antara sipenanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden.⁴⁹ Wawancara ini dilakukan kepada pihak konsumen yang pernah mengalami dampak dari permasalahan pada barang yang ia order.

b. Pengamatan (*observation*)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempertimbangkan relevansinya dengan masalah yang diteliti, keterampilan, serta katakteristik objek pengamatan yang menyangkut hal-hal apa saja yang akan diamati.⁵⁰ Dengan mengumpulkan data yang sudah disiapkan dan diteliti untuk dijadikan pedoman pengumpulan data yang diperlukan. Pengamatan ini dilakukan pada *marketplace* Shopee untuk mengetahui bentuk sarana apa saja yang dapat di gunakan konsumen jika terjadi permasalahan dalam jual beli *online*.

c. Dokumentasi

⁴⁹ Maiyestati, *Metode Penelitian Hukum* (Sumatera Barat: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022), 59.

⁵⁰ 59.

Dokumentasi dilakukan peneliti sebagai alat bukti bahwa telah melakukan penelitian terhadap pihak yang di wawancarai, yaitu berupa hasil jepretan layar obrolan *online* terhadap konsumen Shopee.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan mengelompokkan data dan informasi yang telah diperoleh kemudian melakukan interpretasi untuk memberi makna dan hubungannya satu sama lain.⁵¹ Data yang telah terkumpul dengan lengkap dan sistematis siap untuk dianalisis secara deskriptif terkait penyediaan sarana pengaduan konsumen sebagai upaya pertanggungjawaban pihak *marketplace* yang dihubungkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Dengan teknik ini, penulis bertujuan untuk menentukan isi atau makna dari aturan hukum yang dijadikan sebagai acuan dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang menjadi objek penelitian.

⁵¹ Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, 134.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Shopee merupakan sebuah platform *e-commerce* terpopuler yang memiliki perkembangan pesat di negara Asia Tenggara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Vietnam, Filipina, hingga Taiwan, diperkenalkan sejak tahun 2015 di Singapura oleh SEA Group perusahaan berbasis di Singapura yang sebelumnya bernama Gerena.⁵²

Shopee pertama kali didirikan oleh Chris Feng, seorang lulusan terbaik Universitas Nasional Singapura. Sebagai anak perusahaan SEA Group, Shopee memiliki misi meningkatkan kualitas kehidupan konsumen dan pengusaha kecil menjadi lebih baik dengan pemanfaatan teknologi. Shopee resmi diperkenalkan kepada publik pada bulan Desember tahun 2015, di bawah bendera PT. Shopee Internasional Indonesia.⁵³

Marketplace Shopee memberikan kemudahan kepada penjual untuk menawarkan produk mereka dengan lebih mudah, memfasilitasi transaksi bagi pembeli, serta dapat berinteraksi secara langsung antara penjual dan pembeli melalui fitur live chat yang disediakan. Selain itu Shopee merupakan sarana jual beli yang menyediakan beragam produk seperti fashion, makanan ringan, elektronik, gadget, otomotif, dan lebih banyak lagi. Shopee pun telah terhubung dengan berbagai layanan logistik

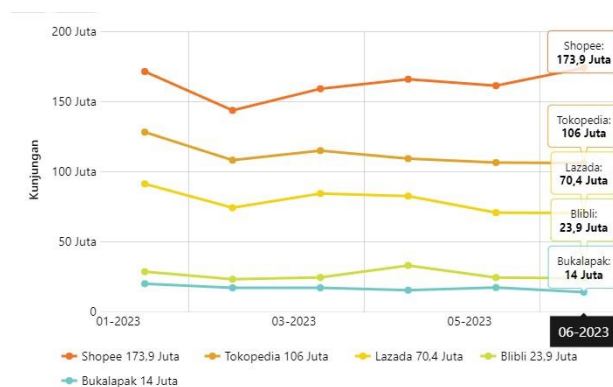
⁵² Tim Shopee, "Come Make History With Us | Shopee Careers," diakses 8 Februari 2024, <https://careers.shopee.co.id/about>.

⁵³ Tim Shopee, "Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia," kumparan, diakses 8 Februari 2024, <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo>.

dan sistem pembayaran untuk meningkatkan kemudahan dan keamanan berbelanja *online* bagi penjual dan pembeli.⁵⁴

Sebagai *marketplace* pengunjung terbanyak dan terbesar di Indonesia, Shopee memiliki tujuan utama yaitu mempercayai potensi transformasi teknologi dan berkomitmen untuk membuat dunia menjadi tempat yang lebih baik dengan menyediakan platform yang menghubungkan pembeli dan penjual dalam satu komunitas.⁵⁵ Adapun visi Shopee menjadikan *mobile marketplace* nomor 1 di Indonesia dengan memberikan penawaran dan fasilitas terbaik yang bisa dinikmati secara terus menerus oleh penggunanya. Dan memiliki Misi yang tidak kalah penting yaitu mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi para penjual di Indonesia.⁵⁶

Bagan 1
Jumlah Kunjungan E-Commerce Terbesar di Indonesia 2023



⁵⁴ Nandy, "Pendiri Shopee dan Kisah Perjalanan Karirnya - gramedia," *Gramedia Literasi* (blog), 3 Februari 2022, <https://www.gramedia.com/literasi/pendiri-shopee/>.

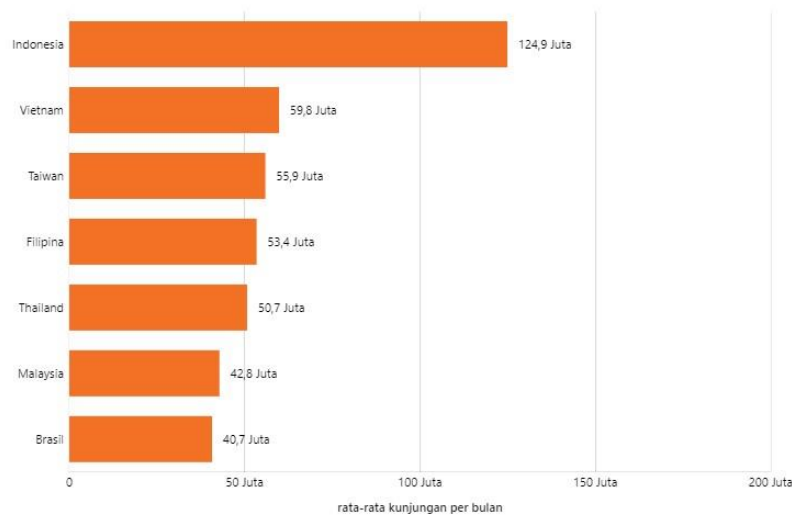
⁵⁵ Tim Shopee, "Tentang Shopee - Karir | Shopee Indonesia," diakses 17 Februari 2024, <https://careers.shopee.co.id/about>.

⁵⁶ Putrikartikadewi, "Profil Perusahaan | by Putrikartikadewi," *Medium* (blog), 11 Juni 2023, <https://medium.com/@putrikartikadewi1212/-9a115e1e2be9>.

Sepanjang pertama tahun 2023 Shopee menerima antara 143 juta sampai 173 juta kunjungan perbulan. Pada Juni 2023 jumlah kunjungan ke situs Shopee juga tercatat tumbuh 1,5% dibanding posisi awal tahun. Menurut Ketua Umum idEA, Bima Laga, nilai transaksi *e-commerce* di Indonesia pada 2022 mencapai Rp476 triliun. Ia pun memprediksi nilainya bisa tumbuh lagi sebesar 20% hingga mencapai Rp572 triliun pada 2023. Prediksi itu salah satunya didasarkan pada penetrasi internet nasional yang terus meningkat, yang akan menjadi pendukung tumbuhnya bisnis *e-commerce* di masa depan.⁵⁷

Bagan 2

Negara Kunjungan Terbanyak Situs E-Commerce Shopee 2023



Indonesia merupakan negara penyumbang kunjungan terbanyak ke situs *e-commerce* Shopee. Shopee meraih rata-rata 124,9 juta

⁵⁷ Adi Ahdiat, "Tren Pengunjung E-Commerce Semester I 2023, Shopee Kokoh di Puncak | Databoks," diakses 7 Mei 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/07/tren-pengunjung-e-commerce-semester-i-2023-shopee-kokoh-di-puncak>.

kunjungan per bulan dari Indonesia pada 2023, setara 27% dari kunjungan bulanan global.⁵⁸

Dengan adanya Shopee di Indonesia, para pemilik usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dapat merasakan peningkatan kemakmuran yang memudahkan mereka dalam memasarkan produknya secara lebih efektif dan luas. Selain itu, Shopee juga memberikan akses kepada UMKM untuk bergabung dalam ekosistem digital yang lebih besar, memberikan peluang untuk pertumbuhan dan eksposur yang lebih besar di pasar online, serta memperluas jangkauan mereka di seluruh Indonesia dan bahkan internasional.⁵⁹ Dengan demikian, hadirnya Shopee bukan hanya membuat memasarkan produk lebih mudah, tetapi juga membuka peluang bagi UMKM untuk mencapai tingkat kemakmuran yang lebih tinggi.

Shopee juga memiliki beberapa fitur terbaik yang membuat *marketplace* ini menarik dimata para penggunanya, yaitu:⁶⁰

a. Gratis Ongkir

Fitur ini merupakan salah satu layanan yang diandalkan dari Shopee. Penjual dapat dengan mudah mendaftarkan toko mereka untuk menggunakan fitur gratis ongkir, dan setelah program ini

⁵⁸ Cindy Mutiara Annur, "Indonesia Jadi Penyumbang Kunjungan Terbanyak ke Shopee pada 2023 | Databoks," diakses 7 Mei 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/03/21/indonesia-jadi-penyumbang-kunjungan-terbanyak-ke-shopee-pada-2023>.

⁵⁹ Tim Shopee, "Sejarah Shopee Di Indonesia: Marketplace Sukses Di Tanah Air," Ginee, 18 Oktober 2021, <https://ginee.com/id/insights/sejarah-shopee-indonesia/>.

⁶⁰ Tim Shopee, "Fitur-Fitur Terbaik yang Dimiliki Oleh Shopee - PT Exrush Digital Nusantara," diakses 17 Februari 2024, <https://exrush.com/fitur-fitur-terbaik-yang-dimiliki-oleh-shopee/>.

diaktifkan, tulisan "Gratis Ongkir" akan terlihat pada postingan produk mereka.

b. Cashback dan Voucher

Fitur ini memberikan potongan harga saat pembelian, dengan Cashback tersedia dalam dua jenis, yaitu dalam bentuk Shopee Pay dan Shopee Koin, keduanya dapat digunakan untuk mengurangi harga pembelian selanjutnya. Untuk mendapatkan Cashback ini cukup mengklaimnya saat penawaran dan saat melakukan check out kemudian pengguna memasukan voucher tersebut sebelum menyetujui pembayaran.

c. Shopee Koin dan Shopee Pay

Shopee memiliki fitur Shopee Koin dan Shopee Pay untuk metode pembayaran. Shopee Pay adalah sistem uang elektronik yang tersedia di Shopee, digunakan untuk transaksi berbagai jenis. Uang di Shopee Pay dapat dikirimkan dari rekening bank. Beberapa toko juga memberikan diskon khusus bagi pengguna yang menggunakan Shopee Pay, memudahkan pengguna dalam berbelanja dengan efisien. Sedangkan, Shopee Koin adalah bentuk reward yang diperoleh ketika mendapatkan voucher cashback atau bermain Shopee Game.

d. Cash On Delivery (COD)

COD merupakan fitur dimana bisa melakukan pembayaran di tempat saat barang sampai. Shopee bekerja sama dengan

perusahaan pengiriman ekspedisi dari JNT untuk menjalankan layanan ini. Cara menggunakannya, yaitu saat check out pilih option Bayar di Tempat pada pilihan pembayaran.

e. Shopee Game

Fitur ini menawarkan beragam permainan yang tersedia di platform Shopee. Terdapat berbagai macam game seperti Goyang Shopee, Shopee Tanam, Shopee Candy, Shopee Lempar, Shopee Potong, Shopee Goyang Jari, Shopee Poli, dan yang terbaru, Shopee Link. Dengan bermain game tersebut, Anda dapat memperoleh koin yang bisa digunakan untuk mendapatkan potongan harga saat berbelanja.

Dari beberapa fitur menarik yang telah disebutkan diatas, Shopee juga memiliki kelemahan dalam *marketplace* nya, seperti respon penjual yang terkadang lama atau lambat, situs yang kadang kala susah diakses di jam-jam atau event tertentu, terdapat banyak penjual atau PMSE yang sudah tidak aktif lagi, dan promo gratis ongkir yang ditawarkan seringkali memiliki persyaratan dan ketentuan yang cukup menyulitkan penggunaanya.⁶¹

Berikut langkah-langkah cara membeli barang di Shopee:⁶²

- a. Buka aplikasi Shopee yang dapat di *download* melalui Google Play Store atau App Store.

⁶¹ Nandy, "Pendiri Shopee dan Kisah Perjalanan Karirnya - gramedia."

⁶² Woro Anjar Verianty, "Cara Belanja di Shopee dengan Mudah, Lengkap dengan Cara Membayarinya," liputan6.com, 20 Februari 2023, <https://www.liputan6.com/hot/read/5211835/cara-belanja-di-shopee-dengan-mudah-lengkap-dengan-cara-membayarinya>.

- b. Di halaman utama terdapat bilah pencarian untuk mencari produk apa yang ingin dibeli atau diinginkan.
- c. Masukkan kata kunci untuk menemukan produk yang dicari atau merek tertentu.
- d. Jika sudah menemukan produk yang ingin dibeli, di halaman produk bisa klik "Beli Sekarang" serta sesuaikan opsi pilihan seperti warna, ukuran, atau model (jika perlu).
- e. Kemudian pilih opsi pengiriman yang diinginkan
- f. Gunakan Voucher Shopee dan Koin Shopee sebagai potongan harga tambahan atau diskon.
- g. Lalu pilih metode pembayaran yang diinginkan dan lakukan pemesanan dengan klik "Buat Pesanan".

B. Hasil dan Pembahasan

1. Kendala Yang Dihadapi dan Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen Dalam Mengajukan Pengaduan Pada *Marketplace* Shopee.

Perlindungan konsumen merupakan serangkaian langkah yang bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini mencakup upaya-upaya untuk untuk menjamin hak-hak konsumen dan memberikan jaminan bahwa mereka dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku. *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: "Konsumen di manapun

mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya”.⁶³

Penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.⁶⁴ Konsumen dapat memilih caranya sendiri dalam menyelesaikan masalahnya, untuk hak yang berkaitan dengan transaksinya dalam berbelanja online melalui aplikasi marketplace.

Dalam transaksi jual beli khususnya *e-commerce*, pembeli dapat merasa dirugikan jika barang/jasa yang sudah dibayarkan tidak sesuai dengan deskripsi dari penjual atau jika barang tersebut cacat dan/atau rusak sehingga tidak dapat digunakan oleh pembeli sebagaimana mestinya. Pembeli yang merasa haknya dirugikan ini dapat mengajukan pengembalian barang kepada pelaku usaha yang mana pengembalian barang atau retur ini sebelumnya telah diatur dan disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada marketplace Shopee, pengembalian barang atau retur ini termuat dalam kebijakan komunitas pada website Shopee, penjual dan pembeli yang ingin melakukan transaksi secara online melalui *marketplace* Shopee harus

⁶³ Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce,” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007): 257, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>.

⁶⁴ Pasal 45 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

terlebih dahulu menyetujui klausula baku yang diberikan oleh pihak Shopee.

a. Kronologi Kerugian Yang Dialami Konsumen

Kasus kerugian yang dialami dalam transaksi di marketplace dikategorikan dengan permasalahan yang berbeda-beda, mereka pernah mendapatkan barang yang diterima tidak lengkap atau tidak sesuai serta permasalahan dalam proses pengiriman pesanan kemudian melakukan komplain dan mengajukan klaim return atau pengembalian barang maupun pengembalian dana (*refund*).

Penulis berhasil melakukan wawancara terhadap lima orang responden konsumen Shopee yang pernah mengalami kerugian dalam jual beli *online* dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Pertama, konsumen dengan *username* @Yatidirinsa yang mengalami permasalahan di Toko @Youthful Bliss, dengan untkapannya sebagai berikut:

*"Saya membeli toner muka di toko ini yang keterangannya mengklaim garansi Shopee 100%, setelah barangnya datang ternyata toner itu tidak original, toner yang saya terima bewarna keruh dan baunya aneh tidak seperti aslinya yang pernah saya beli di toko lain sebelumnya"*⁶⁵

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa konsumen melakukan pembelian *online* di Toko @Youthful Bliss yaitu sebuah toner muka, dengan toko yang sudah memiliki klaim garansi

⁶⁵ Yatidirinsa, Wawancara (*Online*, 20 Februari 2024).

Shopee 100%, namun ketika barang datang yang diterima konsumen adalah barang tidak original. Toner yang ia terima bewarna keruh dan berbau aneh tidak seperti toner yang sebelumnya pernah beli di toko lain”

Kedua, konsumen dengan *username* @Silvana yang mengalami permasalahan di Toko @enlee.konveksi, dengan ungkapannya sebagai berikut:

*”Saya membeli 4 sprei ukuran 160x200x30 dengan motif emely khaky, ice cream, lucky grey, dan lusia, namun yang datang cuman 3 motif yaitu, emely khaky, ice cream, dan lucky grey. Motiv yang lusia tidak ada dalam paket yang saya unboxing”*⁶⁶

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa konsumen melakukan pembelian *online* di Toko @enlee.konveksi yaitu 4 sprei, dengan motif emely khaky, ice cream, lucky grey, dan lusia. Namun ketika barang datang dan melakukan *unboxing* sprei yang dikirim penjual kurang 1, yaitu motif lusia.

Ketiga, konsumen dengan *username* @Whyunrl yang mengalami permasalahan di Toko @aonlineshop, dengan ungkapannya sebagai berikut:

*”Saya membeli bedak Maybelline di tahun 2022, penjual mengatakan expired di tahun 2024, namun Ketika barang sampai ternyata expired keterangan di box 2022. Saya merasa dirugikan karna ini barangnya tidak sampai setahun udah gabisa dipakai lagi”*⁶⁷

⁶⁶ Silvana, Wawancara (*Online*, 22 Februari 2024).

⁶⁷ Whyunrl, Wawancara (*Online*, 22 Februari 2024).

Hasil wawancara tersebut tersebut dijelaskan bahwa konsumen melakukan pembelian *online* di Toko @aonlineshop yaitu, sebuah bedak Maybelline di tahun 2022, penjual mengatakan bahwa expired di tahun 2024, namun ketika barang sampai keterangan di box barang expired di tahun 2022. Konsumen merasa dirugikan karna bedak yang harusnya dapat ia pakai dalam jangka waktu lama ternyata harus expired di tahun itu juga.

Keempat, konsumen dengan *username* @ardelia yang mengalami permasalahan di Toko @deli.id, dengan ungapannya sebagai berikut:

*"Saya membeli pensil warna warna dan 2 penghapus mekanik bermerek deli. Lalu setelah saya checkout, saya menghubungi toko tersebut pada fitur pesan chat untuk meminta warna pensil mekanik tersebut dibedakan. Yang satu berwarna pink dan yang satu lagi berwarna tosca. Tetapi pesan yang saya sampaikan tidak di tanggapi. Dan setelah barang tersebut sampai, warna yang saya terima untuk penghapus mekanik tersebut keduanya tosca."*⁶⁸

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa konsumen melakukan pembelian *online* di Toko @deli.id, yaitu pensil warna dan dua penghapus mekanik. Setelah melakukan pemesanan, konsumen ingin memiminta agar warna penghapus yang ia pesan warnanya di bedakan, namun tidak ada respon dari penjual sampai barang tersebut sampai, dan jelas warna barang pun sama.

⁶⁸ Ardelia, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024)

Kelima, konsumen dengan *username* @adshm yang mengalami permasalahan di Toko @stuff.mejor, dengan ungkapannya sebagai berikut:

*”Saya membeli 2 sepatu jenis Vans Slip On Classic yang masing-masing berukuran 40 cm, Ketika barang sampai paket yang datang terlihat hanya 1 box, dan saya unboxing paket itu benar saja ternyata hanya ada sepasang sepatu. Sedangkan sepatu satu lagi 1 tidak dikirim” saya menghubungi penjual dan saya spam namun tidak ada respon padahal status penjual aktif”.*⁶⁹

Hasil wawancara tersebut tersebut dijelaskan bahwa konsumen melakukan pembelian *online* di Toko @stuff.mejor, yaitu dua sepatu jenis Vans Slip On Classic yang ukurannya sama-sama 40 cm, namun ketika barang sampai yang dikirim penjual hanya sepasang sepatu.

b. Upaya Konsumen ke Penjual

Penulis berhasil melakukan wawancara terhadap lima orang responden konsumen Shopee yang pernah mengalami kerugian dalam jual beli online namun tak kunjung mendapatkan respon penjual dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Pertama, konsumen dengan *username* @Yatidirinsa yang mengalami permasalahan di Toko @Youthful Bliss, dengan ungkapannya sebagai berikut:

”begitu barang yang saya terima tidak sesuai, saya langsung menghubungi penjual tapi respondnya tidak jelas seperti

⁶⁹ Adshm, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024)

balasan setingan dari both. Saya tanya cara tukar barang gimana, namun penjual tetap bilang barang itu original 100%”⁷⁰

Pernyataan dari konsumen yang melakukan pembelian *online* di Toko @Youthful Bliss, bahwa ia telah menghubungi pihak penjual namun tidak mendapatkan respond yang jelas seperti balasan dari *both*. Menanyakan bagaimana cara penukaran barang tapi penjual tetap bilang bahwa barang itu original.

kedua, konsumen dengan *username* @Silvana yang mengalami permasalahan di Toko @enlee.konveksi, dengan ungapannya sebagai berikut:

”sudah komplain dan kirim vidio unboxing, tapi tidak ada respond dalam beberapa hari dan sekarang malah gabisa di chat padahal status penjual online terus”⁷¹

Pernyataan dari konsumen yang melakukan pembelian *online* di Toko @enlee.konveksi, bahwa sudah mencoba menghubungi penjual dan memberi vidio unboxing paket namun tidak ada respond dan solusi, padahal status penjual terlihat online terus.

Ketiga, konsumen dengan *username* @Whyunrl yang mengalami permasalahan di Toko @aonlineshop, dengan ungapannya sebagai berikut:

⁷⁰ Yatidirinsa, Wawancara (*Online*, 20 Februari 2014).

⁷¹ Silvana, Wawancara (*Online*, 22 Februari 2024).

”saya menanyakan kapan expired bedak ke penjual dan menjawab di tahun 2024/2025, namun nyatanya di box produk tertera expired di tahun 2022. Saya komplain ke penjual tapi penjual tidak respond”⁷²

Pernyataan dari konsumen yang melakukan pembelian *online* di Toko @aonlineshop bahwa, ia menanyakan kapan expired produk bedak itu, lalu penjual menjawab 2024/2025. Namun berbeda dengan keterangan pada box yang tertera expired pada 2022, dah melakukan komplain ke penjual tetapi tidak ada respond.

Keempat, konsumen dengan *username* @ardelia yang mengalami permasalahan di Toko @deli.id, dengan ungapannya sebagai berikut:

”ketika barang saya datang dan ternyata tidak sesuai dengan apa yang saya request di fitur chat, saya mengecek pesan saya sebelumnya kepada penjual, namun ternyata memang tidak ada respond di awal ketika saya meminta request untuk dibedakan warna barangnya. Dan jawaban dari penjual pun seperti both bukan penjual langsung”⁷³

Pernyataan dari konsumen yang melakukan pembelian *online* di Toko @deli.id bahwa, ia telah menghubungi penjual di awal untuk request warna barang, namun tidak ada respond hingga barang itu datang. Ketika di cek kembali fitur chat tersebut yang merespond bukan penjual melainkan both.

⁷² Whyunrl, Wawancara (*Online*, 22 Februari 2024).

⁷³ Ardelia, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024).

Kelima, konsumen dengan *username* @adshm yang mengalami permasalahan di Toko @stuff.mejor, dengan untkapannya sebagai berikut:

*”saya sudah menghubungi penjual dan saya spam namun tidak ada respon padahal status penjual aktif”.*⁷⁴

Pernyataan dari konsumen yang melakukan pembelian *online* di Toko @stuff.mejor, bahwa sudah mencoba melakukan komplain ke penjual dan di spam chat namun tidak ada respon padahan status penjual aktif.

c. Upaya konsumen ke *Marketplace* Shopee

Penulis berhasil melakukan wawancara terhadap lima orang responden konsumen Shopee yang pernah mengalami kerugian dalam jual beli *online*, dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Pertama, konsumen dengan *username* @Yatidirinsa yang mengalami permasalahan di Toko @Youthful Bliss, dengan untkapannya sebagai berikut:

*”Saya sempet mencoba menghubungi Shopee namun katanya garansi pemesanan saya sudah berakhir semenjak saya klik pesanan di terima. Saya juga baru tau kalau udah klik pesanan diterima berarti uang kita sudah dilepaskan ke pihak penjual dan masa garansi Shopee juga telah berakhir, ketika barang sampai ya saya belum sempat mengecek saya langsung klik pesanan diterima”*⁷⁵

⁷⁴ Adshm, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024).

⁷⁵ Yatidirinsa, Wawancara (*Online*, 20 Februari 2014).

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa, sempat mencoba menghubungi pihak Shopee akan tetapi garansi pemesanan sudah berakhir ketika klik "pesanan di terima" tanpa mengecek terlebih dahulu kondisi barang yang diterima. Konsumen mengaku juga baru mengetahui jika sudah klik "pesanan diterima" maka otomatis uang kita sudah diteruskan ke penjual dan masa garansi sudah habis.

Kedua, konsumen dengan *username* @Silvana yang mengalami permasalahan di Toko @enlee.konveksi, dengan ungkapannya sebagai berikut:

*"saya tidak memperpanjang masalah saya ke pihak Shopee, karna saya rasa ribet, apalagi dengan penjual yang tidak ada respond. Cukup saya beri ulasan dan penilaian bintang 1 di penilaian produk, agar yang lain kalau mau beli di toko ini lebih diperhatikan lagi"*⁷⁶

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa, ia tidak memperpanjang masalahnya ke pihak Shopee, karna dirasa ribet apalagi tidak adanya respond penjual. Namun penjual memberi ulasan dan penilaian bintang 1 di penilaian produk.

Ketiga, konsumen dengan *username* @Whyunrl yang mengalami permasalahan di Toko @aonlineshop, dengan ungkapannya sebagai berikut:

"oh saya tidak menghubungi admin Shopee, karena saya rasa mau ditukar barang pun juga expired semua produk sepertinya sama yaitu 2022. Saya tau itu karna setelah barang saya sampai, saya langsung cek ulasan orang-orang yang baru

⁷⁶ Silvana, Wawancara (Online, 22 Februari 2024).

masuk dan mereka semua mengalami permasalahan seperti saya”⁷⁷

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa, konsumen tidak menghubungi pihak Shopee, karena ia merasa kalau mau di tukar pun pasti semua produk yang dimiliki penjual memiliki expired yang sama. Mengetahui itu karena begitu barang sampai, ia langsung mengecek beberapa ulasan baru masuk dari orang-orang dan ternyata mengalami permasalahan yang sama.

Keempat, konsumen dengan *username* @ardelia yang mengalami permasalahan di Toko @deli.id, dengan ungkapannya sebagai berikut:

”saya tidak terlalu mempermasalahkan kesalahan itu apalagi sampai ke Shopee nya langsung, dan saya tidak memberi ulasan apapun di penilaian produk. Karna barang yang saya beli juga tetap masi bisa digunakan, hanya masalah di warna aja”⁷⁸

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa, konsumen tidak mempermasalahkan barang yang ia terima apalagi sampai ke bagian tim Shopee dan tidak memberika ulasan apapun di penilaian produk. Karna barang itu tetap masi bisa digunakan sekalipun warna tidak sesuai.

⁷⁷ Whyunrl, Wawancara (*Online*, 22 Februari 2024).

⁷⁸ Ardelia, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024).

Kelima, konsumen dengan *username* @adshm yang mengalami permasalahan di Toko @stuff.mejor, dengan ungunannya sebagai berikut:

”setelah saya spam chat penjual dan tidak ada respond, saya memberi ulasan komentar dan bintang 1 di penilaian. Dan saya chat pihak Shopee lewat live chat untuk minta pengajuan barang, sambil menunggu konfirmasi pihak Shopee, ga lama penjual merespond penilaian saya tadi dan bilang akan dikirim barang yang kurang di hari itu juga. Jadi saya rasa memang harus kasi penilaian jelek dulu di depan publik baru ditanggapi komplain saya”⁷⁹

Hasil wawancara tersebut dijelaskan bahwa, dengan tidak adanya respond penjual di kolom chat, konsumen memberi ulasan dan bintang 1 di penilaian produk, sembari menghubungi pihak Shopee via live chat untuk meminta pengajuan tukar barang. Namun tidak lama penjual akhirnya merespond penilaian konsumen. Jadi konsumen merasa memang harus dikasi penilaian jelek dulu di depan publik baru ditanggapi komplainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dari lima narasumber diatas, dapat di dilihat masih banyak penjual yang kurang adanya itikad baik untuk bertanggungjawab atas permasalahan-permasalahan yang dialami konsumen. Sebagaimana kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menyebutkan:⁸⁰

1) *beritikad baik dalam melakukan kegiatannya;*

⁷⁹ Adshm, Wawancara (*Online*, 25 Februari 2024).

⁸⁰ Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

- 2) *memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;*
- 3) *memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;*
- 4) *menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;*
- 5) *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;*
- 6) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;*
- 7) *memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.*

Dapat dilihat dari regulasi diatas bahwa pelaku usaha tidak menjalankan kewajiban kepada konsumen sebagaimana mestinya, karna tidak ada i'tikad baik untuk merespond kendala yang dialami konsumen. Sehingga tidak banyak konsumen yang menyelesaikan masalahnya dengan kendala tidak mengerti harus meminta hak nya dan melakukan pengaduan bagaimana, dengan menerima kekecewaan atas barang yang diterima. Sejatinya dalam perlindungan konsumen, konsumen juga memiliki hak-hak yang harus diberikan setelah kewajiban yang telah dipenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, yang menyebutkan:⁸¹

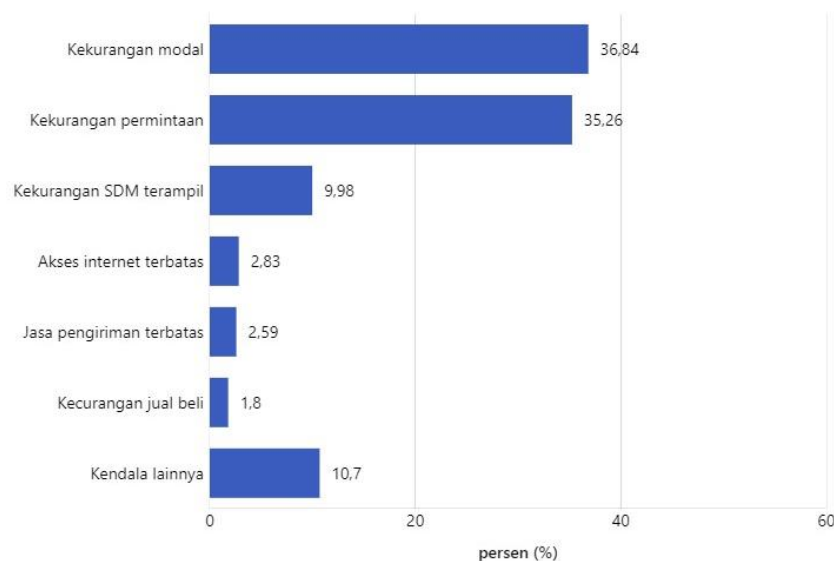
- 1) *hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;*

⁸¹ Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

- 2) hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Bagan 3

Kendala yang Dihadapi Pelaku Usaha E-Commerce di Indonesia 2022



Laporan Badan Pusat Statistik (BPS) bertajuk statistik *e-Commerce 2023*. Dari sekitar 31 ribu unit usaha *e-commerce* yang disurvei, kekurangan modal kendala paling banyak dihadapi. BPS melaporkan “Selama 2022 sebanyak 36,84% pelaku usaha kekurangannya

permodalan”, Kendala berikutnya, yakni kurangnya permintaan dengan proporsi 35,26%. Disusul oleh kurangnya tenaga kerja terampil sebesar 9,98%. Selain itu, adapula pelaku *e-commerce* lokal yang merasa usahanya terhambat lantaran keterbatasan akses internet, keterbatasan jasa pengiriman, kecurangan dalam proses jual beli, serta kendala lainnya seperti terlihat pada grafik.

Survei ini juga menemukan, mayoritas atau 43,02% usaha *e-commerce* lokal menjual produk berupa makanan minuman. Ada juga yang menjual produk *fashion*, kebutuhan rumah tangga, hingga kosmetik dengan proporsi yang lebih kecil. BPS melakukan survei ini terhadap 31.753 sampel usaha *e-commerce* yang tersebar di 34 provinsi dan 302 kabupaten/kota. Sampel dalam survei ini adalah pelaku usaha yang menggunakan internet untuk menerima pesanan atau penjualan barang/jasa selama 2022.⁸²

Adapun Bentuk perlindungan hukum berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

a. Hak konsumen dalam mengoptimalkan pelayanan

Dalam perannya sebagai pengguna, konsumen memiliki hak serta tanggung jawab terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan, dan juga memiliki akses terhadap informasi mengenai

⁸² Nabilah Muhamad, “Kurang Modal Jadi Kendala Utama dalam Pengembangan Usaha E-Commerce di Indonesia | Databoks,” diakses 7 Mei 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/kurang-modal-jadi-kendala-utama-dalam-pengembangan-usaha-e-commerce-di-indonesia>.

hak-hak mereka sebagai konsumen yang mendorong mereka untuk lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi bisnis. Salah satu hak yang sangat penting adalah hak atas pelayanan yang memuaskan.

Shopee menyediakan layanan khusus bagi konsumennya untuk memberikan ulasan dan saran melalui berbagai saluran komunikasi seperti Call Center Shopee di 1500702 atau melalui situs web <https://help.shopee.co.id/portal/>. Konsumen diharapkan untuk menyampaikan segala jenis keluhan melalui saluran komunikasi yang disediakan serta memberikan bukti-bukti yang valid. Shopee akan menginvestigasi keluhan tersebut melalui layanan Aplikasi Shopee.

b. Hak konsumen untuk mengadakan permasalahan

Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 menetapkan hak-hak konsumen, termasuk hak atas perlindungan hukum dan penyelesaian masalah atau sengketa. Sementara itu, Pasal 29 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa konsumen dan pedagang berhak mendapatkan perlindungan yang memadai, di mana negara bertanggung jawab untuk campur tangan dalam hal tersebut. Ini berarti bahwa negara memiliki kewajiban untuk terlibat dalam penanganannya.

Pasal 4 UUPK juga menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jaminan produk atau jasa sesuai dengan kontrak yang mereka terima bersama pelaku usaha. Tujuan

dari ketentuan ini adalah untuk mencegah timbulnya masalah antara konsumen dan penyedia produk yang tidak sesuai dengan kontrak yang telah disepakati.

c. Menyelesaikan sengketa konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau yang menderita kerugian akibat mengonsumsi barang atau memanfaatkan jasa.⁸³

Permasalahan yang timbul akibat perdagangan barang dan/atau jasa perlu mendapatkan perhatian serius, sebab berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen. Adapun upaya Konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha atau melalui pengadilan umum (litigasi) sebagaimana dijelaskan pada Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:⁸⁴ ” *Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum*”. Konsumen juga dapat menyelesaikan permasalahannya melalui jalur diluar pengadilan (non litigasi) sesuai Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8

⁸³ Rosmawati M.H S. H., *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen* (Kencana, 2017), 41.

⁸⁴ Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi:⁸⁵
”Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Apabila memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.

Adapun badan yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen tersebut seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar sengketa serupa tidak terulang kembali.⁸⁶ BPSK sendiri dalam penyelesaian sengketa akan menawarkan kepada konsumen 3 macam pilihan hukum yang dapat ditempuh yaitu: arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Yang mana pemilihan cara penyelesaian-penyelesaian tersebut tersebut akan dilakukan atas dasar persetujuan dan kesepakatan dari para pihak, yang

⁸⁵ Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen.

⁸⁶ Musataklima, *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Malang: Maknawi, 2024), 245.

diharapkan dapat berdaya guna (efisien) dan berhasil (efektif).⁸⁷ Konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa atas barang yang tidak sesuai gambar secara keperdataan atau secara pidana, sehingga konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas.⁸⁸

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/atau jasa tersebut terhadap konsumen.⁸⁹

Bagi konsumen dapat melakukan jalur (non litigasi) kepada *marketplace* Shopee dengan mengikuti ketentuan syarat dan layanan Shopee yang telah ditentukan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan, apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, jika dalam resital ini tidak tercapai kesepakatan maka Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha menyelesaikan perselisihan

⁸⁷ Purba, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan," 105.

⁸⁸ Sapta Abi Pratama, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace," *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2, no. 1 (19 November 2020): 190.

⁸⁹ S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, 65–66.

dan permasalahan dengan hukum atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.⁹⁰

2. Bentuk Penyediaan Sarana Pengaduan Yang Diberikan Marketplace Shopee Sebagai Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen

Tanggung jawab pihak penyedia *platform* dalam menangani masalah yang timbul dalam transaksi jual beli di *marketplace* terutama terkait dengan cacat produk atau produk ilegal yang di jual oleh pihak ketiga merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 1 Nomor 8 Tahun 1999 yang isinya mengamanatkan perlunya upaya perlindungan konsumen melalui jaminan kepastian hukum.⁹¹ Oleh karena itu, pihak penyedia *platform* bertanggungjawab untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi secara hukum dan masalah yang timbul dapat ditangani secara efektif.

Dalam Peraturan Pemerintah Pasal 23 Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan untuk menghindari atau merenspon adanya konten informasi elektronik ilegal atau tidak sesuai, *marketplace* (PPMSE) wajib:⁹²

- a) *Menyajikan syarat penggunaan atau perjanjian lisensi kepada penggunanya untuk melakukan pemanfaatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;*

⁹⁰ Raudhya Alfira dkk., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee,” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 241, <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>.

⁹¹ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁹² Pasal 23 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

- b) *Menyediakan sarana kontrol teknologi dan/atau sarana penerimaan laporan atau aduan masyarakat terhadap keberadaan konten informasi elektronik ilegal ataupun penyalahgunaan ruang pada Sistem Elektronik yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.*

Dijelaskan dalam Pasal 23 huruf (b) diatas bahwa penyedia *platform* atau sistem elektronik untuk menyediakan sarana kontrol teknologi dan/atau sarana penerimaan laporan aduan konsumen dengan merespon adanya permasalahan dalam *marketplace*, PPMSE wajib menyediakan sarana tersebut terhadap keberadaan konten informasi elektronik ilegal ataupun penyalahgunaan ruang pada Sistem Elektronik yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mengenai layanan pengaduan konsumen, PPMSE pun telah mengaturnya pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yang menyebutkan:⁹³

- 1) *PPMSE dan PSP yang tidak dikecualikan dari ketentuan kewajiban memiliki Perizinan Berusaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (3) wajib memiliki layanan pengaduan Konsumen sesuai dengan persyaratan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan Perizinan Berusaha berbasis risiko.*
- 2) *Layanan pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib ditampilkan dengan jelas pada laman yang mudah dibaca oleh Konsumen.*

⁹³ Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

- 3) *Layanan pengaduan Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa nomor kontak dan/atau alamat surat elektronik yang wajib dapat dihubungi dan ditanggapi.*

a. Hak dan Kewajiban PT. Shopee Indonesia

Hak dan Kewajiban PT.Shopee Indonesia, hak Shopee selaku media/sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut:⁹⁴

- 1) Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar aturan penggunaan di situs shopee, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan.
- 2) Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi.
- 3) Jika pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam aturan penggunaan di situs shopee, maka pihak shopee berhak untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu termasuk

⁹⁴ Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk,” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (22 Juli 2023): 12, <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.

namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya.

- 4) Shopee berhak untuk meminta data-data pribadi pengguna jika diperlukan.
- 5) Aturan penggunaan situs shopee dapat berubah sewaktu-waktu dan/atau diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan mengakses situs shopee, pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam aturan penggunaan Situs Shopee.
- 6) Shopee berhak menggunakan data dan informasi para pengguna situs demi meningkatkan mutu dan pelayanan di situs shopee.

Kewajiban Shopee selaku media/sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut:

- 1) Melindungi segala informasi yang diberikan pengguna pada saat pendaftaran, mengakses, dan menggunakan seluruh layanan dalam situsshopee.
- 2) Melindungi segala hak pribadi yang muncul atas informasi mengenai suatu produk yang ditampilkan oleh pengguna layanan situs shopee, baik berupa foto, username, logo, dan lain lain.

- 3) Memberitahukan data dan informasi yang dimiliki oleh para pengguna situs bila diwajibkan dan/atau diminta oleh institusi yang berwenang berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, perintah resmi dari pengadilan, dan/atau perintah resmi dari instansi/aparat yang bersangkutan.
- 4) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat kekeliruan sistem pada situs shopee yang menyebabkan kerugian terhadap pihak pembeli maupun penjual.
- 5) Tunduk pada peraturan perundang-undangan Republik Indonesia pada setiap sistem yang dijalankan pada platform Shopee.

b. Bentuk Sarana Tanggung Jawab Shopee

Setiap transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli akan dipantau secara cermat oleh tim Shopee, yang kemudian akan menjadi tanggung jawab mereka. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan bentuk sarana tanggung jawab Shopee, seperti hasil pengamatan peneliti terhadap *marketplace* Shopee, sebagai berikut:

1) Menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen

Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pengaduan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Shopee memberikan fasilitas aduan 24

(dua puluh empat) jam, senin-minggu termasuk hari libur melalui *Call Center*: 1500702 dan *Live Chat* pada Pusat Bantuan di aplikasi Shopee.⁹⁵

2) Pusat Resolusi

Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi, tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur "pusat resolusi" yang berguna menjadi sarana diskusi dengan penjual mengenai tuntutan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.⁹⁶

3) Garansi Shopee

Setiap pembelian yang dilakukan oleh pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee, yang merupakan fitur di mana pembayaran kepada penjual ditahan sementara oleh Shopee selama masa garansi tersebut. Dana akan diteruskan ke penjual Ketika pesanan telah diterima dengan baik dan sampai di lokasi pengiriman.⁹⁷ Garansi Shopee berlaku selama 12 hari, dihitung sejak pembeli melakukan pembayaran. Garansi shopee bisa diperpanjang saat masa berlakunya sudah mau

⁹⁵ Tim Shopee, "[Layanan Konsumen] Bagaimana cara menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-\[Layanan-Konsumen\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-[Layanan-Konsumen]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F).

⁹⁶ Tim Shopee, "[Pengembalian Barang/Dana] Apa itu Pusat Resolusi? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F).

⁹⁷ Tim Shopee, "[Garansi Shopee] Apa itu Garansi Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F).

habis, sementara barang yang dipesan belum diterima. Perpanjangan garansi dapat dilakukan untuk dua kondisi, yakni untuk barang yang belum dan yang sudah dikirim. Namun jika garansi Shopee telah berakhir dan ingin melakukan pengembalian barang /atau dana, pembeli dapat menghubungi Customer Service Shopee untuk mengisi formulir Garansi Shopee Berakhir (ASG) dan ditindaklanjuti oleh pihak Shopee.

4) Pengembalian Dana dan/atau Barang

Pihak Shopee memberikan kebijakan pengembalian barang dan dana sesuai ketentuan layanan dimana jika produk tidak sampai, tidak lengkap atau kosong, rusak, cacat, dan permasalahan lainnya. Shopee akan membantu menyelesaikan dengan cara memeriksa kasus dan bukti-bukti pendukung seperti foto atau video produk yang cacat atau tidak berfungsi dengan semestinya sampai dengan batas waktu yang ditentukan, kemudian Shopee akan melakukan investigasi lebih lanjut.⁹⁸

5) COD (*Cash On Delivery*)

COD atau bayar ditempat adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat, setelah pesanan dari kuring diterima pembeli. Shopee memiliki program pendukung

⁹⁸ Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara Shopee membantu menyelesaikan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 7 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menylesaikan-pengembalian-barang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menylesaikan-pengembalian-barang%2Fdana%3F).

pengembalian barang di tempat untuk pesanan dengan metode pembayaran COD khusus jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (penjual dikelola Shopee), atau SPX Standart, yaitu program COD Cek Dulu.⁹⁹ Metode pembayaran COD Cek Dulu dengan tujuan meningkatkan kepercayaan pembeli dan menarik pembeli baru. Pembeli dapat membuka paket sebelum membayar dan mengembalikan paket COD Cek Dulu apabila tidak sesuai deskripsi atau foto produk.

Jadi dari beberapa fitur di atas merupakan upaya Shopee dalam melindungi konsumen, seperti sarana Fitur *chat* Shopee memberikan suatu sistem yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan untuk orang-orang yang melakukan jual beli *online* melalui aplikasi Shopee. Fitur *live chat* akan dihubungkan langsung kepada admin yang akan membantu permasalahan kita, pelayanannya sangat cepat dan admin *live chat* akan membantu sampai kita merasa puas akan kebingungan yang dialami.

Sesuai aturan penyedia platform *marketplace* bertindak cepat untuk segera membekukan atau menonaktifkan lapak penjual yang menjual barang cacat produk dan/produk illegal yang dijual di platform *marketplace* dan saat itu juga lapak tersebut ditutup. Penyedia platform *marketplace* sangat menyayangkan adanya pihak-pihak yang menyalahgunakan sistem yang bersifat user

⁹⁹ Tim Shopee, "Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)? | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia," diakses 14 Maret 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>.

generated content, dimana setiap pihak dapat melakukan pengunggahan produk di platform marketplace secara mandiri.¹⁰⁰

c. **Prosedur Layanan Pengaduan Shopee**

Marketplace Shopee yang memiliki layanan pengaduan konsumen jika merasa kebingungan dalam mendapatkan info permasalahan dalam jual beli yaitu dengan cara menghubungi *Customer Service* Shopee, dengan langkah-langkah sebagai berikut:¹⁰¹

- 1) Buka aplikasi Shopee
- 2) Pilih tab “saya”
- 3) Lalu pilih “chat dengan Shopee”
- 4) Kemudian pilih “Chat with Live agent”

Customer service Shopee tersedia dalam 24 jam, Senin-minggu, termasuk Hari Libur Nasional

d. **Prosedur dan Mekanisme Pengajuan Pengembalian Barang dan/ Dana Shopee**

Berikut cara bagaimana mengajukan pengembalian barang dan/dana melalui aplikasi Shopee:¹⁰²

- 1) Pilih *tab* “Saya”

¹⁰⁰ Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, dan Ruhayat Taufik, “Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik,” *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (4 Desember 2022): 71, <https://doi.org/10.33592/jp.v3i2.2998>.

¹⁰¹ Tim Shopee, “[Customer Service] Bagaimana cara menghubungi Customer Service Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 6 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72945-\[Customer-Service\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72945-[Customer-Service]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F).

¹⁰² Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 6 Maret 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-5BPengembalian-Barang%2FDana%5D-Bagaimana-cara-mengaju%20kan-permintaan-pengembalian-Barang%2Fdana%3F>.

- 2) Pilih “Dikirim”
- 3) Pilih “Pesanan”
- 4) Pilih “Ajukan Pengembalian”
- 5) Pilih alasan pengajuan
- 6) Pilih produk yang diajukan pengembalian
- 7) Pilih “Selanjutnya”
- 8) Pilih “Alasan”
- 9) Pilih alasan yang sesuai
- 10) Pilih “Konfirmasi”
- 11) Isi “Deskripsi” (jika ada)
- 12) Upload foto/video bukti pendukung
- 13) *Pilih* “Kirim”.

Dari prosedur pengajuan pengembalian dana dan/barang di atas, berikut mekanisme Shopee dalam menyelesaikannya:¹⁰³

- 1) Laporan pengaduan masalah

Jika terdapat masalah dengan barang yang diterima, konsumen perlu melaporkannya kepada Shopee melalui aplikasi atau situs web. Konsumen dapat memilih opsi "Pengembalian Barang" pada pesanan yang bersangkutan.

- 2) Konfirmasi pengembalian

Shopee akan melakukan verifikasi atas laporan pengaduan konsumen. Tim Shopee mungkin meminta dokumen

¹⁰³ Tim Shopee, “Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 15 Maret 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503?previousPage=other+articles>.

pendukung (foto dan video yang menunjukkan kerusakan paket, dan foto resi) dari Pembeli atau Penjual dalam batas waktu yang ditentukan.

3) Persetujuan pengembalian

Setelah menerima dokumen, Tim Shopee akan melakukan pengecekan dan investigasi lebih lanjut. Jika Shopee mengonfirmasi pengembalian barang, mereka akan memberikan persetujuan untuk pengembalian. Konsumen akan diberikan instruksi tentang bagaimana mengembalikan barang tersebut, termasuk alamat pengiriman dan metode pengiriman yang dapat digunakan.

4) Pengembalian barang.

Konsumen perlu mengemas barang yang akan dikembalikan dengan baik dan mengirimkannya kembali sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pastikan untuk menggunakan metode pengiriman yang dapat dilacak agar Konsumen dapat memantau status pengiriman.

5) Verifikasi pengembalian.

Setelah barang dikirim kembali, Shopee akan memeriksa kondisi barang untuk memastikan bahwa pengembalian dilakukan dengan benar. Jika pengembalian diterima dan diverifikasi, Konsumen akan menerima pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan Shopee.

6) Penanganan oleh Shopee

Setelah menerima barang yang dikembalikan, Shopee akan melakukan pengecekan terhadap kondisi barang. Jika barang diterima dalam kondisi yang sesuai, Shopee akan memproses pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

7) Pengembalian dana

Jika Konsumen memilih pengembalian dana, Shopee akan mengembalikan uang Konsumen melalui metode pembayaran yang Konsumen gunakan saat melakukan pembelian. Proses pengembalian dana dapat memakan waktu beberapa hari kerja tergantung pada metode pembayaran yang digunakan.

8) Penggantian barang

Jika Konsumen memilih penggantian barang, Shopee akan mengirimkan barang yang baru atau serupa sebagai pengganti barang yang dikembalikan. Konsumen akan menerima pembaruan mengenai status penggantian barang dan pengiriman melalui aplikasi atau situs web Shopee.

9) Komunikasi dengan Shopee

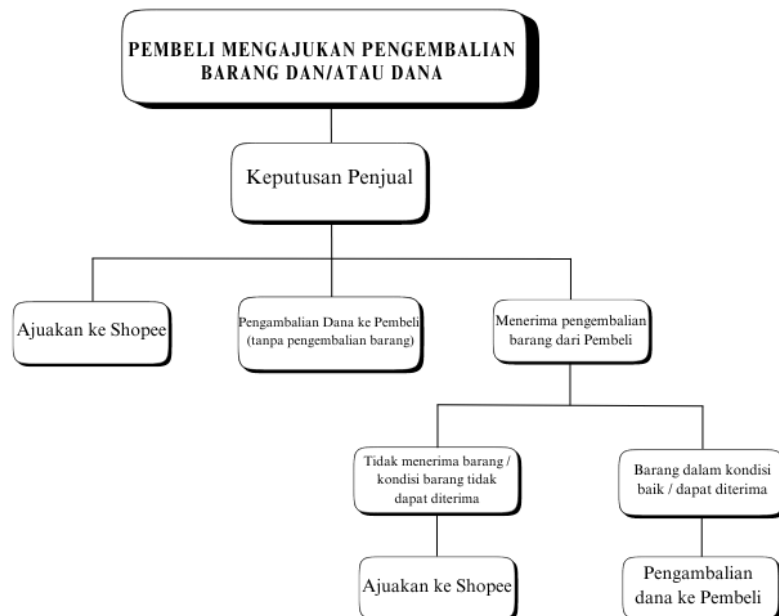
Selama proses pengembalian barang, penting untuk tetap berkomunikasi dengan Shopee melalui aplikasi atau situs web. Konsumen dapat mengajukan pertanyaan, memberikan pembaruan, atau mengikuti instruksi yang diberikan oleh

Shopee untuk memastikan proses pengembalian berjalan dengan baik. Shopee menyarankan Pembeli dan Penjual untuk tetap aktif berkomunikasi melalui fitur Chat terkait pengajuan pengembalian barang atau dana.

Penting untuk selalu memeriksa dan memahami syarat serta ketentuan yang telah ditetapkan oleh penjual sebelum melakukan pembelian. Hal ini akan membantu konsumen memahami dengan jelas prosedur pengembalian yang berlaku.

Bagan 4

Mekanisme Pengembalian Barang dan/atau Dana



Pembeli hanya dapat mengajukan permintaan pengembalian barang /atau dana jika belum memilih “Pesanan Selesai” (pesanan belum berada di tahap selesai). Karena dengan memilih “Pesanan Selesai” otomatis pembayaran akan dilepas ke

penjual, sehingga pembeli harus benar-benar memastikan bahwa pesanan dalam kondisi baik sebelum memilih “Pesanan Selesai”. Jika ingin melakukan pengembalian pembeli dan penjual bisa melakukan diskusi terlebih dahulu mengenai solusi yang dapat diambil melalui fitur “Chat” pada aplikasi Shopee. Namun jika tidak ada respon dari penjual, pembeli bisa menghubungi Customer Service Shopee untuk bantuan lebih lanjut.¹⁰⁴

Proses penyelesaian masalah akibat jual beli *online* dalam *marketplace* tentu akan berbeda-beda, proses penyelesaiannya akan diselesaikan berdasarkan pada permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan dalam penerimaan pesanan yaitu dengan melakukan diskusi kepada pihak penjual namun jika tidak mendapatkan itikad baik maka dapat melakukan pengaduan ke pihak *marketplace* dengan menjelaskan kronologi permasalahan yang dialaminya dan nantinya *marketplace* Shopee akan membantu dalam penyelesaian masalah tersebut. Dari mekanisme yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan dengan adanya prosedur yang cukup ketat seharusnya Kebijakan Komunitas Shopee sudah dapat melindungi hak-hak konsumen maupun pelaku usaha jika mengikuti arahan sesuai dengan prosedur yang termuat dalam perjanjian. Namun, hal itu belum berjalan dengan baik karena

¹⁰⁴ Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Apakah saya dapat mengajukan pengembalian barang/dana setelah memilih Pesanan Selesai? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 15 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F).

minimnya informasi pengetahuan konsumen mengenai fitur-fitur tersebut.

Dalam Islam, jual beli secara online diperbolehkan selama tidak mengandung unsur-unsur yang dapat merusaknya, seperti riba, kezhaliman, penipuan, kecurangan, dan sebagainya. Adapun dalam bermuamalah Islam mengajarkan tata cara agar pelaku bisnis berlaku jujur, tidak melakukan pengelabuan/penipuan demi meraup keuntungan yang banyak.

Dari sinilah hubungan perlindungan konsumen dalam Islam bisa menggunakan konsep maqasid syariah dan juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen, maka pelaku usaha memenuhi kebutuhan konsumen dan ini harus mempertimbangkan yang bersifat esensial atau mendasar dalam melindungi konsumen. Maqashid syariah merupakan tujuan syariat yang harus diterapkan dalam kegiatan ekonomi agar kegiatan perekonomian sesuai dengan syariat yang diajarkan oleh Islam. Maqashid syariah merupakan tujuan syariat yang harus diterapkan dalam kegiatan ekonomi agar kegiatan perekonomian sesuai dengan syariat yang diajarkan oleh Islam.¹⁰⁵

Menurut Imam Asy-Syatibi ada lima (5) standar dalam maqashid syariah yang harus dijaga dalam melakukan jual beli.

¹⁰⁵ Siti Halimah, "Kajian Maqashid Syariah Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Keputusan Pembelian Konsumen Muslim (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee)" (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022), <http://repository.radenintan.ac.id/22167/1/PUSAT%20BAB%201%20DAN%205.pdf>.

Pertama, menjaga agama (hifz din), Shopee berusaha menjaga agama pelanggan dengan tidak melakukan hal-hal yang melanggar agama. Kedua, menjaga jiwa (hifz nafs) baik seller maupun pembeli dilakukan dengan diterapkannya aturan tidak menjual barang yang membahayakan hidup pelanggan. Ketiga, menjaga akal (hifz aql) Shopee sudah memenuhi kewajiban untuk menjaga akal pembeli. Adanya larangan menjual minuman keras, dan segala sesuatu yang memabukkan. Keempat, menjaga keturunan (hifz nasl) Shopee telah mengeluarkan aturan ketat mengenai larangan menjual barang-barang yang mengundang seks dan menjerus ke perbuatan asusila. Kelima, menjaga harta (hifz mal) Shopee melarang seller menjual barang yang tidak bermanfaat dan pengembalian barang jika terdapat kecacatan.¹⁰⁶

Terlaksananya maqasid syariah membawa pengaruh yang positif terhadap keberlangsungan bisnis Shopee, kepercayaan pembeli yang semakin meningkat terhadap Shopee sehingga mereka loyal untuk terus belanja di Shopee. Demikian juga seller semakin setia menjual di Shopee karena jumlah pembeli semakin bertambah yang berpengaruh terhadap peningkatan perolehan keuntungan seller.¹⁰⁷

¹⁰⁶ “Maqashidus Syari’ah, Pengertian, dan Unsur-unsur di Dalamnya,” NU Online, diakses 8 Mei 2024, <https://jateng.nu.or.id/opini/maqashidus-syari-ah-pengertian-dan-unsur-unsur-di-dalamnya-tfvIj>.

¹⁰⁷ Ruslang, “Etika Bisnis Seller Berdasarkan Maqashid Syariah Dalam Mewujudkan Sustainability E-Commerce Shopee Makassar” (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 140, <https://repositori.uin->

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kendala dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee memiliki permasalahan yang berbeda-beda, seperti barang yang tidak sesuai, deskripsi yang tidak jelas, lambatnya respon penjual bahkan tidak ada respon sama sekali. Upaya yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, ditujukan untuk menjamin keadilan bagi konsumen. Shopee memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang memberikan konsumen akses untuk mengadukan masalahnya dan menawarkan solusi termasuk penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
2. Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan terhadap pelanggaran aturan penggunaan dengan menyediakan sarana seperti, layanan pengaduan konsumen, pusat resolusi, garansi, pengembalian barang dan/atau dana, dan fitur COD Cek Dulu dimana dapat membuka paket sebelum membayar dengan tujuan mengecek barang apakah sesuai atau tidak. Proses penyelesaian pengaduan masalah dibutuhkan ketelitian dan kejelian dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dengan begitu hak-hak konsumen dan pelaku usaha

dapat dilindungi. Hubungan perlindungan konsumen dalam Islam bisa menggunakan konsep maqasid syariah dan juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen, menurut Imam Asy-Syatibi ada lima (5) standar dalam maqashid syariah yang harus dijaga dalam melakukan jual beli online yaitu melindungi Agama (hifdzud-din), menjaga Jiwa (hifdzun-nafs), menjaga Akal (hifdzul-aql), menjaga Nasab atau keturunan (hifdzun-nasl), serta menjaga Harta (hifdzul-mal) dalam melakukan diskusi.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis maupun kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi *marketplace* Shopee, pelaku usaha, maupun konsumen :

1. Bagi *marketplace* Shopee, pihak Shopee harus lebih cepat dan tanggap dalam menyelesaikan layanan dari banyaknya masalah pengaduan konsumen. *Marketplace* hendaknya memberi edukasi terkait jual beli online dan edukasi terkait penyelesaian pengaduan konsumen kepada pelaku usaha secara jelas sehingga kedepannya dapat mewujudkan jual beli online yang sehat.
2. Bagi pelaku usaha, diharapkan meningkatkan kesadaran hukum dengan memiliki i'tikad baik dalam merespon adanya pengaduan dari konsumen. Dalam menjual atau memasarkan produk-produknya harus memperhatikan hak-hak konsumen dan kerugian yang dialami oleh konsumen merupakan tanggungjawab pelaku usaha

3. Bagi konsumen, meskipun Undang-Undang telah memberikan jaminan perlindungan bagi konsumen, namun konsumen perlu tetap waspada saat melakukan transaksi *online* untuk mengurangi risiko kerugian. Dalam perjanjian Shopee, terdapat peraturan terkait pengembalian barang yang menjadi dasar hukum bagi penjual dan pembeli. Pembeli harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan. Jika pembeli tidak mematuhi persyaratan yang telah disepakati, maka kemungkinan pembeli tidak dapat mengajukan pengembalian dana dan/atau barang.

Oleh karena itu, penting bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi *online* untuk memahami dan mematuhi peraturan yang ada serta menjaga kepatuhan terhadap perjanjian yang telah dibuat. Hal ini akan membantu mencegah konflik dan memastikan proses transaksi berlangsung dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.
11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang
Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan
Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam
Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan
Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam
Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

BUKU

Dr, Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Perss, 2020.

Fajar, Mukti, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif &
Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika,
2022.

- Maiyestati. *Metode Penelitian Hukum*. Sumatera Barat: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022.
- M.H, Rosmawati, S. H. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana, 2017.
- M.Hum, Dr Abdul Halim Barkatullah, S. Ag , SH. *Hak-Hak Konsumen*. Nusamedia, 2019.
- M.M, Dr Muhammad Ramdhan, S. Pd. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021.
- Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2022.
- Musataklima. *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.
- S, Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Solikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Wijaya, Desy. *Marketplace Pedia*. Yogyakarta: LAKSANA, 2020.

JURNAL

- Abduzzohir, Habib, dan Yeti Sumiyati. “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidakesesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif.” *LOL: Law Out Loud* 1, no. 1 (9 September 2023): 7–12.

- Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, dan Muhammad Rasyiid Herdiansyah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee.” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>.
- Arteja, Hessa, dan Christine S. T. Kansil. “Analisis Pengawasan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) Dalam Mengawasi Fenomena Barang Palsu Di Platform Marketplace (Studi Perbandingan Di Indonesia Dan Amerika Serikat).” *Jurnal Hukum Adigama* 3, no. 2 (2020): 777–800. <https://doi.org/10.24912/adigama.v3i2.10591>.
- Barkatullah, Abdul Halim. “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce.” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007). <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>.
- Eleanora, Fransiska Novita. “Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (14 Desember 2018). <https://doi.org/10.31599/krtha.v12i2.26>.
- Faizal, Nurlaeni. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia.” Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2019. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZAL.pdf.

- Fibrianti, Nurul. "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (20 Desember 2020): 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.
- Fitria, Tira Nur. "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 01 (31 Maret 2017): 52–62. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.99>.
- Fitriyani, Desy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)." Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023. <http://repository.unissula.ac.id/30388/>.
- Handayani, Rahmi. "Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order." *Jurnal Notarius* 1, no. 2 (2022). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>.
- Hayati, Putri Wisma, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan." *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (19 Februari 2020): 73–88. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v1i1.8281>.
- Irmawati, Dewi. "Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis." *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6 (2011). https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-irmawati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf.

- Jusar, Rizkinil, Palmawati Taher, dan Inge Dwivismiar. “Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce.” *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3, no. 1 (1 Juni 2023): 62. <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>.
- Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, dan Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (22 Juli 2023): 1–15. <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.
- Panrizki, Ferdy. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru).” Universitas Islam Riau, 2022. <https://repository.uir.ac.id/14295/>.
- Pratama, Sapta Abi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace.” *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2, no. 1 (19 November 2020): 182–99.
- Purba, Rynaldi Gregorius. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan.” Universitas Sumatera Utara, 2021. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32169>.
- Rafiqih, Adnan. “Sistem Affiliate Dalam Marketplace Shopee Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia.” bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61779>.

Suhul, Salim Ahmad, dan Fauzan Al-Anshori. “Hukum Investasi Emas Online Pada Aplikasi Marketplace Dalam Perspektif Islam.” *OSF Preprints*, 18 Agustus 2023. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9umfw>.

Wardani, Ratna Kusuma. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Undergraduate, Universitas Jember, 2016. <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/72805>.

Yustiani, Rini, dan Rio Yunanto. “PERAN MARKETPLACE SEBAGAI ALTERNATIF BISNIS DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI.” *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika* 6, no. 2 (23 Oktober 2017): 43–48. <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.

INTERNET

Abduzzohir, Habib, dan Yeti Sumiyati. “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidakesesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif.” *LOL: Law Out Loud* 1, no. 1 (9 September 2023): 7–12.

Ahdiat, Adi. “5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023 | Databoks.” Diakses 16 Januari 2024. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>.

———. “Tren Pengunjung E-Commerce Semester I 2023, Shopee Kokoh di Puncak | Databoks.” Diakses 7 Mei 2024.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/07/tren-pengunjung-e-commerce-semester-i-2023-shopee-kokoh-di-puncak>.

Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, dan Muhammad Rasyiid Herdiansyah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee.” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023).
<https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>.

Anjar Verianty, Woro. “Cara Belanja di Shopee dengan Mudah, Lengkap dengan Cara Membayarinya.” *liputan6.com*, 20 Februari 2023.
<https://www.liputan6.com/hot/read/5211835/cara-belanja-di-shopee-dengan-mudah-lengkap-dengan-cara-membayarinya>.

Arteja, Hessa, dan Christine S. T. Kansil. “Analisis Pengawasan Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) Dalam Mengawasi Fenomena Barang Palsu Di Platform Marketplace (Studi Perbandingan Di Indonesia Dan Amerika Serikat).” *Jurnal Hukum Adigama* 3, no. 2 (2020): 777–800. <https://doi.org/10.24912/adigama.v3i2.10591>.

Barkatullah, Abdul Halim. “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce.” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 14, no. 2 (2007). <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>.

Dr, Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Perss, 2020.
<http://eprints.unram.ac.id/20305/>.

- Eleanora, Fransiska Novita. "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 UU NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (14 Desember 2018). <https://doi.org/10.31599/krtha.v12i2.26>.
- Faizal, Nurlaeni. "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia." Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2019. https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZAL.pdf.
- Fajar, Mukti, dan Yulianto Achmad. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2022.
- Fauzan, Rahmad. "Sektornya Tokopedia Shopee Cs Paling Banyak Diadukan Konsumen Sepanjang 2023." *Bisnis.com*, 11 Januari 2024. <https://teknologi.bisnis.com/read/20240111/266/1731556/sektornya-tokopedia-shopee-cs-paling-banyak-diadukan-konsumen-sepanjang-2023>.
- Fibrianti, Nurul. "Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen: Sinergi Negara, Pelaku Usaha Dan Konsumen." *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (20 Desember 2020): 90–101. <https://doi.org/10.31603/burrev.3971>.
- Fitria, Tira Nur. "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3, no. 01 (31 Maret 2017): 52–62. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.99>.
- Fitriyani, Desy. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui

- Marketplace Tiktok & Shopee).” Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023. <http://repository.unissula.ac.id/30388/>.
- Halimah, Siti. “Kajian Maqashid Syariah Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Keputusan Pembelian Konsumen Muslim (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022. <http://repository.radenintan.ac.id/22167/1/PUSAT%20BAB%201%20DAN%205.pdf>.
- Handayani, Rahmi. “Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order.” *Jurnal Notarius* 1, no. 2 (2022). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>.
- Hayati, Fitri Wisma, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan.” *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (19 Februari 2020): 73–88. <https://doi.org/10.22437/zaaken.v1i1.8281>.
- Irmawati, Dewi. “Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis.” *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6 (2011). https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-irmawati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf.
- Jusar, Rizkinil, Palmawati Taher, dan Inge Dwivismiar. “Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce.” *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum* 3, no. 1 (1 Juni 2023): 62. <https://doi.org/10.51825/sjp.v3i1.19234>.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.

Kurniawan, Bayu. “Perbedaan Retur dan Refund dalam Belanja Online, Wajib Tahu!” *Blog Komerce* (blog), 10 Mei 2022. <https://komerce.id/blog/perbedaan-retur-dan-refund/>.

Maiyestati. *Metode Penelitian Hukum*. Sumatera Barat: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022.

M.H, Rosmawati, S. H. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana, 2017.

M.Hum, Dr Abdul Halim Barkatullah, S. Ag , SH. *Hak-Hak Konsumen*. Nusamedia, 2019.

M.M, Dr Muhammad Ramdhan, S. Pd. *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2021. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Ntw_EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=metode+penelitian+adalah&ots=f2uJ6RMu5x&sig=BSbxBHireV88giXdGFOZfzhDKjE&redir_esc=y#v=onepage&q=metode%20penelitian%20adalah&f=false.

Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, dan Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (22 Juli 2023): 1–15. <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.

Muhamad, Nabilah. “Kurang Modal Jadi Kendala Utama dalam Pengembangan Usaha E-Commerce di Indonesia | Databoks.” Diakses 7 Mei 2024.

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/09/20/kurang-modal-jadi-kendala-utama-dalam-pengembangan-usaha-e-commerce-di-indonesia>.

Muhammad, Abdulkadir. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2022.

Musataklima. *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.

Mutiara Annur, Cindy. “Indonesia Jadi Penyumbang Kunjungan Terbanyak ke Shopee pada 2023 | Databoks.” Diakses 7 Mei 2024. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/03/21/indonesia-jadi-penyumbang-kunjungan-terbanyak-ke-shopee-pada-2023>.

Nandy. “Pendiri Shopee dan Kisah Perjalanan Karirnya - gamedia.” *Gamedia Literasi* (blog), 3 Februari 2022. <https://www.gamedia.com/literasi/pendiri-shopee/>.

NU Online. “Maqashidus Syari’ah, Pengertian, dan Unsur-unsur di Dalamnya.” Diakses 8 Mei 2024. <https://jateng.nu.or.id/opini/maqashidus-syari-ah-pengertian-dan-unsur-unsur-di-dalamnya-tlvIj>.

Panrizki, Ferdy. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru).” Universitas Islam Riau, 2022. <https://repository.uir.ac.id/14295/>.

Pratama, Sapta Abi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace.” *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2, no. 1 (19 November 2020): 182–99.

Purba, Rynaldi Gregorius. "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan." Universitas Sumatera Utara, 2021. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32169>.

Putrikartikadewi. "Profil Perusahaan | by Putrikartikadewi." *Medium* (blog), 11 Juni 2023. <https://medium.com/@putrikartikadewi1212/-9a115e1e2be9>.

Rachmawati, Dwi. "YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-commerce." *Bisnis.com*, 23 Januari 2024. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.

Rafiqih, Adnan. "Sistem Affiliate Dalam Marketplace Shopee Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia." bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61779>.

Redaksi. "Paylater Sampai E-Commerce Jadi Aduan Konsumen Tertinggi di 2023." *CNBC Indonesia*. Diakses 6 Maret 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240111122303-4-504788/paylater-sampai-e-commerce-jadi-aduan-konsumen-tertinggi-di-2023>.

Ruslang. "Etika Bisnis Seller Berdasarkan Maqashid Syariah Dalam Mewujudkan Sustainabilitas E-Commerce Shopee Makassar." Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021. <https://repositori.uin->

alauddin.ac.id/19751/1/Ekonomi%20Syariah%20Judul%20tesis%20Etika%20%20Bisnis%20%20Seller.pdf.

S, Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.

Santri, Dewi, dan Dermilan Siregar. “Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)” 3, no. 2 (2023).
<https://id.scribd.com/document/658626124/jawaban>.

Saprida. “Akad Salam Dalam Transaksi Jual Beli.” *Mizan: Journal of Islamic Law* 4, no. 1 (13 Juni 2018). <https://doi.org/10.32507/mizan.v4i1.177>.

Shopee, Tim. “Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)? | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia.” Diakses 14 Maret 2024.
<https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>.

———. “Come Make History With Us | Shopee Careers.” Diakses 8 Februari 2024. <https://careers.shopee.co.id/about>.

———. “[Customer Service] Bagaimana cara menghubungi Customer Service Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 6 Maret 2024.
[https://help.shopee.co.id/portal/article/72945-\[Customer-Service\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72945-[Customer-Service]-Bagaimana-cara-menghubungi-Customer-Service-Shopee%3F).

———. “Fitur-Fitur Terbaik yang Dimiliki Oleh Shopee - PT Exrush Digital Nusantara.” Diakses 17 Februari 2024. <https://exrush.com/fitur-fitur-terbaik-yang-dimiliki-oleh-shopee/>.

- . “[Garansi Shopee] Apa itu Garansi Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F).
- . “Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 15 Maret 2024. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503?previousPage=other+articles>.
- . “[Layanan Konsumen] Bagaimana cara menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-\[Layanan-Konsumen\]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-[Layanan-Konsumen]-Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Apa itu Pusat Resolusi? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Apakah saya dapat mengajukan pengembalian barang/dana setelah memilih Pesanan Selesai? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 15 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara mengajukan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 6 Maret

2024. <https://help.shopee.co.id/portal/article/73212-5BPengembalian-Barang%2FDana%5D-Bagaimana-cara-mengaju%20kan-permintaan-pengembalian-Barang%2Fdana%3F>.
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara Shopee membantu menyelesaikan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 7 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalian-barang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalian-barang%2Fdana%3F).
- . “Profil Perusahaan Shopee sebagai Aplikasi Belanja Online Asia.” kumparan. Diakses 8 Februari 2024. <https://kumparan.com/berita-terkini/profil-perusahaan-shopee-sebagai-aplikasi-belanja-online-asia-1y5jwp8MoSo>.
- . “Sejarah Shopee Di Indonesia: Marketplace Sukses Di Tanah Air.” Ginee, 18 Oktober 2021. <https://ginee.com/id/insights/sejarah-shopee-indonesia/>.
- . “Tentang Shopee - Karir | Shopee Indonesia.” Diakses 17 Februari 2024. <https://careers.shopee.co.id/about>.
- Solikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Suhul, Salim Ahmad, dan Fauzan Al-Anshori. “Hukum Investasi Emas Online Pada Aplikasi Marketplace Dalam Perspektif Islam.” OSF Preprints, 18 Agustus 2023. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9umfw>.

- Suyudi, Mohammad. "Jual Beli Online dengan Sistem Dropship Menurut Hukum Islam dan Hukum Positif Indonesia." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 2, no. 03 (21 Maret 2021): 397–410. <https://doi.org/10.59141/jist.v2i03.105>.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik. "Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik." *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (4 Desember 2022): 63–83. <https://doi.org/10.33592/jp.v3i2.2998>.
- Wardani, Ratna Kusuma. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." Undergraduate, Universitas Jember, 2016. <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/72805>.
- Wijaya, Desy. *Marketplace Pedia*. Yogyakarta: LAKSANA, 2020.
- Yustiani, Rini, dan Rio Yunanto. "PERAN MARKETPLACE SEBAGAI ALTERNATIF BISNIS DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI." *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika* 6, no. 2 (23 Oktober 2017): 43–48. <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>.

LAMPIRAN

Lampiran 1-Surat Keterangan Wawancara

Surat Keterangan wawancara @yatidirinsa

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pengguna : @yatidirinsa

Selaku konsumen yang mengalami permasalahan dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee.

Menyatakan telah diwawancarai dan memberikan keterangan kepada:

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani

NIM : 200202110062

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi Kasus Marketplace Shopee)

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Responden



(.....)

Surat Keterangan wawancara @silvana

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pengguna : @silvana

Selaku konsumen yang mengalami permasalahan dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee.

Menyatakan telah diwawancarai dan memberikan keterangan kepada:

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani

NIM : 200202110062

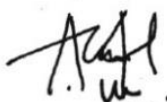
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi Kasus Marketplace Shopee)

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Responden


(.....)

Surat Keterangan wawancara @whyunrl

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pengguna : @whyunrl

Selaku konsumen yang mengalami permasalahan dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee.

Menyatakan telah diwawancarai dan memberikan keterangan kepada:

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani

NIM : 200202110062

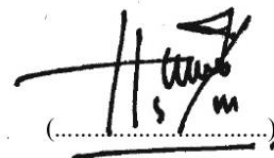
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi Kasus Marketplace Shopee)

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Responden



(.....)

Surat Keterangan wawancara @ardelia

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pengguna : @ardelia

Selaku konsumen yang mengalami permasalahan dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee.

Menyatakan telah diwawancarai dan memberikan keterangan kepada:

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani

NIM : 200202110062


Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi Kasus Marketplace Shopee)

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Responden



(.....)

Surat Keterangan wawancara @adshm

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Pengguna : @adshm

Selaku konsumen yang mengalami permasalahan dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee.

Menyatakan telah diwawancarai dan memberikan keterangan kepada:

Nama : Sri Dewi Putri Octaviani

NIM : 200202110062

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli *Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak *Marketplace* (Studi Kasus Marketplace Shopee)

Demikian surat keterangan ini di buat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Februari 2024

Responden


(.....)

Lampiran 2-Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Barang apa yang di pesan melalui *marketplace* Shopee?
2. Permasalahan apa yang terjadi pada barang yang dipesan?
3. Bagaimana upaya menindaklanjuti permasalahan tersebut? komplain atau tidak. Jika iya, apakah ada respon atau itikad baik dari penjual?
4. Apakah permasalahan sampai melibatkan *marketplace* Shopee?

Lampiran 3-Bukti Wawancara Secara Online

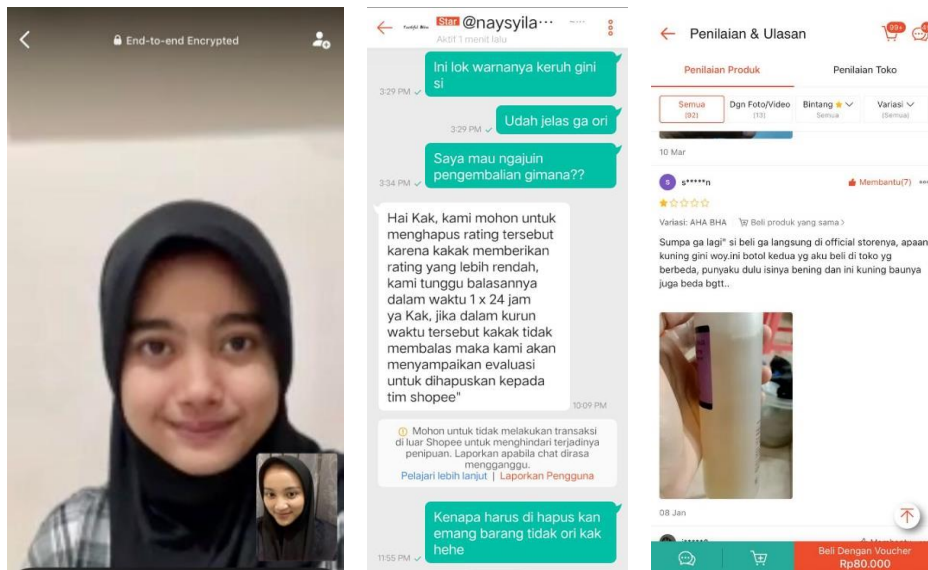


Figure 1 : Konsumen @yatidirinsa

Tanggal 20 Februari 2024

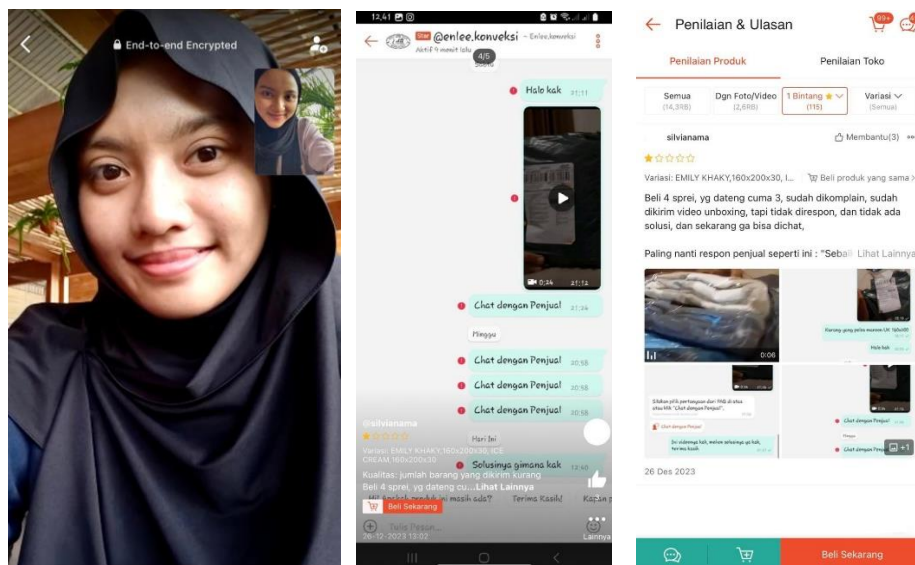


Figure 2 : Konsumen @silvana

Tanggal 22 Februari 2024

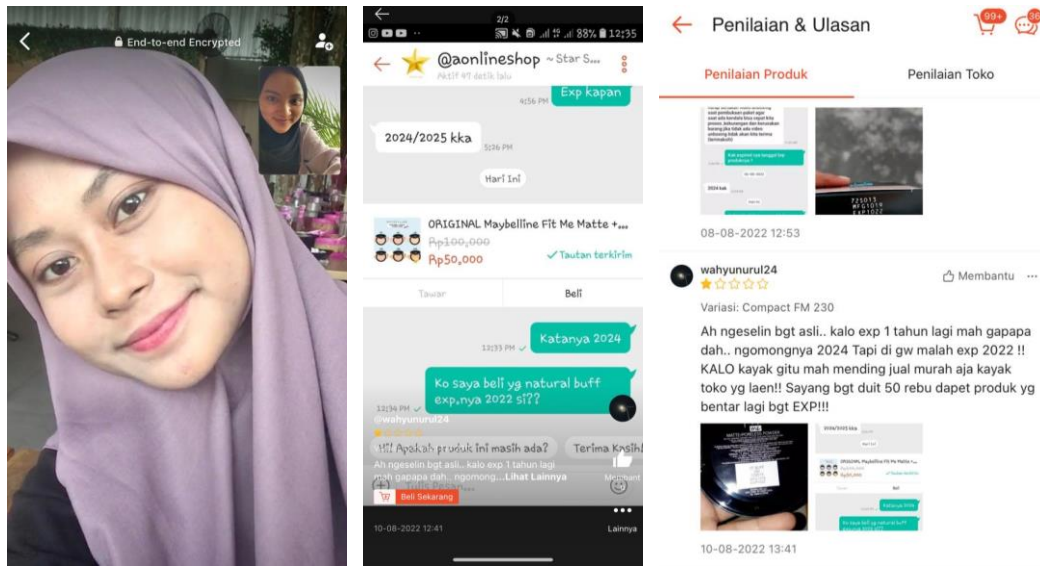


Figure 3 : Konsumen @whyunrl

Tanggal 22 Februari 2024

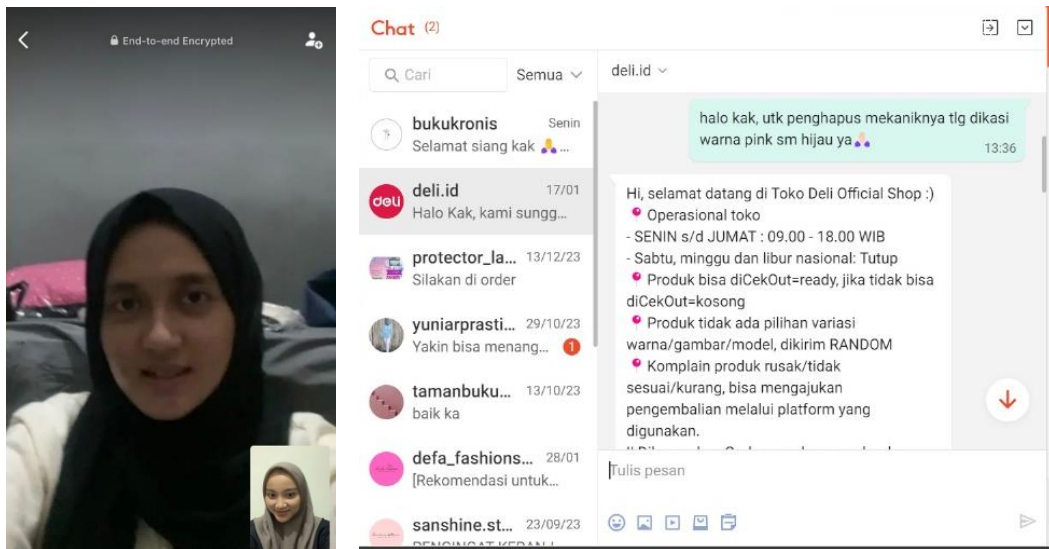


Figure 4 : Konsumen @ardelia

Tanggal 25 Februari 2024

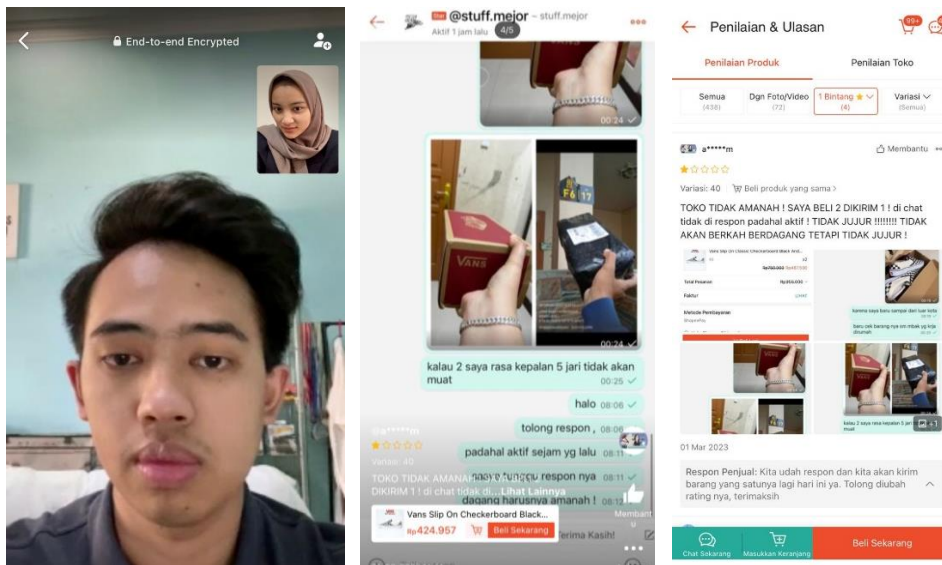


Figure 5 : Konsumen @adshn

Tanggal 25 Februari 2024

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Sri Dewi Putri Octaviani
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang / 03 Oktober 2001
Alamat : Dalung Permai Blok D No. 25 BR. Lingga Bumi, Kuta Utara, Bali
Email : sridewiputrioctaviani@gmail.com
Nomor Handphone : 085738945878

Riwayat Pendidikan

No.	Jenjang Pendidikan	Nama Instansi	Tahun
1.	SD/MI	SD Muhammadiyah 3 Denpasar	2008-2014
2.	SMP/MTS	SMP Thursina International Islamic Boarding School Malang	2014-2017
3.	SMA/MA	MA Tawakkal Denpasar	2017-2020
4.	S1	Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang	2020-sekarang