

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE  
YANG TERKENA PENIPUAN HARGA  
DI *MARKETPLACE* SHOPEE**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NADHIFAH RATU INTAN AL KAUTSAR**

**19220187**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UIN MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE  
YANG TERKENA PENIPUAN HARGA  
DI MARKETPLACE SHOPEE**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NADHIFAH RATU INTAN AL KAUTSAR**

**19220187**



**PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH**

**FAKULTAS SYARIAH**

**UIN MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2024**

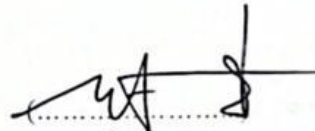
## PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudari Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar NIM 19220187 mahasiswa Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

### PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE YANG TERKENA PENIPUAN HARGA DI *MARKETPLACE SHOPEE*

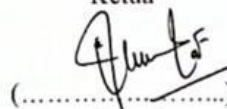
Telah dinyatakan lulus dalam sidang ujian skripsi Dengan Penguji:

1. Dr. Mustaklima, S.HI., M.Si.  
NIP: 198304202023211012



Ketua

1. Iffaty Nasyiah. MH  
NIP: 197606082009012007



Sekretaris

2. Kurniasih Bahagiati. MH  
NIP: 19871019201903201



Penguji Utama

Malang, 24 Juni 2024



Fakultas Syariah

Sudirman Hasan,

M.A.

NIP. 197708222005011003

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, Penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE YANG TERKENA PENIPUAN HARGA DI MARKETPLACE SHOPEE**

Benar-benar merupakan skripsi yang disusun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian skripsi ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, 24 Juni 2024

Penulis,



Nadhifah Ratu Intan Al

Kautsar

NIM 19220187

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar NIM:  
19220187 Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri  
Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE YANG TERKENA PENIPUAN HARGA DI MARKETPLACE SHOPEE**

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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Hukum Ekonomi Syariah



Dr. Fakhruddin, M.HI  
NIP 197408192000031002

Malang, 24 Juni 2024  
Dosen Pembimbing,



Iffaty Nasyi'ah, M.H.  
NIP 197606082009012007

### BUKTI KONSULTASI

Nama : Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar  
NIM : 19220187  
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah  
Dosen Pembimbing : Iffaty Nasyi'ah. M.H.  
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM  
TRANSAKSI JUAL-BELI ONLINE YANG  
TERKENA PENIPUAN HARGA  
DI MARKETPLACE SHOPEE

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1.	Rabu, 11 Oktober 2023	Proposal	
2.	Kamis, 12 Oktober 2023	Revisi Semi Proposal	
3.	Jum'at, 13 Oktober 2023	ACC Semi Proposal	
4.	Jum'at, 10 November 2023	Pertanyaan Kuesioner	
5.	Selasa, 14 November 2023	Revisi Pertanyaan Kuesioner	
6.	Kamis, 23 November 2023	Revisi BAB I	
7.	Rabu, 20 Maret 2024	Revisi BAB I,II,III,IV	
8.	Senin, 6 Mei 2024	Revisi BAB IV	
9.	Jum'at, 17 Mei 2024	Revisi BAB IV,V	
10.	Rabu, 22 Mei 2024	ACC Skripsi	

Malang, 24 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Prodi HES



Dr. Fakhruddin, M.H.I

NIP 197408192000031002

### **Motto**

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

◌

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu”.

QS. An –Nisa: 29

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamini, kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan pertolongan penulisan skripsi yang berjudul: **“Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online Yang Terkena Penipuan Harga Di Marketplace Shopee”** dapat kami selesaikan dengan baik. Shalawat dan salam kita haturkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah memberikan uswatun hasanah kepada kita dalam menjalani kehidupan ini secara syar'i. Dengan mengikuti beliau, semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaatnya di hari akhir kiamat. Amiin.

Dengan segala pengajaran, bimbingan/pengarahan, serta bantuan layanan yang telah diberikan, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada taranya kepada:

1. Prof. Dr HM. Zainuddin M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. Sudirman Hasan, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.HI. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Iffaty Nasyi'ah. M.H. selaku dosen pembimbing penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.



5. Dwi Hidayatul Firdaus. M.Si. Selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
6. Kepada orang tua Ibu Zakiyah. S.Ag. dan Bapak Mukhlas. S.Ag. yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya dalam menempuh pendidikan sehingga penulis mampu memperjuangkan masa depan yang lebih baik untuk kedua orang tua dan keluarga.
7. Kepada almarhumah nenek penulis Ibu Siti Fatimah yang telah merawat, menyangi, menjaga, dan mendoakan penulis sedari kecil untuk mendapatkan hal yang baik untuk penulis, kedua orang tua, dan keluarga.
8. Kepada Budhe, Pakdhe, Om, Tante, dan Sepupu penulis yang telah memberikan doa dan dukungan untuk bisa menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada adik-adik penulis Dinar Dania Al Kautsar, Maldini Elang Al Kautsar, Berlian Zulfa Al Kautsar dan Zahir Cahaya Alfarobi yang turut serta memberi dukungan dan doa untuk mampu menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
10. Kepada semua teman-teman penulis (Fitrotul, Risa, Ayik, Khika, Rima, Lily, Yusi, dan Mba Rosyi) yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas bantuan dan dukungannya.
11. Last but not least, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I recive, I wanna thank me for just being me at all times.

Malang, 25 Mei 2024

Penulis,

Nadhifah Ratu Intan

Al Kautsar

NIM 19220187

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Umum

Dalam penulisan karya ilmiah, penggunaan istilah asing kerap tidak dihindarkan. Secara umum sesuai Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia kata asing ditulis (dicetak) miring. Dalam konteks Bahasa Arab, terdapat pedoman transliterasi khusus yang berlaku internasional. Berikut ini disajikan tabel pedoman transliterasi sebagai acuan penulisan karya ilmiah.

### B. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
أ	`	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	th	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	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		

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jikahamzah (ء) terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

### C. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Ḍammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَ	Fathah dan ya	Ai	A dan I
اَوَ	Fathah dan wau	Iu	A dan U

Contoh :

كَيْفَ : *kaiifa*

هَوَّلَ : *hauula*

### D. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ا ي	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis diatas
اِ ا ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis diatas
اُ ا ي	Ḍammah dan wau	ū	u dan garis diatas

Contoh :

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### E. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan ha (h). Contoh:

رَوْضَاتُ : *rawdāh al-atfāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاتِيْمَةُ : *al-madīnah al-fāṭimah*

الْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

## F. Syaddah (*Tasydīd*)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ' ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّانَا : *rabbānā*

نَجْمَانَا : *najmānā*

الْحَق : *al-haqq*

الْحَج : *al-hajj*

نُعَم : *nu'ima*

أَعْدُو : *'aduwwu*

Jika huruf *ى* ber- *tasydīd* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf berharakat kasrah ( , - ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (ī). Contoh:

أَلِي : *'Alī* (bukan *'Aliyy* atau *'Aly*)

أَرَبِي : *'Arabī* (bukan *'Arabiyy* atau *'Araby*)

## G. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ال* (alif lam ma'arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

ال : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

زلّ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)  
زَلَّةٌ

الفُلسفة : *al-falsafah*

البلدان : *bilādu*

البلدان : *bilādu*

## H. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contohnya:

تأمير : *ta'mīna*

النوء : *al'nau'*

شياء : *syai'un*

أميرت : *umirtu*

## I. Penulisan Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Alquran (dari *al-Qur'ān*), sunnah, hadis, khusus dan umum. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-Qur'ān*

*Al-Sunnah qabl al-tadwīn*

*Al-'Ibārāt Fī 'Umūm al-Lafz lā bi khuṣūṣ al-sabab*

#### **J. Lafz Al-Jalālah (الله)**

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

الله : *dīnullāh*

Adapun *ta marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هو في رحمة الله : *hum fi rahmatill*

#### **K. Huruf Kapital**

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama Sdiri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk

huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika

ia ditulis dalam teksmaupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wuḍi‘a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fih al-Qur‘ān*

Naşīr al-Dīn al-Ṭūs

Abū Naşr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-Munqiz min al-Ḍalāl



## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>BUKTI KONSULTASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>Motto.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI.....</b>	<b>x</b>
<b>A. Umum .....</b>	<b>x</b>
<b>B. Konsonan.....</b>	<b>x</b>
<b>C. Vokal.....</b>	<b>xi</b>
<b>D. Maddah.....</b>	<b>xi</b>
<b>E. Ta Marbūṭah.....</b>	<b>xii</b>
<b>F. Syaddah .....</b>	<b>xii</b>
<b>G. Kata Sandang.....</b>	<b>xiii</b>
<b>H. Hamzah.....</b>	<b>xiii</b>
<b>I. Penulisan Kata Arab Yang Lazim Digunakan Dalam Bahasa Indonesia .....</b>	<b>xv</b>
<b>J. Lafz Al-Jalālah (الله).....</b>	<b>xvi</b>
<b>K. Huruf Kapital.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>3</b>
<b>E. Definisi Operasional .....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
<b>A. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>5</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Kajian Pustaka.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
<b>A. Jenis Penelitian .....</b>	<b>23</b>

<b>B. Pendekatan Penelitian.....</b>	<b>24</b>
<b>C. Lokasi Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>D. Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>24</b>
<b>E. Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>25</b>
<b>F. Metode Pengolahan Data .....</b>	<b>26</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>27</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
<b>A. Dampak Dari Praktek Penipuan Harga di Marketplace Shopee.....</b>	<b>29</b>
<b>B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online di Marketplace Shopee .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>58</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>58</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>59</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>

## ABSTRAK

Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar, NIM 19220187, 2024. **Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Online Yang Terkenan Penipuan Harga Di Marketplace Shopee.** Skripsi, Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Iffaty Nasyi'ah. M.H.

---

---

Kata kunci : perlindungan konsumen, penipuan harga, marketplace shopee.

*E-commerce* telah menjadi motor penggerak perekonomian baru di Indonesia dalam bidang teknologi. Bersamaan dengan keuntungan tersebut, perkembangana internet juga membawa dampak negatif seperti peningkatan *cybercrime* yang merupakan tindakan kriminal yang menggunakan teknologi komputer dan internet sebagai alatnya. Keberadaan *e-commerce* yang tidak memiliki fisik menjadi tantangan baru bagi penegak hukum dalam menangani *cybercrime*. Shopee sebagai *platform e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara dan Taiwan pada tahun 2015 memiliki kelebihan dan kemudahan dalam penggunaan dan beragamnya metode pembayaran. Shopee juga memiliki potensi terjadinya *scam*, seperti penjualan dengan harga diskon palsu yang sebenarnya harga normal, hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap Hukum Perlindungan Konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah jenis penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan dengan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dengan kenyataan yang ada pada masyarakat.

Perjanjian jual beli *online* tidak boleh melanggar undang-undang atau bertentangan dengan kesusilaan dan ketertiban umum. Namun, jika ada unsur penipuan dalam perjanjian jual beli online, maka akan ada konsekuensi hukum, baik pidana maupun perdata. Shopee menetapkan kewajiban bagi konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan memastikan bahwa konsumen dan pelaku usaha memiliki pemahaman yang jelas mengenai hak dan kewajiban mereka saat melakukan transaksi di *platform* tersebut.

## ABSTRACT

Nadhifah Ratu Intan Al Kautsar, NIM 19220187, 2024. **Consumer Protection in Online Buying and Selling Transactions Affected by Price Fraud on the Shopee Marketplace.** Thesis, Sharia Economic Law Department, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Iffaty Nasyi'ah. M.H.

---

Keywords: consumer protection, price fraud, shopee marketplace.

E-commerce has become a driving force for the new economy in Indonesia in the technology sector. Along with these benefits, the development of the internet also has negative impacts such as an increase in cybercrime, which is a criminal act that uses computer technology and the internet as a tool. The existence of e-commerce that does not have a physical presence is a new challenge for law enforcement in dealing with cybercrime. Shopee as the leading e-commerce platform in Southeast Asia and Taiwan in 2015 has advantages, ease of use, and various payment methods. Shopee also has the potential for scams, such as selling fake discounted prices that are normal prices, this is a violation of the Consumer Protection Law.

The research method used is an empirical juridical research method. Empirical juridical research is a type of sociological legal research or field research by examining applicable legal provisions and the realities that exist in society.

Online buying and selling agreements must not violate the law or be contrary to decency and public order. However, if there is an element of fraud in the online buying and selling agreement, there will be legal consequences, both criminal and civil. Shopee establishes obligations for consumers in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and ensures that consumers and business actors have a clear understanding of their rights and obligations when carrying out transactions on the platform.

عبر والشراء البيع م عامالت في المستهلك حماية. 2024، NIM 19220187 الكونسرار، إنان رانو نظينة القونصادي  
القانون قسم أطروحة، Shopee سوق في الألسعار في بالحنبل المثلثة الإنترنت  
ح.م. نسوة عني: المشرفة. مالنج الحكومة الإسالمية إبراهيم مالك موالنا جامعة الشرعي، النسوق

---

سوق الألسعار، في الحنبل المستهلك، حماية: المفحاة الكلمات

أصبحت التجارة الإلكترونية قوة دافعة للاقتصاد الجديد في إندونيسيا في قطاع التكنولوجيا. وإلى جانب هذه الفوائد، فإن تطور الإنترنت له أيضًا آثار سلبية مثل زيادة الجرائم الإلكترونية، وهو عمل إجرامي يستخدم تكنولوجيا الكمبيوتر والإنترنت كأداة. إن وجود Shopee تجارة إلكترونية ليس لها وجود مادي يشكل تحديًا جديدًا أمام أجهزة إنفاذ القانون في التعامل مع الجرائم السيبرانية. تتمتع باعتبارها منصة التجارة الإلكترونية الرائدة في جنوب شرق آسيا وتايوان في عام 2015 بمزايا وسهولة الاستخدام ومجموعة متنوعة من أيضًا إمكانية عمليات الاحتيال، مثل بيع أسعار مخفضة وهمية وهي في الواقع أسعار عادية، وهذا يعد Shopee طرق الدفع. لدى انتهاكًا لقانون حماية المستهلك.

طريقة البحث المستخدمة هي طريقة البحث القانوني التجريبي. البحث القانوني التجريبي هو نوع من البحث القانوني الاجتماعي أو البحث الميداني من خلال دراسة الأحكام القانونية المعمول بها والحقائق الموجودة في المجتمع.

يجب ألا تنتهك اتفاقيات البيع والشراء عبر الإنترنت القانون أو تتعارض مع الآداب والنظام العام. ومع ذلك، إذا كان هناك عنصر احتيال التزامات Shopee في اتفاقية البيع والشراء عبر الإنترنت، فستكون هناك عواقب قانونية، جنائية ومدنية على حد سواء. يحدد للمستهلكين وفقًا للقانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك ويضمن أن المستهلكين والجهات الفاعلة التجارية لديهم فهم واضح لحقوقهم والتزاماتهم عند إجراء المعاملات على المنصة.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Fenomena *e-commerce* di Indonesia sendiri telah diketahui dari tahun 1996, namun tidak terlalu populer. Pada tahun tersebut sudah banyak bermunculan berbagai *platform* yang melaksanakan transaksi *e-commerce*, namun antara tahun 1997 dan tahun 1998 Indonesia mengalami krisis ekonomi yang menyebabkan keberadaan *e-commerce* diabaikan. Baru pada tahun 1999 hingga tahun 2006 transaksi *e-commerce* menjadi kembali *booming* dan menarik perhatian meskipun hanya sebagian kecil masyarakat Indonesia yang mengetahui teknologi. Keuntungan didapat oleh konsumen dari *e-commerce* adalah mendapatkan informasi mengenai produk-produk tersebut dapat ditawarkan dengan lebih cepat, bisa menghemat waktu dalam memilih produk yang diinginkan, yang sesuai dengan kemampuan serta anggaran konsumen.

Pertumbuhan *e-commerce* telah menyebabkan banyak perubahan dalam berbisnis yang dilakukan secara *online*. Perubahannya ditandai dengan adanya sejumlah upaya dari sektor aktivitas bisnis yang awalnya berbisnis di dunia nyata, kemudian beralih mengembangkan bisnisnya di *real life*. Penggunaan internet dalam *e-commerce* membawa dampak yang bagus dalam memudahkan dan mempercanggih untuk melakukan hubungan internasional tanpa adanya batasan waktu dan tempat.

Dapat dikatakan *e-commerce* sebagai motor penggerak ekonomi baru di ranah teknologi terutama di negara Indonesia. Tidak hanya keuntungan yang didapat, perkembangan internet juga mendatangkan efek negatif dalam bentuk kejahatan dan pelanggaran atau biasanya disebut dengan *cybercrime*. Pengertian *cybercrime* adalah aktivitas kriminal yang melibatkan pengguna teknologi komputer sebagai alat untuk melakukan kejahatan dengan menggunakan kemajuan teknologi internet. *Cybercrime* merupakan bentuk perbuatan yang melanggar hukum dengan

menggunakan teknologi komputer berbasis pada kemajuan teknologi internet. Tidak adanya bentuk fisik dari sebuah toko *online* dalam transaksi jual beli *online* menjadi salah satu kendala bagi penegak hukum untuk memberantas *cybercrime*.

Shopee adalah *platform* perbelanjaan toko *online* terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan yang dikeluarkan pada tahun 2015, *platform* tersebut sudah disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* dengan mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan dengan dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Kelebihan dari *platform* Shopee yaitu mudah digunakan dan memiliki cara pembayaran yang beragam. Untuk kekurangan, *Customer Service platform* ini lambat dalam merespon.

Tak menutup kemungkinan banyak terjadi *scam* di *platform* Shopee, salah satunya para penjual memasang harga di *display* seakan-akan barang tersebut sedang diskon, padahal harga diskon tersebut adalah harga normal. Contohnya: Produk *make up brand* terkenal *Dazzle Me* pada akun *Official* mereka di Shopee, menuliskan harga Rp. 39.900. yang sudah di diskon dari harga Rp. 112.300. Sedangkan produk *make up brand* terkenal tersebut setelah di cek di akun toko *online* dari *platform* yang sama tidak ada yang seharga Rp. 112.300. Hal tersebut bukan merupakan diskon atau promosi yang biasanya diadakan pada hari-hari tertentu seperti hari belanja nasional yang diadakan tiap tahun pada bulan 12 atau tiap bulan sekali seperti 9.9, 10.10, 11.11, melainkan *official store* mereka yang ada di *marketplace* Shopee mencantumkan harga tersebut setiap harinya, dan hal tersebut merupakan sebuah pelanggaran Hukum Perlindungan Konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 9 ayat 1 yang berbunyi: “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah: a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standart mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Praktek Penipuan Harga di *Marketplace* Shopee?
2. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di *Marketplace* Shopee?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui Dampak Praktek Penipuan Harga di *Marketplace* Shopee.
2. Mengetahui Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di *Marketplace* Shopee.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yang signifikan, baik untuk pengembangan penelitian selanjutnya maupun untuk kepentingan akademis dan praktis. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

1. Referensi untuk Penelitian Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk mengeksplorasi topik yang serupa atau terkait. Teori-teori yang dikaji dan temuan yang ditemukan dapat menjadi landasan bagi penelitian lanjutan dalam bidang perlindungan konsumen di e-commerce.
2. Manfaat bagi Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah: Penelitian ini memberikan kontribusi bagi mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah, khususnya dalam pemahaman terhadap aspek hukum dalam transaksi e-commerce. Mereka dapat memperluas pengetahuan mereka mengenai perlindungan konsumen dan aplikasinya dalam konteks ekonomi syariah.
3. Pengetahuan bagi Mahasiswa Fakultas Syariah: Mahasiswa fakultas syariah secara umum juga akan mendapatkan manfaat dari penelitian ini. Mereka dapat



memperkaya pemahaman mereka tentang perlindungan konsumen dalam konteks hukum Islam dan ekonomi syariah, serta menambah wawasan mereka terhadap isu-isu terkait e-commerce.

4. Bahan Bacaan Tambahan: Penelitian ini menyediakan bahan bacaan tambahan yang berharga bagi mahasiswa UIN Malang dan siapa pun yang tertarik dengan topik yang dibahas. Mereka dapat memanfaatkan teori-teori umum yang terkait dengan jurusan atau fakultas mereka, serta mengembangkan pemahaman yang lebih luas tentang perlindungan konsumen dan e-commerce.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki dampak yang luas dan relevan dalam konteks akademis serta praktis, serta dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemahaman terhadap perlindungan konsumen di era digital.

## **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari adanya multitafsir dalam pemahaman dan agar tidak menimbulkan kesenjangan dalam pengetahuan, maka perlu adanya penjabaran dalam memahami permasalahan dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, diperlukan adanya definisi operasional dari penelitian ini. Definisi operasional akan memberikan batasan yang jelas mengenai konsep-konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti dan pembaca dalam memahami konteks dan lingkup penelitian, antara lain:

- a. *Marketplace* (Perdagangan melalui Sistem Elektronik)

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Adapun sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang memiliki fungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan informasi secara elektronik.<sup>1</sup>

b. *Scam* Harga

*Scam* merupakan istilah untuk menggambarkan skema penipuan guna mendapatkan keuntungan berupa uang, barang dan data dari korban. Penipuan adalah sebuah tindakan seseorang atau sekelompok orang membuat kesan bahwa sesuatu itu benar dan tidak palsu untuk membuat orang lain memberikan kepercayaan. Secara formal, penipuan didefinisikan sebagai tindakan “membujuk orang lain dengan tipu muslihat, rangkaian kata-kata bohong, nama palsu, keadaan palsu agar memberikan sesuatu”.<sup>2</sup>

*Scam* harga merupakan tindakan seseorang atau kelompok yang membuat harga suatu barang terkesan murah atau seolah-olah harga suatu barang sedang mengalami diskon, padahal harga murah atau harga yang seolah-olah sedang diskon merupakan harga asli dari barang tersebut.

---

<sup>1</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

<sup>2</sup> <https://www.gramedia.com/literasi/scam/> [diakses pada 8 Maret 2023 08.15]

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penulisan penelitian umumnya terdiri dari beberapa komponen, dan komponen utamanya adalah penelitian terdahulu. Tahap ini bertujuan untuk membantu penulis membedakan antara proposal penelitian mereka sendiri dengan proposal penelitian orang lain yang digunakan sebagai referensi atau sudut pandang. Dengan demikian, penelitian tersebut memiliki perbedaan dan karakter yang unik dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, bagian ini juga membantu penulis terhindar dari kejahatan akademik berupa plagiarisme, duplikasi, dan pengulangan, sambil tetap menjaga orisinalitas karyanya. Penelitian terdahulu berikut ini akan ditampilkan dengan cara sebagai berikut:

*Pertama*, Skripsi Dicky Fuad Rahmawan, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020 *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Program Serba Serbu Perspektif Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fiqih Syafi'i (Studi Di Bukalapak Office Surabaya)*.<sup>3</sup>

Skripsi ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang juga dikenal sebagai penelitian yuridis empiris. Jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan yuridis sosiologis. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis kualitatif dengan cara deduktif dan induktif.

---

<sup>3</sup> Rahmawan, Dicky Fuad (2021), *Perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace Bukalapak dalam program Serbu Seru perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan fiqih Syafii: Studi di Bukalapak Office Surabaya*, (Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri MaulanaMalik Ibrahim, Malang, 2021), <http://etheses.uin-malang.ac.id/29076/1/16220005.pdf>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang diberikan oleh Bukalapak dalam program layanan Serbu-Seru kurang terpenuhi sesuai dengan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 4 dan Pasal 7 yang mengatur tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Kurangnya pemenuhan perlindungan hukum ini disebabkan oleh dua faktor utama:

1. Kelalaian Pihak Bukalapak dalam Menjalankan Sistem Elektroniknya: Kelalaian ini menyebabkan kerugian materi bagi konsumen karena sistem elektronik yang digunakan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
2. Tidak Diterapkannya Perlindungan Hukum yang Memadai dalam Sistem Layanan Serbu-Seru: Sistem layanan tersebut tidak mematuhi ketentuan perlindungan hukum yang diamanatkan oleh undang-undang, sehingga hak-hak konsumen tidak terlindungi sebagaimana mestinya.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni meneliti mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jual-beli *online* dan juga metode penelitian sama-sama menggunakan yuridis empiris. Adapun kontrasnya adalah penelitian terdahulu menggunakan dasar hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan menggunakan Fiqih Syafi'i. Sedangkan penulis saat ini menggunakan Undang-Undang Nomor 9 ayat 1 sebagai dasar hukum. Peneliti terdahulu menggunakan *marketplace* Bukalapak, sedangkan penulis saat ini menggunakan *marketplace* Shopee.

*Kedua*, Skripsi Ricardo Farera, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2020 yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (Situs Jual Beli Online) Di*

*Pekanbaru.*<sup>4</sup>

Penelitian yang digunakan oleh penulis merupakan penelitian *observational research* atau dikenal dengan *survey*. Penelitian ini dilakukan secara langsung ke tempat yang dijadikan objek permasalahan dalam penelitian dengan menggunakan wawancara dan kuesioner.

---

<sup>4</sup> Ricardo Farera (2020), *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen LAZADA (Situs Jual beli Online) Di Pekanbaru*, (Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2021), <https://repository.uir.ac.id/8561/1/151010326.pdf>

Dalam penelitian ini meneliti mengenai tidak terjaminnya hak-hak para konsumen dalam melakukan jual-beli *online* dikarenakan tidak dapat bertatap muka secara langsung sehingga dapat terjadi dengan mengirimkan produk yang tidak sesuai dengan yang telah dijanjikan. Peneliti juga menuliskan hak-hak konsumen yang harus dilindungi dengan menggunakan cara penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dijalur pengadilan atau luar pengadilan.

Penelitian ini memiliki kesamaan yakni meneliti dua prespektif dan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jual-beli *online*. Perbedaannya ada pada jenis penelitian yang digunakan, peneliti terdahulu memakai jenis penelitian *observational research (survey)*, sedangkan penulis saat ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris.

*Ketiga*, Jurnal Alexandra Exelsia Saragih, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2023 yang berjudul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*.<sup>5</sup>

Penelitian ini menggunakan metode pengkajian yuridis normatif atau studi pustaka, yang melibatkan analisis terhadap bahan-bahan hukum sekunder. Penelitian ini berfokus pada interpretasi dan evaluasi norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan, doktrin, serta putusan-putusan pengadilan. Penulis memilih jenis penelitian ini karena dalam penulisannya bertumpu pada kaidah hukum sebagai pengaturan pokok dan menjadi landasan utama untuk menggali penelitian tentang perlindungan konsumen serta transaksi elektronik.

Pada penelitian ini, penulis meneliti mengenai kebijakan e-commerce yang diatur dalam UU ITE (Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik) untuk memastikan perlindungan serta keamanan bagi penjual, penyelenggara, serta pelanggan saat melakukan aktivitas usaha melalui sistem elektronik. Kebijakan ini bertujuan untuk

melindungi semua pihak yang terlibat dalam kontrak jual beli di internet. *Merchant* memberikan perlindungan hukum melalui aturan yang disepakati bersama dan dijamin oleh undang-undang. Seperti kebijakan *e-commerce* dalam Aturan yang Disepakati Bersama, UU ITE Pasal 25, dan Perlindungan Hukum bagi Pihak-Pihak dalam Kontrak Jual Beli.

---

<sup>5</sup> Alexandra Exelsia Saragih, Muhammad Fadhil Bagaskara, Mulyadi, *PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE*, (Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2023), <http://jurnal.anfa.co.id/index.php/civilia/article/view/414/401>

Adapun persamaan dari peneliti dan penulis sekarang adalah sama-sama membahas mengenai Perlindungan Hukum Konsumen Jual-Beli. Perbedaannya adalah untuk peneliti terdahulu berfokus pada penanganan kemalangan yang dialami oleh konsumen saat melakukan transaksi jual beli online untuk mendapatkan tindakan hukum

Dalam membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, ada beberapa persamaan dan variasi yang bisa diidentifikasi. Berikut adalah persamaan dan kontras antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya:

**Tabel 2.1**

**B. Penelitian Terdahulu**

<b>NO.</b>	<b>Penulis/ Universitas/ Tahun</b>	<b>Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
1.	Dicky Fuad Rahmawan/ UIN Maulana Malik Ibrahim Malang/ 2020	Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Marketplace Bukalapak Dalam Program Serba Serbu Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Perihal yang dibahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual-beli online memiliki beberapa persamaan dan variasi antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang. Keduanya menggunakan metode penelitian yuridis empiris untuk mengkaji isu ini.	Penelitian terdahulu menggunakan dasar hukum Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan menggunakan Fiqih Syafi'i. sedangkan penulis saat ini menggunakan Undang-undang Perlindungan Hukum Konsumen Pasal 9 ayat 1 sebagai dasar hukum. Meneliti konsumen jual-beli <i>online</i> di <i>matketplace</i> Bukalapak, sedangkan penulis saat ini



				meneliti konsumen jual-beli <i>online</i> di <i>marketplace</i> Shopee.
2.	Ricardo Ferera/ Universitas Islam Riau/ 2020	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Lazada (SitusJual Beli Online) Di Pekanbaru	Dalam penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual-beli online, ada beberapa hal yang dibahas dari dua perspektif utama. Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris untuk mengkaji secara mendalam perlindungan hukum tersebut.	<i>Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris sementara penelitian sebelumnya menggunakan observational research (survey).</i>
3.	Alexandra Exelsia Saragih/ Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta/ 2023	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce.	Perihal yang dibahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jual-beli online.	Untuk peneliti terdahulu berfokus pada penanganan kemalangan yang dialami oleh konsumen saat melakukan transaksi jual beli online untuk mendapatka tindakan hukum. Metode penelitian terdahulu menggunakan yuridis normatif sedangkan penulis sekarang menggunakan metode penelitian yuridis empiris.

4.	Khaerina Azizah/UIN Maulana Malik Ibrahim Malang/ 2022	Jual beli Online denganLive StreamingPrespektif Hukum PositifDan MaqhasidSyariah (StudiKasusu Online Shop Felixstorebdg)	Perihal yang dibahas mengenai jual beli online.	
----	--	--	---	--

Berdasarkan tabel penelitian di atas, penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena fokus pada perlindungan hukum pidana terhadap konsumen jual-beli online yang terkena penipuan harga yang memberikan ciri khas tersendiri pada penelitian ini. Namun, terdapat persamaan dalam hal perlindungan konsumen jual-beli online dengan penelitian-penelitian terdahulu.

### C. Kajian Pustaka

#### 1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum bagi korban kejahatan adalah usaha untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terpenuhi dan mereka merasa aman. Hal ini bisa mencakup berbagai macam bentuk, seperti restitusi, kompensasi, pelayanan medis, bantuan hukum, ganti rugi, dan pendekatan *restorative justice*. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk mengakui penderitaan yang dialami korban, memulihkan keadaan mereka, dan mengembalikan rasa keadilan. Dengan memberikan perhatian pada kebutuhan dan hak-hak korban, sistem peradilan dapat menjadi lebih inklusif dan efektif dalam menjaga keadilan sosial.<sup>6</sup>

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang telah dirugikan oleh individu lain. Tujuan dari perlindungan ini adalah agar seluruh masyarakat dapat menikmati hak-hak yang telah dijamin oleh hukum. Raharjo menekankan bahwa hukum haruslah digunakan sebagai sarana untuk mewujudkan perlindungan yang tidak hanya responsif dan fleksibel, tetapi juga memiliki sifat prediktif dan antisipatif. Dia percaya bahwa hukum

perlu diterapkan untuk membantu mereka yang masih lemah dan tidak memiliki kekuatan sosial, ekonomi, dan politik agar bisa mendapatkan keadilan sosial.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (UI Press, Jakarta, 1984), 133

<sup>7</sup> Raharjo Satjipto, *Ilmu Hukum*, (PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000), 54.

Phillipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat mencakup tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sementara perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang telah terjadi, termasuk penindakannya di lembaga peradilan.<sup>8</sup>

Perlindungan hukum memiliki artian sebagai perlindungan yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Sebagai upaya untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu adanya dukungan dari peningkatan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, serta kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya sendiri serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>9</sup>

Dari pemaparan di atas, dapat dikemukakan bahwa fungsi dari perlindungan hukum adalah untuk melindungi rakyat dari ancaman kejahatan yang dapat merugikan mereka. Perlindungan hukum melibatkan penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk melindungi individu atau kelompok tertentu, serta menjamin penerapannya melalui sistem penegakan hukum. Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua yaitu:

#### 4) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa atau pelanggaran hukum. Ini melibatkan langkah-langkah proaktif yang diambil untuk memastikan bahwa hak-hak individu atau kelompok terlindungi sebelum terjadinya masalah. Contohnya termasuk pembuatan peraturan yang jelas dan sosialisasi tentang hak dan kewajiban kepada masyarakat.

#### 5) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa atau

pelanggaran hukum yang telah terjadi. Ini mencakup tindakan penegakan hukum dan pemberian sanksi terhadap pelaku pelanggaran, serta upaya pemulihan hak-hak yang dilanggar. Contohnya termasuk proses litigasi di pengadilan, pemberian ganti rugi kepada korban, dan penerapan hukuman kepada pelaku kejahatan.<sup>10</sup>

## **2. Perlindungan Konsumen**

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan hukum yang disediakan oleh negara. Salah satu bentuk perlindungan hukum yang harus diberikan oleh negara adalah perlindungan bagi konsumen. Perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diimplementasikan melalui regulasi yang mencakup undang-undang yang berlaku umum bagi semua individu yang terlibat dalam transaksi barang dan jasa, serta melalui perjanjian khusus antara pelaku usaha dan konsumen.

Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, diharapkan diciptakan sarana yang efektif untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen berdasarkan hak-hak yang dimiliki sebagai manusia yang melakukan transaksi konsumsi. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini mengatur subjek hukum secara individual, masalah baru muncul sehubungan dengan perlindungan hukum bagi semua pihak dalam setiap transaksi jual beli yang dilakukan oleh individu lain, yang didasarkan pada hak dan kewajiban yang mereka miliki.

---

<sup>10</sup> Dr. Dyah Permata Budi Asri., S.H., M.Kn, *Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Ekspresi Budaya Tradisional Di Daerah Istimewa Yogyakarta Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta*, Journal of Intellectual Property, No. 1 (2018), 16.

Untuk itu dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat melindungi serta memberikan kepastian hukum terhadap konsumen.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah usaha untuk memberikan kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Tujuan perlindungan konsumen ini adalah untuk mencegah masyarakat dari mengonsumsi atau menggunakan produk, barang, dan/atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan hal-hal lainnya.

Perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek utama:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang dan/atau jasa yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat dengan konsumen.
- 2) Perlindungan terhadap konsumen yang mengalami perlakuan yang tidak adil, seperti syarat-syarat yang tidak wajar atau merugikan dalam transaksi komersial.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur asas-asas perlindungan konsumen, yang meliputi manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Berikut adalah paparan asas-asas tersebut:

- 1) Asas Manfaat: Segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen diwajibkan untuk menghasilkan manfaat bagi kepentingan konsumen serta pelaku usaha.
- 2) Asas Keadilan: Bertujuan untuk memberikan kesempatan yang adil dan merata kepada pelaku usaha dan konsumen untuk memperoleh hak-hak mereka, serta melaksanakan kewajiban secara maksimal.
- 3) Asas Keseimbangan: Bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah, baik dari segi materiil

maupun spiritual.

- 4) Asas Keamanan dan Keselamatan: Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- 5) Asas Kepastian Hukum: Memastikan bahwa pelaku usaha dan konsumen mematuhi aturan hukum dan mendapatkan perlakuan yang adil dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Dengan mengedepankan asas-asas tersebut, diharapkan perlindungan konsumen dapat berjalan dengan lebih efektif dan memberikan keuntungan yang seimbang bagi semua pihak yang terlibat dalam transaksi komersial.

Perlindungan hukum bagi konsumen pada dasarnya bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen. Oleh karena itu, terdapat tiga hak dasar yang perlu dilindungi dalam melindungi konsumen, yaitu:<sup>12</sup>

- 1) Hak untuk Mencegah Kerugian: Hak ini mencakup perlindungan terhadap kerugian pribadi maupun kerugian keuangan yang mungkin dialami oleh konsumen.
- 2) Hak untuk Memperoleh Barang dan/atau Jasa dengan Harga Wajar: Konsumen memiliki hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang sesuai dengan nilai dan kualitasnya.
- 3) Hak untuk Mendapatkan Penyelesaian yang Layak terhadap Permasalahan yang Dihadapi: Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan penyelesaian yang adil dan memuaskan terhadap masalah atau sengketa yang mereka alami dalam transaksi konsumsi.

Dengan demikian, pengertian hukum perlindungan konsumen mencakup semua prinsip dan aturan hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam segala aspek

hubungan dan masalah dengan penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen diperlakukan secara adil dan mendapatkan perlindungan yang layak dalam setiap transaksi konsumsi yang mereka lakukan..

---

<sup>12</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Framework Sistem perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, (Bandung : Nusa Media, 2016), 15



Perlindungan konsumen juga merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan serta putusan hakim yang substansinya mengatur kepentingan konsumen. Akan tetapi, perlindungan konsumen belum mengatur secara spesifik tentang perlindungan dalam praktik jual beli *online*. Pada saat ini sedang *trend* dikalangan masyarakat yaitu jual beli melalui media elektronik atau biasanya disebut dengan *e-commerce*. Masyarakat sangat menggemari praktik jual beli *online* ini karena memberikan kemudahan bagi masyarakat ataupun konsumen. Dalam prakteknya yang tidak memungkinkan untuk bertransaksi secara langsung oleh para pihak, sehingga tidak memungkinkan adanya penipuan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab untuk mendapatkan keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Dari pernyataan tersebut penting adanya suatu aturan perlindungan hukum transaksi jual beli *online*, aturan tersebut antara lain:<sup>13</sup>

#### 1) Perlindungan Hukum Dari Pihak Pengusaha

Perlindungan hukum dari pihak pengusaha sangat penting dalam konteks e-commerce. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang perlu diperhatikan terkait dengan kewajiban produsen atau pelaku usaha dalam menyediakan informasi dan keaslian toko online; a. Kewajiban Mencantumkan Data Pribadi dengan Lengkap: Produsen atau pelaku usaha diharuskan untuk mencantumkan data pribadi secara lengkap dalam website mereka yang digunakan untuk memasarkan produk atau jasa. Hal ini penting untuk memberikan kepercayaan kepada konsumen dan memastikan transparansi dalam transaksi online. Namun, dalam prakteknya, banyak pelaku usaha e-commerce hanya mencantumkan nomor telepon dan alamat email, tanpa menyertakan informasi lengkap tentang identitas atau alamat fisik mereka. b. Keharusan Lembaga Resmi

Penjamin Keaslian Toko Online: Adanya lembaga resmi yang dapat menjamin keaslian toko online merupakan hal yang penting untuk melindungi konsumen dari transaksi dengan toko online yang tidak sah atau fiktif. Namun, pada kenyataannya, sebagian besar toko online di Indonesia tidak memiliki lembaga penjamin keaslian yang dapat memberikan jaminan kepada konsumen mengenai keabsahan dan keamanan transaksi mereka.

Untuk meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen dalam e-commerce, perlu adanya penegakan hukum yang lebih ketat terhadap pelaku usaha yang melanggar kewajiban mereka dalam menyediakan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen. Selain itu, pemerintah juga perlu memperkuat regulasi dan pengawasan terhadap toko online untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar keamanan dan keaslian yang ditetapkan. Dengan demikian, konsumen dapat merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi online.

---

<sup>13</sup> Teguh Afriyadi, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Belanja Online, Indonesia Cyber Law Community (ICLC)*, 28 Desember 2012, diakses 26 Februari 2024, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perlindungan-hukum-terhadap-konsumen-1t50bf69280b1ee>

## 2) Perlindungan Hukum Dari Pihak Konsumen

Perlindungan data pribadi konsumen menjadi krusial dalam e-commerce. Data pribadi, seperti identitas dan informasi finansial, harus dijaga kerahasiaannya oleh pelaku usaha untuk menjaga privasi konsumen. Berbagai langkah dapat diambil untuk memastikan perlindungan yang memadai terhadap kerahasiaan data pribadi konsumen. Ini termasuk memiliki kebijakan privasi yang transparan, menggunakan teknologi keamanan yang canggih, mematuhi regulasi yang berlaku, meningkatkan pendidikan dan kesadaran karyawan, serta melakukan audit dan pengawasan rutin terhadap sistem keamanan data. Dengan demikian, diharapkan dapat diciptakan lingkungan e-commerce yang lebih aman dan dapat dipercaya bagi konsumen.

## 3) Perlindungan Hukum Produk

Pelaku usaha memiliki kewajiban yang melekat dalam pemasaran produk kepada konsumen, yang mencakup hal-hal berikut:

- a) Penawaran Produk: Saat memasarkan produk melalui media online, pelaku usaha harus memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai harga serta deskripsi produk yang dijual. Hal ini penting agar konsumen tidak tertipu oleh informasi yang tidak akurat. Di Indonesia, seringkali produsen hanya memberikan deskripsi singkat dan harga yang tidak selalu sesuai dengan produk yang ditampilkan.
- b) Pemilihan Bahasa: Bahasa yang digunakan dalam informasi produk harus mudah dipahami oleh konsumen dan tidak mengandung makna ganda. Karena transaksi e-commerce dapat

melintasi batas wilayah, penggunaan bahasa harus sesuai dengan bahasa yang umum dipahami oleh konsumen di berbagai wilayah.

- c) Jaminan Barang: Pelaku usaha wajib memberikan jaminan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan aman dan nyaman digunakan oleh konsumen. Mereka juga harus menjamin bahwa produk yang dijual sesuai dengan deskripsi yang diberikan kepada konsumen.

Dengan mematuhi kewajiban ini, pelaku usaha dapat memastikan bahwa konsumen mendapatkan informasi yang akurat dan jaminan atas produk yang mereka beli, sehingga membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi e-commerce.

#### 4) Perlindungan Hukum dari Sisi Transaksi

Hak para konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan hak para pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK. Untuk kewajiban para konsumen dan pelaku usaha diatur dalam Pasal 5 dan Pasal 7 UUPK.

**Tabel 2.2**

### **Hak Konsumen dan Pelaku Usaha**

<b>Hak Konsumen</b>	<b>Hak Pelaku Usaha</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak Kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.</li> <li>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.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.</li> <li>2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.</li> <li>3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya</li> </ol>

<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta dan jaminan barang dan/atau jasa.</li> <li>4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.</li> <li>5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.</li> <li>6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan.</li> <li>7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.</li> <li>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.</li> <li>9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.</li> </ol>	<p>didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Hak untuk rehabilitasi nam baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.</li> <li>5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.</li> </ol>
--	--

Pasal 4 dan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**Tabel 2.3**  
**Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha**

<b>Kewajiban Konsumen</b>	<b>Kewajiban Pelaku Usaha</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.</li> <li>2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;</li> <li>2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.</li> </ol>

<p>3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati 4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.</p>	<p>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.</p>
---	---

Pasal 5 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### 3. Jual Beli Online

Perjanjian atau akad merupakan langkah awal dalam menjalankan transaksi jual beli. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, jual beli didefinisikan sebagai suatu perjanjian di mana satu pihak menjanjikan untuk menyediakan barang atau jasa, sementara pihak lain berjanji untuk membayar harga yang telah disepakati. Istilah perjanjian juga sering digunakan secara bersamaan dengan kontrak atau perjanjian dalam hukum perdata. Dalam KUHPerdata, kontrak atau perjanjian diatur dalam Buku III Bab 2. Jadi, perjanjian jual beli dapat dipahami sebagai suatu kontrak yang mengikat di mana

terdapat hubungan hukum antara kedua belah pihak, dengan kewajiban konsumen untuk membayar harga barang sesuai dengan perjanjian dan kewajiban pelaku usaha untuk menyediakan barang tersebut.<sup>14</sup>

Belanja *online*, atau lebih dikenal sebagai *e-commerce*, merujuk pada kegiatan bisnis yang menggunakan teknologi untuk menghubungkan konsumen dan pelaku usaha melalui transaksi elektronik. Perubahan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, merupakan regulasi yang mengatur berbagai aspek jual beli secara *online*.<sup>15</sup>

Para pihak yang terlibat dalam transaksi jual beli *online* meliputi:<sup>16</sup>

- a) Konsumen: Merupakan individu atau entitas yang membeli barang atau jasa dari penjual melalui *platform* atau situs web *e-commerce*.
- b) Penjual: Merupakan individu, perusahaan, atau entitas lain yang menjual barang atau jasa kepada konsumen melalui *platform* atau situs web *e-commerce*.
- c) *Platform E-commerce*: Merupakan *platform* atau situs web yang menyediakan tempat bagi penjual dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli secara *online*. Ini bisa berupa marketplace besar seperti Amazon, eBay, atau Alibaba, atau *platform e-commerce* lokal.
- d) Pengirim/Pengantar: Merupakan individu atau perusahaan yang bertanggung jawab atas pengiriman barang dari penjual ke konsumen.
- e) Penyedia Pembayaran: Merupakan lembaga keuangan atau sistem pembayaran yang memfasilitasi proses pembayaran antara konsumen dan penjual, seperti bank, sistem pembayaran *online* (seperti PayPal, Stripe), atau layanan pembayaran digital (seperti GoPay, OVO).
- f) Pihak Ketiga yang Terkait: Dalam beberapa kasus, terdapat pihak ketiga lain

yang terlibat dalam transaksi, seperti penyedia layanan logistik atau asuransi.

Jual beli online dapat dianggap sebagai persetujuan yang menghasilkan hubungan hukum yang mengikat antara penjual dan pembeli, meskipun mereka tidak bertatap muka secara langsung. Transaksi ini terjadi melalui sebuah sistem elektronik yang umumnya disebut dengan *online shopping*.<sup>17</sup>

Hukum Islam mendefinisikan jual beli sebagai pertukaran sukarela aset untuk uang dan kontrak tertentu yang bertujuan untuk menjadi pemilik barang. Pentingnya memperhatikan rukun-rukun jual beli dalam Islam ditekankan karena ketidakpatuhan dapat mengakibatkan pembatalan transaksi. Menurut ulama fiqih, ada empat rukun jual beli: pihak-pihak yang terlibat dalam akad, ijab dan qabul (penawaran dan penerimaan), objek jual beli, dan alat tukar (uang).

Syarat-syarat yang mendasari diperbolehkannya jual beli online adalah:

- 1) Mematuhi hukum syariah, seperti menghindari praktik yang diharamkan seperti riba dan gharar.
- 2) Terdapat kesepakatan antara penjual dan pembeli mengenai transaksi yang dilakukan.
- 3) Ada kontrol, sanksi, dan aturan hukum yang jelas dari pemerintah untuk menjamin kegiatan jual beli online dapat dilakukan secara sah dan teratur.<sup>18</sup>

#### **4. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik**

Teknologi informasi adalah istilah umum untuk menggambarkan teknologi digital yang membantu manusia dalam mengkomunikasikan, menyimpan, mengubah, dan/atau menyebarkan informasi. Dalam perkembangannya teknologi informasi dan komunikasi mengakibatkan perubahan yang signifikan dari beberapa aspek, antara lain; aspek sosial, ekonomi, dan budaya. Penggunaan teknologi telah mengubah perilaku



serta peradaban manusia secara global.

Semakin besar pengaruh dari teknologi informasi bagi keberlangsungan hidup manusia, maka semakin besar pula resiko yang diakibatkan dari penggunaan teknologi informasi. Munculnya kejahatan yang diakibatkan oleh penyalahgunaan teknologi

---

<sup>18</sup> Tiara Nur Fitria, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Vol. 3, No. 1, Maret 2017, 59

internet membuat pemerintah harus memperhatikan serta perlu mengaturnya secara hukum.

*Cyber crime* atau kejahatan melalui jaringan internet yang istilahnya berasal dari *Cyberspace Law*, yang ruang lingkungnya meliputi setiap akses yang berhubungan dengan perorangan atau subyek hukum yang menggunakan teknologi internet. *Cyber Law* memiliki tujuan yang berkaitan dengan upaya penanganan dengan tindak pidana maupun pencegahan pidana. *Cyber Law* menjadi dasar hukum dalam proses penegakan hukum terhadap kejahatan-kejahatan yang menggunakan sarana teknologi digital. Adapun yang merupakan ruang lingkup *Cyber Law* salah satunya adalah *E-Commerce*.

Instrument hukum yang mengatur teknologi informasi adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Kehadiran teknologi informasi yang telah diundang-undangkan menjadi Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan sebagai payung hukum pertama untuk mengatur adanya aktifitas transaksi elektronik di Indonesia, dan memperbarui kerangka hukum bertujuan memastikan kepentingan masyarakat terjamin dengan kepastian hukum saat melakukan transaksi menggunakan media elektronik.

Faktanya, sekalipun sudah berlakunya pengaturam hukum tersebut di dalam masyarakat masih banyak ditemukan terjadinya penipuan dalam jual beli *online*. Hal ini dipicu oleh penegak hukum belum cukup mampu untuk menekankan terjadinya persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli *online*, terutama dalam persoalan penipuan jual beli online yang masih rawan terjadi.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian atau riset, berasal dari bahasa Inggris *research*, yang terdiri dari kata *re* (kembali) dan *search* (mencari). Dengan demikian, penelitian atau riset dapat diartikan sebagai upaya mencari kembali atau eksplorasi mendalam. Aktivitas penelitian didorong oleh rasa keingintahuan seseorang yang dikenal sebagai peneliti, yang bertujuan untuk menjelajahi topik tertentu secara ilmiah. Penelitian adalah ungkapan dari rasa ingin tahu yang dilakukan dengan metode ilmiah. Ini dilakukan dengan keyakinan bahwa objek penelitian akan dipelajari melalui pemahaman sebab-akibat yang terjadi padanya.

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, yang sering disebut juga sebagai jenis penelitian hukum sosiologis atau penelitian lapangan. Pendekatan ini melibatkan penelaahan terhadap ketentuan hukum yang berlaku serta realitas yang terjadi di masyarakat. Dalam pengertian lain, penelitian ini merupakan investigasi terhadap kondisi aktual atau realitas yang ada di masyarakat dengan tujuan untuk mengumpulkan dan menemukan fakta serta data yang relevan. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi masalah yang ada, yang pada akhirnya diarahkan kepada pencarian solusi untuk masalah tersebut.<sup>19</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian empiris dengan tujuan untuk mengamati tingkat kesadaran konsumen dalam transaksi jual-beli *online* yang terpengaruh oleh penipuan harga.

---

<sup>19</sup> Sorjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu tinjauan Singkat / Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A., Sri Mamudji, S.H., M.L.L.*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2015), 96.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil.<sup>20</sup> Pendekatan yuridis-sosiologis menekankan penelitian yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke objek penelitian. Dalam konteks ini, pendekatan ini akan mencakup pemahaman tentang kesadaran masyarakat terkait penipuan harga yang terjadi di marketplace yang ada di Indonesia. Dengan melakukan penelitian ini, peneliti akan memperoleh wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana hukum diterapkan dan dipahami dalam konteks sosial yang nyata.

## **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada konsumen *marketplace* di kalangan mahasiswa seluruh Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Kemudian penelitian ini dibahas untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen atas penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon di *marketplace* Shopee. Alasan peneliti memilih mahasiswa sebagai objek penelitian karena mahasiswa merupakan orang yang sudah cakap akan hukum untuk melakukan transaksi jual beli *online* serta banyaknya mahasiswa yang merupakan konsumen *marketplace*.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioer pada Mahasiswa Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang di Jl. Gajayana No. 50, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

## **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data merujuk pada segala informasi yang dapat menyediakan data. Berdasarkan asalnya, data dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini data yang diperlukan adalah data

yang berhubungan dengan Kesadaran konsumen jual-beli onlineterhadap penipuan harga yang ada di *marketplace*. Data tersebut terbagi menjadi dua yang

---

<sup>20</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. (Mataram University Press, 2020), 98.

meliputi data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi atau keterangan yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui proses wawancara atau observasi.<sup>21</sup> Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber lain, biasanya sumber yang bersifat publik.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara kualitatif yang langsung melalui kuesioner perwakilan seluruh fakultas mahasiswa UIN Malang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data yang dapat digunakan sebagai tambahan literatur untuk melengkapi dan membandingkan penelitian yang sedang dilakukan. Ini bisa berupa buku, dokumen, jurnal, buku elektronik, dan sumber lainnya yang relevan dengan subjek penelitian.

## E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah tahap penting dalam proses ilmiah karena data yang terkumpul biasanya digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Proses ini melibatkan pengumpulan informasi dari lapangan yang akan siap untuk dianalisis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses di mana seorang pewawancara mengajukan serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan rumusan permasalahan penelitian kepada para responden. Untuk pengumpulan data lapangan yaitu data primer itu dengan cara mengadakan penyebaran kuesioner untuk konsumen *marketplace* Shopee yang

---

<sup>21</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020). 79.

ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dan wawancara langsung dengan informan. Sebagai contoh, ini dapat dilakukan dengan melakukan wawancara langsung kepada penjual akun premium di media sosial untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan perspektif mereka terkait transaksi jual-beli *online*.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri-ciri yang spesifik dan memiliki sifat yang tak terbatas. Observasi dalam penelitian ini dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi sebenarnya pada para konsumen *marketplace* Shopee yang ada di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

## F. Metode Pengolahan Data

Setelah proses pengumpulan data, langkah selanjutnya adalah pengolahan data. Dalam penelitian ini, metode pengolahan data yang digunakan adalah metode kualitatif.

a. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Langkah pertama dalam proses pemeriksaan data adalah penelaahan kembali data yang telah diperoleh oleh penulis. Penelaahan ini melibatkan evaluasi terhadap kelengkapan, kejelasan makna, relevansi, dan konsistensi data dengan tujuan untuk menentukan apakah data tersebut cukup untuk menjawab permasalahan penelitian. Dengan melakukan evaluasi ini, peneliti dapat meminimalkan kesalahan dan kekurangan data, serta meningkatkan kualitas keseluruhan data yang digunakan dalam penelitian.

Setelah menelaah kembali data, langkah selanjutnya adalah melakukan pemeriksaan data atau editing. Dalam proses *editing* ini, penulis akan memeriksa setiap data yang telah dikumpulkan untuk memastikan bahwa tidak ada data yang

hilang atau tidak lengkap, serta memastikan konsistensi data agar data tersebut dapat digunakan secara efektif dalam analisis penelitian.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Fathur Sani, *Metodologi Penelitian transaksi dan Eksperimental*. (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 62.



b. *Organizing*

*Organizing* adalah teknik menyusun kembali data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian. Ini penting untuk mengintegrasikan data ke dalam kerangka paparan yang telah ditulis dengan rumusan masalah secara sistematis. Dengan cara ini, informasi yang diperoleh dapat disajikan secara terstruktur dan dapat dipahami dengan lebih baik oleh pembaca.<sup>23</sup>

c. Analisis Data (*Analysing*)

Analisis merupakan tindakan yang melibatkan penelaahan lanjutan terhadap hasil editing dan pengorganisasian data yang telah diperoleh dari berbagai sumber penelitian. Dalam konteks ini, penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode ini mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan fenomena yang diamati sebagaimana adanya, serta menarik kesimpulan dari data-data yang disajikan dalam bentuk angka atau statistik.

d. Kesimpulan (*Concluding*)

Sebagai tahap akhir dari pengolahan data, *Concluding* merupakan proses pengambilan kesimpulan dari data yang telah dianalisis untuk memberikan jawaban kepada pembaca atau merespons kekhawatiran yang terungkap dalam latar belakang masalah. Dalam tahap ini, data-data yang telah dikumpulkan dan dianalisis akan digunakan untuk menyimpulkan hasil penelitian secara keseluruhan, menyoroti temuan-temuan utama, dan menyajikan implikasi serta saran-saran yang relevan.

## **G. Sistematika Penulisan**

Gambaran yang menyeluruh dari isi pembahasan secara global dalam sistematika

penelitian yaitu:<sup>24</sup>

## **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi oprasional dan sistematika pembahasan. Pada bab ini peneliti memaparkan langkah awal penelitian meliputi alasan memilih judul penelitian, permasalahan-permasalahan mengenai tindakan penipuan harga yang seolah-olah sedang

---

<sup>23</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfa Beta), 245.

<sup>24</sup> Tim Penyusun Fakultas syari'ah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, *Pedoman Penulisan Karya ilmiah*. (Malang: UIN Press, 2019). 24.

promosi atau diskon. Berdasarkan perubahan tersebut, rumusan masalah dan tujuan penelitian dapat diformulasikan untuk mengidentifikasi risiko hukum yang terkait dengan transaksi jual beli online dan untuk mengembangkan strategi mitigasi yang efektif. Pada bab pertama, peneliti akan memaparkan manfaat teoritis dan praktis dari penelitian ini, serta memberikan definisi operasional yang jelas untuk memandu penyusunan tinjauan pustaka. Penulisan akan menggunakan metode yang sistematis dan memberikan gambaran singkat tentang penelitian agar pembaca dapat memahami dengan baik tujuan dan ruang lingkup penelitian yang dilakukan.

## **BAB II Kajian Pustaka**

Pada Bab II, akan dilakukan kajian pustaka yang mencakup penelitian terdahulu dan tinjauan literatur terkait hak-hak konsumen dalam transaksi e-commerce. Ini akan melibatkan pembahasan tentang kerangka kerja hukum yang berlaku, isu-isu hukum yang telah diidentifikasi sebelumnya, dan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan subjek ini.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini akan membahas metode penelitian yang akan dipertimbangkan, termasuk jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data. Hal ini mencakup penjelasan tentang pendekatan kualitatif atau kuantitatif yang akan digunakan, sumber data yang akan diakses, teknik pengumpulan data seperti survei, wawancara, atau observasi, serta cara mengolah dan menganalisis data yang terkumpul.

## **BAB IV Pembahasan**

Bab ini akan memuat hasil penelitian tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami penipuan harga dalam transaksi jual-beli online di platform Shopee. Pembahasan akan meliputi analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, temuan-

temuan yang relevan dengan masalah yang diteliti, serta interpretasi terhadap hasil-hasil tersebut. Selain itu, akan dibahas juga implikasi dari hasil penelitian ini dalam konteks perlindungan konsumen dan potensi perbaikan dalam sistem hukum yang berlaku.

## **BAB V Penutup**

Dalam bab ini, akan disajikan kesimpulan yang diambil dari uraian dan analisis yang dilakukan untuk menjawab permasalahan yang telah diajukan. Kesimpulan ini akan merangkum temuan-temuan utama dari penelitian serta implikasinya terhadap perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual-beli online yang terkena penipuan harga di marketplace Shopee. Selain itu, akan diberikan saran-saran berdasarkan hasil penelitian untuk perbaikan atau peningkatan dalam sistem perlindungan konsumen.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Dampak Dari Praktek Penipuan Harga di Marketplace Shopee**

Pada dasarnya setiap perbuatan yang dilakukan oleh manusia memiliki hubungan sebab dan akibat. Dalam ilmu hukum, tindakan yang dilakukan oleh setiap orang terkait dengan hukum yang merupakan seperangkat aturan yang bersifat memaksa serta memiliki hubungan sebab dan akibat, termasuk menimbulkan konsekuensi hukum bagi individu yang terlibat dalam situasi yang berkaitan dengan hukum.

Di dunia internet, banyak sekali berlangsungnya kegiatan transaksi pada aspek hukum bisnis. Salah satu kegiatan yang sering dilakukan yaitu kegiatan perbelanjaan. Karena aktivitas perdagangan tersebut, muncul suatu sistem transaksi perdagangan yang dilakukan dalam dunia internet yang kita ketahui dengan sebutan *e-commerce*.<sup>25</sup>

Seiring berkembangnya masyarakat dan teknologi, terjadi banyak perubahan dari segi gaya hidup dan perilaku masyarakat dunia. Dahulu perjanjian jual beli umumnya dilakukan secara konvensional, baik tertulis maupun lisan. Namun dengan munculnya perjanjian jual beli *online*, proses ini berlangsung melalui media online tanpa pertemuan tatap muka antara pihak. Peralihan proses transaksi membawa resiko meningkatnya masalah hukum, seperti terjadinya penipuan, wanprestasi, kekhilafan atau kesesatan dalam transaksi jual beli *online*. Maka dengan adanya persoalan hukum tersebut dapat dikenakan sanksi yang sesuai. Sehingga konsumen mendapatkan perlindungan hukum yang jelas.<sup>26</sup>

O.C Kaligis mengemukakan pendapat bahwa:

<sup>25</sup> Meliala, *Analisis Yuridis terhadap Legalitas Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa*, Jurnal Wawasan Yuridika 32, No. 1 (2015). 99.

<sup>26</sup> Basyirah Mustarin, *Tinjauan Hukum Nasional Dan Hukum Islam Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Jual Beli Online*, Jurnal Restorative Justice 1, No. 2 (2017). 132.

“Perjanjian *e-commerce* yang dilakukan tanpa pertemuan yang secara langsung tetaplah sah menurut hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak.”

Meskipun perjanjian jual beli melalui transaksi elektronik tidak dilakukan dengan tatap muka dan para pihak tidak saling mengenal maka perjanjian tersebut tetap sah menurut hukum dan menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua belah pihak, selama perjanjian tersebut sudah memenuhi syarat sah perjanjian yang sudah tertulis pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 serta ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan Peraturan Pemerintah Nomor 7 Tahun 2019, dan perjanjian tersebut tidak dilarang oleh Undang-Undang dan tidak bertentangan dengan keasusilaan atau dengan ketertiban umum. Namun, apabila terdapat adanya unsur penipuan perjanjian jual beli melalui *online* maka akan timbul akibat hukum, baik akibat hukum pidana maupun perdata.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Pasal 46 mengatur bahwa:<sup>27</sup>

1. “Transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan Kontrak Elektronik atau bentuk kontraktual lainnya sebagai bentuk kesepakatan yang dilakukan oleh para pihak;
2. Kontrak Elektronik dianggap sah apabila:
  - a) terdapat kesepakatan antara para pihak;
  - b) dilakukan oleh subjek hukum yang memiliki kapasitas atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - c) terdapat suatu objek atau hal tertentu yang menjadi pokok transaksi; dan
  - d) objek transaksi tidak melanggar peraturan perundang-undangan, prinsip-prinsip moral, atau ketertiban umum.”

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau yang sering disebut dengan UU ITE merupakan perundang-undangan yang bisa dikatakan baru. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik tidak mengatur secara spesifik mengenai hak dan kewajiban dari produsen dan konsumen *e-commerce*, namun Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik berfokus untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum bagi pengguna internet secara luas adalah penting untuk menjamin keamanan dan kepercayaan dalam aktivitas *online*. Meskipun tidak mengatur hak dan kewajiban para produsen dan konsumen secara spesifik, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dapat digunakan sebagai salah satu sumber perundang-undangan untuk transaksi elektronik.<sup>28</sup>

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik diatur bahwa:

“Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Para produsen elektronik harus memperhatikan prinsip yang ada dalam Pasal 39 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik:<sup>29</sup>

- e) Prinsip kehati-hatian;
- f) Prinsip pengamanan dan integrasi sistem teknologi informasi;
- g) Prinsip pengendalian keamanan atas aktivitas transaksi elektronik;
- h) Prinsip efektivitas dan efisiensi biaya;

---

<sup>28</sup> Regglannie Chrusty Natalia, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Toko Online di Media Sosial*, Law Review XVIII, No. 3 (2019). 72.

<sup>29</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.



- i) Prinsip tanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik; dan
- j) Prinsip perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mencegah kemungkinan masalah hukum yang sering terjadi dalam transaksi jual beli *online*, terutama penipuan, baik pelaku usaha maupun konsumen harus mematuhi aturan dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik khususnya yang terdapat pada Pasal 45 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019. Para pelaku usaha dan konsumen wajib memperhatikan itikad baik dan kehati-hatian dalam transaksi jual beli *online*, guna meminimalisir terjadinya penipuan perjanjian jual beli *online*.

Pasal 45 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik diatur bahwa:<sup>30</sup>

- 1) “Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak;
- 2) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang dilakukan oleh para pihak wajib memperhatikan:
  - a) itikad baik;
  - b) prinsip kehati-hatian;
  - c) transparansi;
  - d) akuntabilitas;
  - e) kewajaran.”

Itikad baik wajib diperhatikan oleh pihak pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli *online* karena jika salah satu pihak tidak memiliki itikad baik maka akan terjadi akibat hukum, yaitu terjadinya wanprestasi hingga penipuan.

---

<sup>30</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik, yang diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dari Pasal 17 hingga 22, tidak secara spesifik menyebutkan penipuan dalam konteksnya. Namun, seseorang yang melakukan penipuan dalam transaksi elektronik dapat dikenai Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang tersebut. Pasal tersebut menegaskan bahwa siapa pun yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi palsu dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam transaksi elektronik dapat dihukum dengan pidana penjara maksimal 6 tahun dan/atau denda hingga satu miliar rupiah. Bukti dalam proses penyidikan, penuntutan, dan persidangan harus sesuai dengan ketentuan hukum, termasuk informasi elektronik dan dokumen elektronik.<sup>31</sup>

Adapun pengaturan perlindungan konsumen dalam Hukum Positif di Indonesia dalam ranah Hukum Pidana, secara implisit mengatur pasal yang memberikan perlindungan bagi konsumen, diantaranya adalah Pasal 390 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana yang berbunyi:<sup>32</sup> “Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyiarkan kabar bohong yang menyebabkan harga barang-barang dagangan, dana-dana atau surat-surat berharga menjadi naik atau turun, diancam dengan pidana paling lama 2 (dua) tahun 8 (delapan) bulan.”

---

<sup>31</sup> Jevlin, Solim, Mazmur Septian Rumapea, Agung Wijaya, Bella Monica, dan Wendy, *Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia*, Jurnal Hukum Samudra Keadilan 14, no. 1 (2019). [UPAYA PENANGGULANGAN TINDAK PIDANA PENIPUAN SITUS JUAL BELI ONLINE DI INDONESIA | Jurnal Hukum Samudra Keadilan \(ejournalunsam.id\)](https://ejournalunsam.id)

<sup>32</sup> Pasal 390 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana.

Penelitian ini menggunakan metode skala likert atau pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang atau kelompok mengenai peristiwa sosial berdasarkan definisi operasional yang telah dipaparkan oleh penulis guna mengukur kesadaran hukum para responden yang berasal dari mahasiswa Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Adapun pengertian skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial.

Pemahaman hukum merupakan suatu wawasan atau pengetahuan hukum yang berlaku di masyarakat serta melakukan tindakan atau perilaku tertentu yang sudah ditetapkan dalam peraturan, baik tindakan yang tidak boleh dilakukan. Hasil penyebaran kuesioner para responden dari mahasiswa Fakultas Syariah, sebagai berikut:

*Grafik 4.1 Pengetahuan Hukum Perlindungan Konsumen*



*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

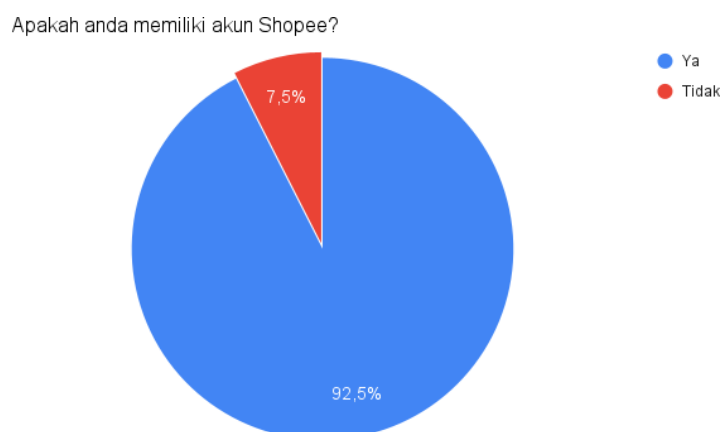
Dari hasil grafik di atas, dapat diketahui bahwa 60,0% mahasiswa Fakultas Syariah UIN Malang mengetahui bahwa penipuan harga pada jual beli online merupakan bentuk dari pelanggaran Hukum Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 2019 karena mereka telah mempelajari mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, kemudian sisanya 40,0% mahasiswa belum mengetahui bahwa penipuan bukan dari bentuk

pelanggaran Hukum Perlindungan Konsumen karena belum mempelajari mata kuliah tersebut.

Pengetahuan hukum menurut Otje Salman yang diungkapkan oleh Soerjono Soekanto yakni seseorang yang mengetahui perilaku tertentu ditetapkan oleh hukum, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis. Dan yang dimaksud dengan perilaku di sini adalah perilaku yang memiliki keterkaitan hukum yang mana diperbolehkan atau dilarang oleh hukum.<sup>33</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner dikalangan para mahasiswa Fakultas Syariah UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang berjumlah 40 responden dikatakan bahwa sebanyak 24 mahasiswa mengetahui adanya Hukum Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 2019, sedangkan sisanya sebanyak 16 mahasiswa tidak mengetahui adanya hukum tersebut. Hal ini membuktikan bahwa pada aspek pengetahuan memiliki kesadaran hukum yang cukup tinggi, karena sebanyak 60% dari 40 responden kuesioner yang mengisi kuesioner menunjukkan bahwa mereka mengetahui peraturan tersebut.

*Grafik 4.2*



*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

<sup>33</sup> Wahyu Saputra dan Faizal Amrul Muttaqin, *Budaya Hukum Malu sebagai Nilai Vital Terwujudnya Kesadaran Hukum Masyarakat*, Al-Syakhsiyyah: Journal of Law & Family Studies 1, No. 2 (2019): 203

Dari hasil grafik di atas menunjukkan bahwa sebanyak 92,5% dari 40 mahasiswa Fakultas Syariah UIN Malang memiliki akun *marketplace* jual beli *online* Shopee. Dan sisanya 7,5% tidak memiliki akun Shopee. Sehingga mahasiswa yang menggunakan akun *marketplace* Shopee lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa yang tidak menggunakan akun *marketplace* Shopee

Grafik 4.3

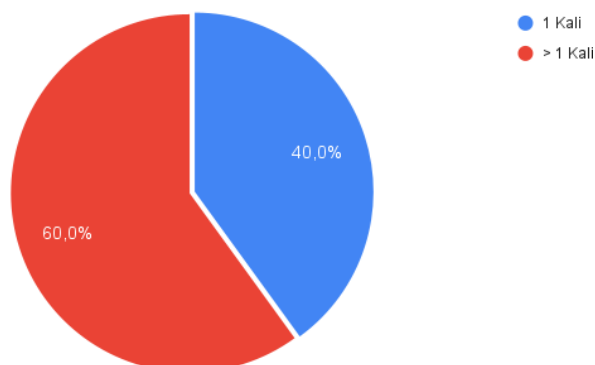


Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti

Dari hasil grafik di atas menunjukkan bahwa sebanyak 85,0% dari 40 mahasiswa Fakultas Syariah UIN Malang pernah melakukan transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee. 15,0% tidak pernah melakukan transaksi melalui *marketplace* Shopee. Meskipun dari pertanyaan yang sebelumnya menunjukkan bahwa sebanyak 37 responden kuisisioner memiliki akun Shopee, namun tidak semuanya pernah melakukan transaksi di *marketplace* tersebut. Sehingga tidak semua mahasiswa yang memiliki akun *marketplace* Shopee menggunakan akun tersebut untuk melakukan transaksi jual beli online.

Grafik 4.4

Berapa kali dalam sebulan anda melakukan transaksi belanja online melalui marketplace Shopee?

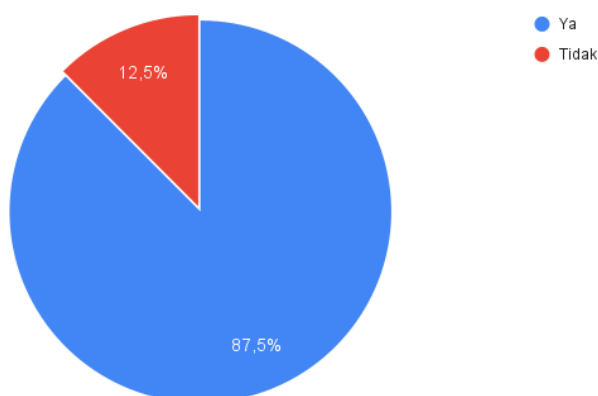


Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti

Berdasarkan grafik di atas 60,0% dari 40 responden kuisisioner melakukan transaksi jual beli *online* pada *marketplace* Shopee lebih dari satu kali dalam sebulan. Dan 40,0% nya melakukan transaksi di *marketplace* Shopee sekali dalam satu bulan. Sehingga mahasiswa yang memiliki akun marketplace Shopee tidak semuanya melakukan transaksi jual beli lebih dari satu kali dalam satu bulan karena faktor finansial.

Grafik 4.5

Apakah anda suka mencari diskon di marketplace Shopee?



Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti

Dari hasil grafik di atas menunjukkan bahwa para responden kuisisioner yang suka mencari diskon sebelum melakukan transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee

sebanyak 87,5% dari 40 mahasiswa. Sisanya sebanyak 12,5% responden tidak mencari diskon sebelum melakukan transaksi jual beli *online* di Shopee. Sehingga banyak mahasiswa UIN Malang yang suka berburu diskon sebelum *check-out* barang di Shopee.

*Grafik 4.6*

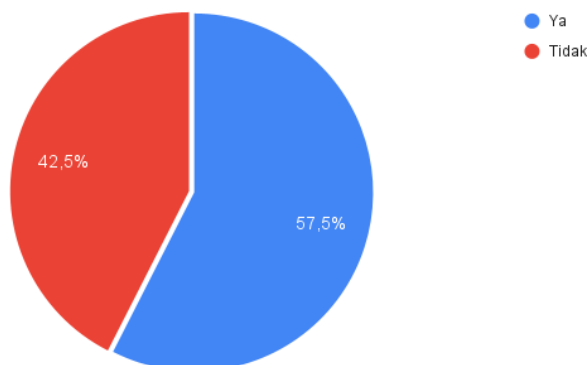


*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

Dari hasil grafik di atas menunjukkan bahwa sebanyak 7,5% dari 40 responden kuisisioner tidak melihat ulasan atau penilaian produk terlebih dahulu sebelum mereka membeli produk di *marketplace* Shopee. Dan sebanyak 92,5% responden melihat terlebih dahulu ulasan atau penilaian produk sebelum membeli suatu produk. Sehingga banyak mahasiswa UIN Malang yang mementingkan ulasan atau penelitian produk sebelum melakukan transaksi.

*Grafik 4.7*

Apakah anda sering berbelanja online di marketplace Shopee pada hari belanja nasional seperti 9.9, 10.10, 11.11, 12.12?

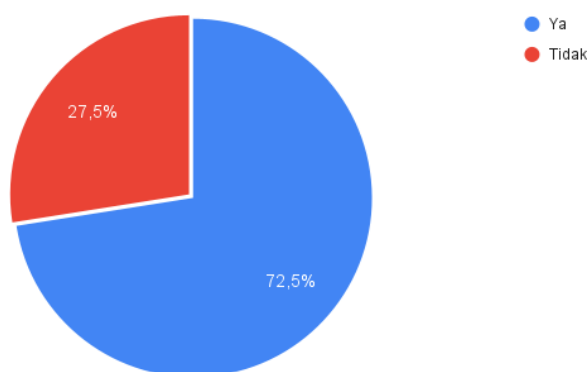


*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

Hasil dari grafik di atas menunjukkan bahwa sebanyak 57,5% dari 40 responden kuisisioner sering melakukan jual beli *online* pada hari belanja nasional, sisanya sebanyak 42,5% melakukan transaksi jual beli *online* di *marketplace* Shopee pada hari-hari biasa. Sehingga banyak mahasiswa UIN Malang yang melakukan transaksi jual-beli *online* pada saat hari belanja nasional karena mencari potongan harga atau diskon.

*Grafik 4.8*

Apakah anda pernah menyadari adanya penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon di marketplace Shopee?



*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

Hasil dari grafik di atas menunjukkan bahwa 72,5% dari 40 responden kuisisioner cukup menyadari adanya penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon yang terjadi di



*marketplace* Shopee, sedangkan 27,5% dari 40 responden tidak mengetahui penipuan harga yang seolah sedang diskon. Sehingga banyak mahasiswa UIN Malaang yang mengetahui adanya penipuan harga karena mahasiswa sering membandingkan harga suatu produk di salah satu toko dan toko lainnya yang ada di *marketplace* Shopee.

*Grafik 4.9*



*Sumber: Hasil Kuisisioner Peneliti*

Berdasarkan hasil grafik di atas menunjukkan bahwa 65,5% dari 40 responden kuisisioner pernah merasa mengalami penipuan harga suatu produk yang ada di *marketplace* Shopee. Sisanya 45,5% tidak merasa mengalami penipuan harga atas suatu produk di *marketplace* Shopee.



*Grafik 4.10*

Berdasarkan hasil grafik di atas menunjukkan bahwa 90,05% dari 40 responden kuesioner sudah mengetahui bahwa konsumen dilindungi oleh hukum, sedangkan 20,0% nya tidak mengetahui bahwa konsumen dilindungi oleh hukum. Mahasiswa UIN Malang yang mengetahui hal tersebut adalah mahasiswa jurusan Hukum Ekonomi Syariah dan mahasiswa pernah menempuh mata kuliah Hukum Perlindungan Konsumen.

Dari hasil data penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa cukup banyaknya responden kuesioner Fakultas Syariah UIN Malang yang memiliki akun *marketplace* Shopee sebagai media transaksi jual beli *online*. Sebagian besar para responden pemilik akun Shopee melakukan transaksi jual beli *online* lebih dari satu kali dalam satu bulan dan pada hari belanja nasional. Sebagian besar responden menyadari adanya penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon di *marketplace* Shopee dan para responden merasa dirugikan akan hal tersebut. Selanjutnya mengenai pemahaman hukum, apabila dilihat dari hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa mahasiswa Fakultas Syariah UIN Malang cukup banyak yang mengetahui dan memahami tentang adanya Hukum Perlindungan Konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa kesadaran hukum yang dimiliki oleh mahasiswa Fakultas Syariah UIN Malang dalam hal penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon di *marketplace* Shopee sudah cukup baik. Dengan itu pihak penjual hendaknya lebih memperhatikan itikad baik, prinsip kehati-hatian, serta transparan dalam mencantumkan harga dan kondisi suatu produk atau jasa yang diperjual belikan.

Selain dalam peraturan nasional, hak konsumen juga diatur dalam hukum internasional. John F, Kenendy mengemukakan setidaknya ada 4 hak konsumen yang wajib dilindungi, antara lain:<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> Zulham, S.Hi., *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 47-48

1. *The right to safety*, atau hak untuk mendapatkan kenyamanan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan terhadap produk atau jasa yang mereka gunakan, sehingga tidak membahayakan keselamatan atau kesehatan mereka.
2. *The right to choose*, yaitu hak untuk memilih. Konsumen berhak memiliki akses yang memadai ke berbagai pilihan produk dan jasa, serta dapat membuat keputusan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
3. *The right to be informed*, yaitu hak untuk mendapatkan informasi. Dalam konteks ini, keterangan mengenai barang yang akan dibeli oleh konsumen harus lengkap dan jujur, untuk menghindari penyesatan konsumen.
4. *The right to be heard*, yaitu hak untuk didengar. Dimaksudkan untuk menjamin bahwa konsumen harus diperhatikan dalam kebijakan pemerintah, termasuk turut serta didengar dalam pembentukan kebijakan.

*Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), menyatakan bahwa "Konsumen, di mana pun mereka berada dan dari segala bangsa, memiliki hak-hak dasar sosial." Hak-hak dasar ini mencakup hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan ganti rugi; dan hak untuk memperoleh kebutuhan dasar manusia, seperti pangan dan tempat tinggal; Hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta kewajiban untuk menjaga lingkungan; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar.<sup>35</sup>

Perlindungan terhadap kepentingan konsumen pada dasarnya sudah diakomodasikan oleh banyak perangkat hukum sejak lama. Secara sporadic berbagai kepentingan konsumen telah dimuat dalam berbagai undang-undang, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1982 tentang Perindustrian
2. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian.
3. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.

Dengan hadirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menjadi sebuah tonggak sejarah perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Undang-undang tersebut mengatur mengenai kebijakan perlindungan konsumen baik yang menyangkut hukum materiil maupun hukum formil mengenai penyelesaian sengketa konsumen.<sup>36</sup>

Selain menyebarkan kuesioner, peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa *seller* di *marketplace* Shopee. Pertama, *RoyalStuff* merupakan salah satu toko di Shopee yang menjual produk *branded original* seperti Converse, New Balance, Uniqlo, Reebok, Adidas, dan masih banyak lagi. Sistem penjualan di toko tersebut yaitu *seller* membeli produk *branded* tersebut di *offline store*, kemudian *seller* menjualnya di toko Shopee dengan harga di bawah pasaran. *Seller* juga sering mengadakan diskon di hari belanja nasional, selain mengadakan diskon pada hari belanja nasional *seller* juga pernah sesekali mengadakan promosi pada hari-hari biasa ketika penjualan dirasa tidak terlalu ramai. *Seller* mengatakan bahwa harga yang dicantumkan di tokonya merupakan harga diskon (bukan harga yang seolah-olah sedang diskon) yang memiliki tujuan untuk

---

<sup>35</sup> Tini Hadad, Dalam AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Diadit Media, 2001). Cet II, vii.

<sup>36</sup> Samsul Inosentius, *Perlindungan Konsumen; Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta; Program Pascasarjana FH-UI, 2004), 20.

menarik perhatian para konsumen di Shopee, harga promosi tersebut sudah diperhitungkan sehingga *seller* tidak mengalami kerugian. Terkait kewajiban yang dilakukan *seller* sebagai pelaku usaha adalah memberikan informasi yang jujur mengenai kondisi barang dan mencantumkan harga yang sebenarnya, *seller* juga memberikan garansi *return* selama 2-4 hari setelah produk diterima oleh konsumen.<sup>37</sup>

Kedua, toko *de\_official* yang menjual produk *custom* termos dan mug untuk *souvenir*. Sistem penjualan di toko *de\_official* yaitu *seller* membeli produk tersebut di *offline store* kemudian *seller* menjualnya di Shopee dengan harga yang sama dengan pasaran, harga tersebut termasuk dengan jasa *custom* nama atau foto untuk di termos dan mug. selain mengadakan diskon pada hari belanja nasional *seller* juga pernah sesekali mengadakan promosi pada hari-hari biasa ketika penjualan dirasa tidak terlalu ramai. *Seller* mengatakan bahwa harga yang dicantumkan di tokonya merupakan harga yang bukan sebenarnya (harga barang yang seolah-olah sedang diskon) dengan tujuan menarik perhatian para konsumen dengan harga murah yang dicantumkan oleh *seller*. Harga promosi sudah ditetapkan dan dihitung laba serta harga awal tengkulak oleh *seller*, sehingga *seller* tidak mengalami kerugian ketika mengadakan promosi. Kewajiban yang dilakukan *seller* sebagai pelaku usaha adalah memberikan informasi yang jujur mengenai kondisi barang, namun terkadang warna yang di foto dengan barang yang aslinya berbeda tergantung dengan pencahayaan saat pengambilan foto, *seller* juga memberikan garansi *return* apabila barang yang dikirim mengalami kerusakan.<sup>38</sup>

Ketiga, toko *musho\_khika* merupakan toko yang menjual segala produk mulai dari produk kecantikan, produk rumah tangga, dan lain sebagainya. Toko ini merupakan *re-seller* produk kecantikan, artinya *seller* dari toko ini membeli produk kecantikan

---

<sup>37</sup> Fitrah Wildani, Wawancara, (Malang, 3 Desember 2023)

<sup>38</sup> Admin Shopee *de\_official*, Wawancara (Pasuruan, 2 Mei 2024)

dalam jumlah banyak secara *online* ketika ada potongan harga di toko Shopee atau *marketplace* lain kemudian menjualnya kembali di toko miliknya sesuai dengan harga pasaran. *Seller* tidak selalu mengadakan diskon pada hari belanja nasional, namun pada hari-hari biasa *seller* biasanya memberikan potongan harga dalam rangka menghabiskan stok barang yang ada. Dalam mengadakan diskon atau potongan harga *seller* sudah memperhitungkan keuntungan yang akan dimiliki, terlebih lagi toko tersebut sebagai *re-seller* jadi harga yang dicantumkan ketika mengadakan diskon atau potongan harga sudah ditentukan sendiri oleh perusahaan produk kecantikan yang dijual di toko *musho\_khika*. Terkait kewajiban yang dilakukan *seller* sebagai pelaku usaha adalah memberikan informasi yang jujur mengenai produk yang dijual seperti kegunaan dari produk kecantikan yang dijual guna menghindari *return* barang.<sup>39</sup>

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Hak Pelaku Usaha meliputi:<sup>40</sup>

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dengan adanya peraturan tersebut untuk menghindari kemungkinan terjadinya konsumen melakukan pemalsuan bukti transaksi atau *transfer* kepada pelaku usaha dengan cara merubah bukti pembayaran, sedangkan konsumen tidak pernah melakukan transaksi pembayaran kepada pelaku usaha.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik. Banyaknya konsumen yang tidak sadar melakukan itikad tidak baik terhadap pelaku usaha yang menimbulkan kerugian berupa materil, hal tersebut mencacati asas-asas dalam berkontrak yakni adanya prinsip

---

<sup>39</sup> *Musho Khika, Wawancara (Pasuruan, 3 Mei 2019)*

<sup>40</sup> Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

itikad baik yang ada pada buku ke-III KUHPerdara Pasal 1338 yang menjelaskan mengenai kesepakatan memerlukan maksud yang baik untuk bisa diselenggarakan. Akan tetapi, apabila suatu pihak bermaksud dengan jahat untuk mengingkari kewajiban yang sudah diperjanjikan sebelumnya, maka persoalan tersebut sama dengan ingkar janji yang dapat merugikan pihak lain.<sup>41</sup>

Apabila dalam proses jual beli *online* konsumen melakukan itikad tidak baik maka akibat hukum berupa:

a. *Strict liability*

Tanggung jawab atau kompensasi yang dilakukan secara langsung ketika timbul sebuah kerugian. Pihak penggugat tidak perlu melakukan pembuktian mengenai kesalahan yang dilakukan oleh pihak penggugat, pihak penggugat hanya perlu membuktikan bahwa telah terjadi kerugian yang diderita oleh pihak penggugat dan pihak tergugat yang akan membuktikan bahwa kerugian tersebut bukanlah tanggung jawabnya. Dengan adanya *strict liability*, pelaku usaha yang merasa dirugikan oleh tindakan konsumen yang tidak bertanggung jawab atas barang pesannya dapat menuntut kompensasi tanpa mempermasalahkan adanya unsur kesalahan dari pihak konsumen.<sup>42</sup>

b. Munculnya Gugatan Kompensasi dari Pelaku Usaha

---

<sup>41</sup> Wiradharma, I Ketut Satria, I Made Udiana, dan I Made Dedy Priyanto, *Wanprestasi Terhadap Pelaksanaan Kontrak Kerja Oleh Klub Terhadap Pemain Sepak Bola*, Journal Ilmu Hukum, No. 2, 2019.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Wanprestasi+Terhadap+Pelaksanaan+Kontrak+Kerja+Oleh+Klub+Terhadap+Pemain+Sepak+Bola&btnG](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Wanprestasi+Terhadap+Pelaksanaan+Kontrak+Kerja+Oleh+Klub+Terhadap+Pemain+Sepak+Bola&btnG)

<sup>42</sup> Windasari, *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Hukum*, Jurnal Komunikasi Hukum, 2015.

<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/5013>

Gugatan ganti rugi adalah upaya yang digunakan untuk menuntut pihak lain supaya melaksanakan kewajibannya. Gugatan ganti rugi ini bersifat menguntungkan untuk memulihkan kerugian yang diderita oleh penggugat melalui putusan pengadilan. Pelaku usaha jual beli online menderita kerugian karena konsumennya yang dibuktikan melalui tangkapan layar percakapan saat transaksi hingga konsumen gagal memenuhi kewajibannya. Ini memungkinkan pelaku usaha untuk mengajukan tuntutan terhadap tindakan konsumennya.<sup>43</sup>

c. Munculnya Tuntutan Pidana

Ada kemungkinan bahwa dalam suatu transaksi, salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Jika hak dari salah satu pihak tidak dipenuhi karena pihak lainnya tidak menjalankan kewajibannya, maka pihak yang tidak memenuhi kewajibannya akan dikenai sanksi. Tindakan konsumen yang memalsukan alamat, nomor telepon, bahkan bukti transfer, tentu saja akan merugikan pelaku usaha. Ketika unsur penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 KUHP terpenuhi dalam transaksi *online*, maka pihak pelaku usaha yang menjadi korban dapat melaporkan tindakan penipuan tersebut.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen. Penyelesaian sengketa dengan upaya yang tidak berasal dari konsumen, sesuai dengan data lapangan, dapat diselesaikan melalui musyawarah. Hal ini memungkinkan hubungan antarpihak tetap baik

---

<sup>43</sup> Asikin, *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.



dibandingkan dengan menyelesaikannya di pengadilan. Selain itu, pendekatan ini tidak memicu kemarahan di antara pihak-pihak tersebut, biayanya terjangkau, dan penyelesaiannya cepat. Penyelesaian di luar pengadilan memungkinkan kedua belah pihak untuk melibatkan mediator atau menyelesaikannya secara damai, keluarga, dan sepakat. Namun, mengingat transaksi elektronik melintasi batas wilayah, subjek hukum yang terlibat dapat memilih untuk menyelesaikannya melalui proses litigasi atau non-litigasi, mengubah transaksi konvensional ke arah yang lebih modern. Penyelesaian sengketa non-litigasi melibatkan beragam bidang dan mencakup semua aspek kehidupan yang dapat diselesaikan dengan hukum. Melalui proses di luar pengadilan, tercipta kesepakatan yang menguntungkan semua pihak dan menjamin kerahasiaan sengketa. Keterlambatan yang disebabkan oleh masalah prosedur dan administratif dapat dihindari, sehingga memungkinkan penyelesaian yang lebih cepat. Pendekatan ini memungkinkan penanganan masalah secara komprehensif bersama-sama, sambil menjaga hubungan baik antarpihak. Perkembangan teknologi digital membawa tantangan baru, termasuk dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang biasa disebut dengan alternative penyelesaian sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution (ADR)*.<sup>44</sup>

Penyelesaian sengketa atas wanprestasi dalam transaksi jual beli secara elektronik dapat dilakukan secara non litigasi melalui beberapa cara, antara lain:<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Undang-Undang nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

<sup>45</sup> Hassanah Hetty, *Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Materi Perkuliahan, Unikom, Bandung, 2005

- a. Adaptasi atas kesepakatan yang dicapai dalam perjanjian jual beli melalui media internet.
  - b. Negosiasi langsung antara para pihak yang bersengketa atau melalui perwakilan masing-masing.
  - c. Mediasi, di mana pihak ketiga atau mediator berperan sebagai fasilitator tanpa ikut campur dalam putusan yang diambil oleh para pihak.
  - d. Konsiliasi, mirip dengan pengadilan di mana pihak-pihak dianggap sebagai hakim semu.
  - e. Arbitrase, proses penyelesaian sengketa non-litigasi di mana arbiter yang ditunjuk sesuai bidangnya oleh para pihak berperan dalam memberikan putusan, tanpa campur tangan dalam putusan yang diambil oleh para pihak.
4. Hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik jika terbukti secara hukum bahwa konsumen mengalami kerugian akibat barang atau jasa yang diperdagangkan; dan
  5. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Sementara itu, kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen, yang meliputi:<sup>46</sup>

1. Memiliki niat baik dalam menjalankan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang akurat, transparan, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharannya;
3. Menghadapi konsumen dengan sikap yang benar, jujur, dan tanpa diskriminasi

- Menjamin kualitas barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan/atau dijual sesuai dengan standar mutu yang berlaku;
4. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mencoba atau menguji barang dan/atau jasa tertentu, serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang diproduksi dan/atau diperdagangkan;
  5. Memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima atau digunakan tidak sesuai dengan perjanjian.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Jual Beli Online di Marketplace Shopee**

Konsumen atas nama Ratu Intan melakukan pengecekan harga sebelum membeli suatu produk, produk *make up brand* terkenal *Dazzle Me* pada akun *Official* mereka di Shopee menuliskan harga Rp. 39.900. yang sudah di diskon dari harga Rp. 112.300. Sedangkan produk *make up brand* terkenal tersebut setelah di cek di akun toko *online* dari *platform* yang sama tidak ada yang seharga Rp. 112.300. Hal tersebut bukan merupakan diskon atau promosi yang biasanya diadakan pada hari-hari tertentu seperti hari belanja nasional yang diadakan tiap tahun pada bulan 12 atau tiap bulan sekali seperti 9.9, 10.10, 11.11, melainkan *official store* mereka yang ada di *marketplace* Shopee mencantumkan harga tersebut setiap harinya, dan hal tersebut merupakan sebuah pelanggaran Hukum Perlindungan Konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999 Pasal 9 ayat 1 yang berbunyi: “Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah: a. barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standart mutu tertentu, gaya atau modetertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu.”

Kasus tersebut mengakibatkan kerugian terhadap hak konsumen yang seharusnya mendapatkan informasi sebenarnya atas suatu barang dari segi harga barang yang ditulis pada *display* toko Shopee, harga tersebut bukanlah harga yang sebenarnya melainkan harga yang seolah-olah sedang mengadakan diskon. Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha Shopee telah diatur dalam Kebijakan Shopee yang merujuk pada peraturan perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Berikut adalah hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha Shopee:

a. Hak Konsumen

1. Hak konsumen terhadap kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa diatur oleh Shopee dalam syarat layanannya, sejalan dengan Pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu aspek dari ketentuan syarat layanan Shopee adalah bahwa barang yang diterima oleh konsumen haruslah sesuai dengan produk yang terdaftar untuk dijual, sejalan dengan kebijakan Shopee dan hukum yang berlaku. Shopee juga memiliki aturan terkait dengan produk-produk yang dilarang atau dibatasi untuk memastikan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen. Beberapa dari larangan atau pembatasan tersebut meliputi:

a. Minuman yang mengandung alkohol atau minuman keras.

Semua jenis obat-obatan dan bahan-bahan lain yang dilarang atau dibatasi peredarannya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk Undang-Undang Narkotika, Undang-Undang Kesehatan Republik Indonesia, dan undang-undang lainnya.

b. Kosmetik yang tidak memiliki izin edar resmi dan

kosmetik bekas.

- c. Makanan dan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaannya, serta yang tidak memiliki izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM).

Dengan mengatur produk-produk yang diperbolehkan dan dilarang, Shopee bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat memperoleh produk yang aman dan berkualitas saat berbelanja melalui platform mereka.

2. Hak konsumen untuk memilih barang dan/atau jasa, serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar, kondisi, dan jaminan yang dijanjikan oleh Shopee dalam syarat layanannya, sesuai dengan Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu ketentuan dalam syarat layanan Shopee adalah bahwa produk Shopee Mall yang ditawarkan di Shopee Mall dan dikirimkan kepada Pembeli Mall harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain:

- a. Barang harus sesuai dengan hukum yang berlaku dan memiliki spesifikasi yang tercantum di situs, termasuk garansi produk, spesifikasi, gambar, contoh, kriteria kinerja, serta persyaratan mutu, keamanan, dan kebersihan yang berlaku.
- b. Barang harus bebas dari kerusakan, dan barang yang dikirimkan harus sesuai dan layak diproduksi sebagaimana diiklankan.

Dengan menetapkan standar ini, Shopee bertujuan untuk memberikan kepastian kepada konsumen bahwa mereka akan menerima

produk sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan standar kualitas yang berlaku.

3. Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, sebagaimana diatur dalam syarat layanan Shopee, sesuai dengan Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu ketentuan dalam syarat layanan Shopee adalah bahwa pembeli berhak memperoleh informasi yang relevan mengenai produk yang mereka beli, termasuk informasi seperti harga, rincian barang, jumlah persediaan barang, serta syarat dan ketentuan penjualannya. Selain itu, informasi yang diposting harus akurat dan tidak menyesatkan.

Dengan menyajikan keerrangan yang benar, jelas, dan jujur kepada konsumen, Shopee bertujuan untuk memastikan bahwa konsumendapat membuat keputusan pembelian yang tepat dan memahamisepenuhnya apa yang mereka beli, serta mencegah terjadinya kebingungan atau kesalahpahaman yang dapat merugikan konsumen.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan diatur oleh Shopee dalam syarat layanannya, sesuai dengan Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Salah satu ketentuan dalam syarat layanan Shopee adalah apabila konsumen memiliki persoalan atau keluhan terkait produk, mereka bisa menghubungi Shopee melewati berbagai metode, antara lain:
  - a. Chat Shopee 24 jam.
  - b. Email ke [Help@support.shopee.co.id](mailto:Help@support.shopee.co.id).

c. Panggilan ke call center 24 jam.

Dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi seperti ini, Shopee memastikan bahwa konsumen memiliki akses yang mudah untuk menyampaikan pendapat dan keluhan mereka, serta memastikan bahwa mereka didengar dan dapat menerima respon yang memadai dari pihak Shopee.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara wajar diatur oleh Shopee dalam syarat layanannya, sejalan dengan Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Berikut adalah isi ketentuan syarat layanan Shopee terkait hak konsumen:

a. Dalam situasi timbulnya kesulitan dalam suatu transaksi, Pembeli dan Penjual yang terlibat persetujuan untuk berkomunikasi terlebih dahulu satu sama lain melalui situs Shopee untuk menyelesaikan permasalahan secara bersama-sama melalui diskusi. Shopee akan berupaya memanfaatkan upaya *profitable* yang adil untuk memfasilitasi proses tersebut. Namun, jika permasalahan tidak mampu diatasi melalui perundingan, Pengguna memiliki opsi untuk mengajukan klaim ke pengadilan yurisdiksi lokal mereka untuk menyelesaikan masalah dari transaksi tersebut.

b. Pelanggan yang dilindungi oleh Jaminan Shopee memiliki hak untuk mengajukan permohonan tertulis kepada Shopee guna meminta bantuan dalam menangani masalah dalam suatu transaksi, Shopee memiliki kebijakan di mana mereka dapat

mengambil semua tindakan yang diperlukan untuk membantu Pelanggan menyelesaikan masalah tersebut, tanpa adanya kewajiban kepada Penjual dan Pembeli.

Jika perbedaan pendapat tidak dapat diatasi melalui negosiasi bersama, konsumen memiliki opsi untuk mengajukan klaim ke pengadilan yurisdiksi lokal mereka untuk mengatasi masalah yang muncul dari transaksi tersebut. Dengan demikian, Shopee memberikan fasilitas bagi kustomer untuk meminta bantuan dalam menangani masalah yang muncul, dengan opsi untuk melanjutkan ke proses hukum jika diperlukan.

6. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya diatur oleh Shopee dalam syarat layanannya, sejalan berdasarkan Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Berikut isi Syarat dan Ketentuan Layanan Shopee terkait hak konsumen:

- a. Kustomer Pelanggan memiliki hak untuk meminta pengembalian dana dan/atau produk dengan mengajukan permintaan pengembalian melalui halaman pembelian "Permintaan Pengembalian Barang" dalam waktu hingga tujuh (7) hari kalender sejak tanggal produk pertama kali tersedia untuk diterima oleh pembeli dan permintaan pengembalian pembeli telah diajukan. Proses pengembalian dana dilakukan sebagai berikut: Pembeli mengajukan permohonan untuk mengembalikan barang melalui halaman pembelian; Setelah permohonan



diterima, Shopee akan menghubungi Penjual untuk konfirmasi; Jika Penjual menyetujui pengembalian barang, Pembeli dapat mengirimkan barang tersebut kembali.

- b. Pengembalian uang pembeli akan dilakukan setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual apabila barang yang dikembalikan telah diterima.

Dengan adanya prosedur ini, Shopee memberikan kemudahan bagi Pembeli untuk mengajukan pengembalian barang dan mendapatkan pengembalian dana jika produk yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau mengalami masalah lainnya.

Dalam konteks ini, *marketplace* Shopee telah mencantumkan dalam syarat dan ketentuan kewajiban konsumen berdasarkan Pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Layanan yang disediakan oleh *marketplace* Shopee, mencakup semua informasi, halaman terkait, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, musik, suara, video (*live streaming*), pesan, tag, konten, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi (termasuk setiap layanan aplikasi mobile), atau materi lain yang tersedia melalui situs web atau layanan terkait yang disebut sebagai "konten".

Hubungan hukum antara pembeli dan Shopee adalah hubungan kontraktual antara konsumen dan penyedia *platform e-commerce*. Ini mirip dengan hubungan antara konsumen dan penjual, di mana keduanya bertindak sebagai pengguna. Dalam hubungan antara konsumen dan Shopee, terdapat keterikatan atas hak dan kewajiban yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang tercantum pada situs Shopee saat pembuatan akun konsumen. Dalam konteks ini, setiap pembelian atau transaksi yang dilakukan oleh konsumen di *platform* Shopee akan mengikatkan pihak-pihak yang terlibat sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada waktu itu. Hal ini memastikan bahwa kedua belah pihak sudah memiliki pemahaman yang jelas tentang hak dan

kewajiban mereka dalam melakukan transaksi melalui *platform* jual beli tersebut.

---

<sup>46</sup> Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Praktek penipuan dalam jual beli online di marketplace seperti Shopee memiliki dampak yang luas dan merugikan bagi pembeli, penjual, platform marketplace, dan industri e-commerce secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi semua pihak untuk bekerja sama dalam mencegah dan menangani penipuan, serta untuk meningkatkan kepercayaan dan keamanan dalam transaksi online. Shopee, sebagai platform, harus terus memperbaiki sistem keamanannya, memberikan edukasi kepada pengguna, dan menegakkan kebijakan yang ketat terhadap pelaku penipuan.
2. Shopee telah mengimplementasikan berbagai bentuk perlindungan konsumen yang sesuai dengan Pasal 5 huruf a Undang-undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 untuk memastikan bahwa pembeli dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman di platformnya. Melalui program Garansi Shopee, sistem ulasan dan rating, kebijakan pengembalian dan pengembalian dana, verifikasi penjual, layanan pelanggan 24/7, Shopee Mall, edukasi konsumen, dan teknologi keamanan, Shopee berupaya memberikan pengalaman belanja online yang terlindungi dan memuaskan bagi semua pengguna.

## B. SARAN

Pada kesempatan ini penulis mengungkapkan beberapa saran kepada pihak-pihak yang memiliki peran penting dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pemerintah, hendaknya lebih memperhatikan kepastian hukum mengenai perlindungan hukum dengan mengatur keseimbangan kepentingan antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Bagi penegak hukum, seharusnya lebih tegas lagi dalam mengawasi dan menyelesaikan berbagai bentuk pelanggaran yang terjadi dalam perlindungan konsumen dengan memberikan sanksi yang dapat memberikan efek jera kepada pelaku pelanggaran.
3. Bagi pelaku usaha, penting bagi mereka untuk memahami tentang hak dan kewajiban mereka sebagai pelaku usaha yang diwajibkan untuk megedepankan itikad baik dan memberikan informasi yang jelas kepadakonsumen.
4. Bagi konsumen, diharapkan lebih berhati-hati lagi saat sebelum melakukan transaksi *online* dengan cara membandingkan harga barang di *marketplace* yang lain guna menghindari adanya manipulasi harga.

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

Undang-Undang nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Pengaturan Pemenintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pengaturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

### Buku

Al-Jaziri, Syeikh Abdurrahman. *Kitab Shalat Empat Mazhab*. PT Mizan Publika, 2014.

Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.

Abdulkadir Muhammad. *Hukum Perdata Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014.

Makarim, Edmon. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Gravindo Persada, 2001.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Edisi IV, PT Gramedia Pustaka Jakarta, 2015.

Muhaimin, Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Dalam S. Dr. Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram-NTB: Mataram University Press, 2020.

Soekanto, Sorjono. *Penelitian Hukum Normatif: Suatu tinjauan Singkat / Prof. Dr. Soerjono Soekanto, S.H., M.A., Sri Mamudji, S.H., M.L.L.*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015.

Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2020.

Sani, Fatur. *Metodologi Penelitian Transaksi dan Eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfa Beta, 2008.

Cholid, Narbuko, dan Abu Achmadi. *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 1997.

Zulham, S. Hi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017.

Nasution, Az, dan Tini Hadid. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Diadit Media, 2001.

Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen: kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Universitas Indonesia, Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004.

Asikin. *Hukum Acara Perdata di Indonesia*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015.

Hetty Hassanah, *Metode Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Materi Perkuliahan, Unikom, Bandung, 2005

## **Jurnal**

Saragih, Alexandra Exelsia, and Muhammad Fadhil Bagaskara. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. *Civilia: Jurnal Kajian Hukum dan Pendidikan Kewarganegaraan* 2.2, 2023.  
<http://jurnal.anfa.co.id/index.php/civilia/article/view/414/401>

Fitria, Tira Nur. *Bisnis Jual Beli online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3.01, 2017.  
<https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/viewFile/99/87>

Meliala, Aloina Sembiring. *Analisis Yuridis Terhadap Legalitas Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa*. *Jurnal Wawasan Yuridika* 32.1, 2016.  
<http://ejournal.sthb.ac.id/index.php/jwy/article/download/92/74>

Mustarin, Basyirah. *Tinjauan Hukum Nasional Dan Hukum Islam Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Jual Beli Online*. *Jurnal Restorative Justice* 1.2, 2017.  
<https://www.ejournal.unmus.ac.id/index.php/hukum/article/download/1915/2645>

Natalia, Reggiannie Christy. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Toko Online di Media Sosial*. *Law Review*, 2019.  
<https://scholar.archive.org/work/mr4cpuxserazxcewjcfjckwra/access/wayback/https://ojs.uph.edu/index.php/LR/article/download/1407/596>

Wijaya, I. G. K. W., dan Nyoman Satyayudha Dananjaya. *Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online*. Kertha Semaya: *Journal Ilmu Hukum* 6.8, 2018.

<http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1334229&val=907&title=PENERAPAN%20ASAS%20ITIKAD%20BAIK%20DALAM%20PERJANJIAN%20JUAL%20BELI%20ONLINE>

Solim, Jevlin, et al. *Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Jual Beli Online Di Indonesia*. Jurnal Hukum Samudra Keadilan 14.1, 2019. <https://www.ejurnalunsam.id/index.php/jhsk/article/download/1157/1054>

Muttaqin, Faizal Amrul, dan Wahyu Saputra. *Budaya Hukum Malu Sebagai Nilai Vital Terwujudnya Kesadaran Hukum Masyarakat*. Al-Syakhsyiah: Journal of Law & Family Studies 1.2, 2019. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/syakhsyiah/article/download/2026/1232>

Windasari, *Pertanggungjawaban Mutlak (Strict Liability) dalam Hukum Perlindungan Hukum*, Jurnal Komunikasi Hukum, 2015. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/5013>

Wiradharma, I Ketut Satria, I Made Udiana, dan I Made Dedy Priyanto, *Wanprestasi Terhadap Pelaksanaan Kontrak Kerja Oleh Klub Terhadap Pemain Sepak Bola*, Jurnal Ilmu Hukum, No. 2, 2019. [https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Wanprestasi+Terhadap+Pelaksanaan+Kontrak+Kerja+Oleh+Klub+Terhadap+Pemain+Sepak+Bola&btnG](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Wanprestasi+Terhadap+Pelaksanaan+Kontrak+Kerja+Oleh+Klub+Terhadap+Pemain+Sepak+Bola&btnG)

## **Skripsi**

Rahmawan, Dicky Fuad *Perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace Bukalapak dalam program Serbu Seru perspektif Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan fiqh Syafii: Studi di Bukalapak Office Surabaya*. Undergraduate thesis, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2021. <http://etheses.uin-malang.ac.id/29076/1/16220005.pdf>

Farera, Ricardo. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen LAZADA (Situs Jual beli Online) Di Pekanbaru*, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2021. <https://repository.uir.ac.id/8561/1/151010326.pdf>

## Lampiran-Lampiran

### Lampiran 1. Daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden:

1. Nama \*
2. Nomor Yang Bisa Dihubungi \*  
(Untuk Kebutuhan Wawancara)
3. Usia \*
4. Jenis Kelamin \*
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
5. Mahasiswa Jurusan dan Semester \*
6. Apakah anda memiliki akun Shopee? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
7. Apakah anda pernah melakukan transaksi belanja online melalui marketplace Shopee? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
8. Berapa kali dalam sebulan anda melakukan transaksi belanja online melalui marketplace Shopee? \*
  - a. 1 Kali
  - b. > 1 Kali
9. Apakah anda suka mencari diskon di marketplace Shopee? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
10. Apakah sebelum membeli suatu produk di marketplace Shopee anda terlebih dahulu melihat ulasan atau penilaian produk para konsumen? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
11. Apakah anda sering berbelanja online di marketplace Shopee pada hari belanja nasional seperti 9.9, 10.10, 11.11, 12.12? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
12. Apakah anda pernah membandingkan harga suatu produk di toko online yang lain di marketplace Shopee? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
13. Apakah anda pernah menyadari adanya penipuan harga yang seolah-olah sedang diskon di marketplace Shopee?
  - a. Ya
  - b. Tidak
14. Apakah anda pernah tertipu dengan harga suatu barang yang ada di marketplace Shopee? \*

(Contoh: Harga produk makeup Dazzle Me berupa foundation pada akun official mereka di Shopee seharga Rp. 49.900 yang sudah didiskon dari harga Rp. 112.300, dan setelah dicek di beberapa toko online lain tidak ada yang seharga Rp. 112.300)

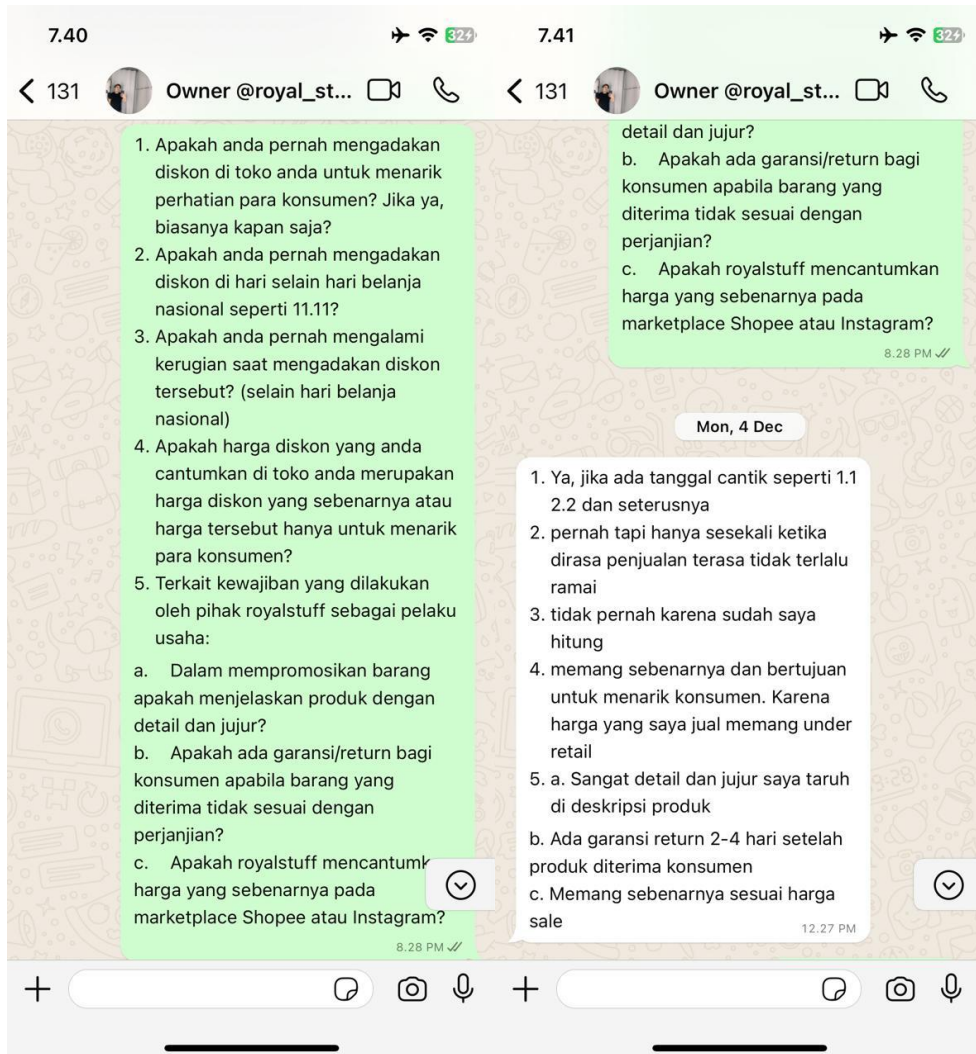
  - a. Ya
  - b. Tidak
15. Apakah anda merasa dirugikan dengan adanya pencantuman harga yang seolah-olah sedang diskon? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak
16. Apakah anda mengetahui bahwa penipuan harga merupakan bentuk pelanggaran hukum perlindungan konsumen? \*
  - a. Ya
  - b. Tidak



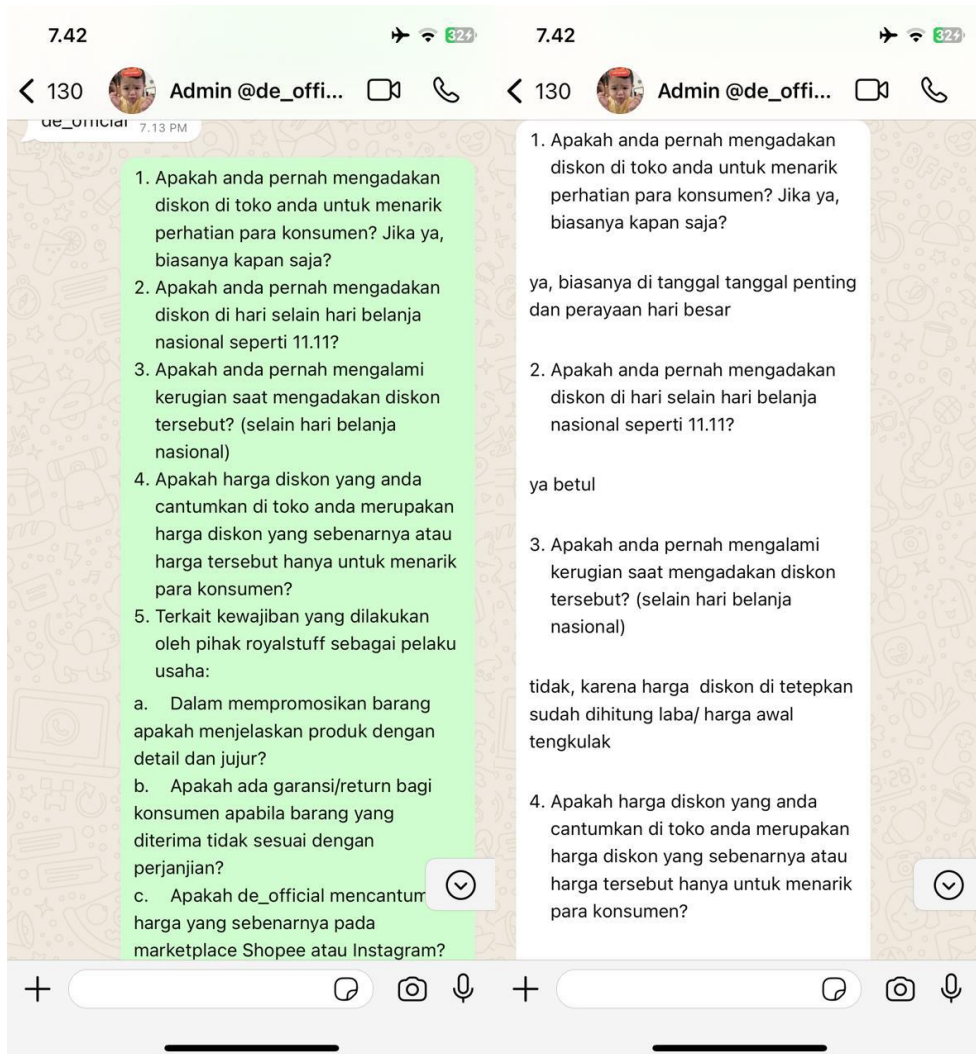
**Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Yang Diajukan Kepada Beberapa Owner/Admin Toko Shopee:**

1. Apakah anda pernah mengadakan diskon di toko anda untuk menarik perhatian para konsumen? Jika ya, biasanya kapan saja?
2. Apakah anda pernah mengadakan diskon di hari selain hari belanja nasional seperti 11.11?
3. Apakah anda pernah mengalami kerugian saat mengadakan diskon tersebut? (selain hari belanja nasional)?
4. Apakah harga diskon yang anda cantumkan di toko anda merupakan harga diskon yang sebenarnya atau harga tersebut hanya untuk menarik para konsumen?
5. Terkait kewajiban yang dilakukan oleh pihak toko sebagai pelaku usaha: Dalam mempromosikan barang apakah menjelaskan produk dengan detail dan jujur?
6. Apakah ada garansi/return bagi konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian?
7. Apakah toko mencantumkan harga yang sebenarnya pada marketplace Shopee atau Instagram?

### Lampiran 3. Bukti Wawancara Kepada Owner/Admin Toko @Royal\_Staff



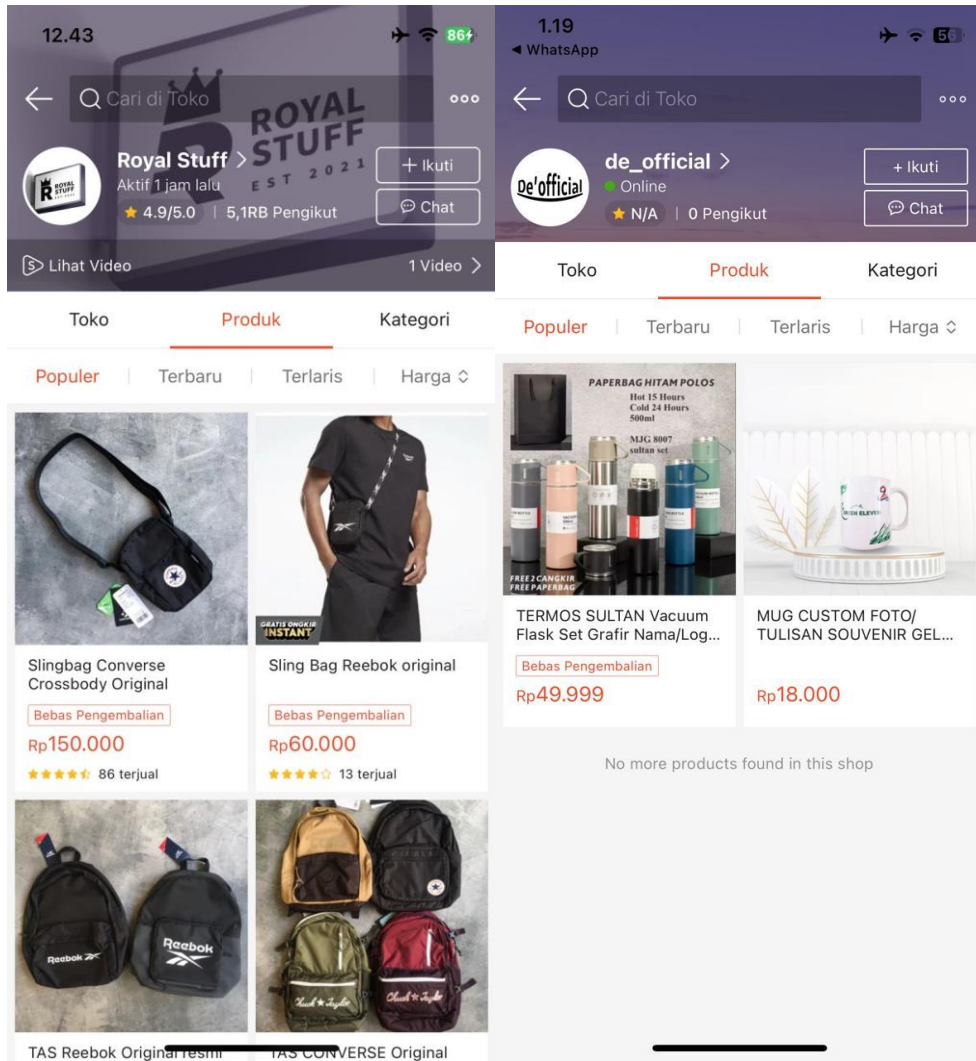
#### Lampiran 4. Bukti Wawancara Kepada Owner/Admin Toko @De\_official



**Lampiran 5. Bukti Wawancara Kepada Owner/Admin Toko @Musho\_Khika**



## Lampiran 6. Toko Narasumber Di Marketplace Shopee




**musho\_khikha** >  
 Aktif 2 jam lalu  
 ★ 4.9/5.0 | 422 Pengikut









 26 Video >

Toko **Produk** Kategori

Populer | Terbaru | Terlaris | Harga ↕

<p>Star emina Official Store</p>  <p><b>LIP SERUM</b> Serum On Lips</p> <p>Available in 4 shades 02 gr 02 Mint</p> <p>GRATIS SINGKEL <b>XTRA</b></p> <p>EMINA WATER COLOUR LIP SERUM, LIP SERUM EMIN...</p> <p>Termurah di Sh... Bebas Pe...</p> <p><b>Rp25.999</b></p> <p>★★★★★ 78 terjual</p>	<p>Star MIISOO OFFICIAL STORE</p>  <p><b>PORTABLE</b> Mini Fan</p> <p>GRATIS SINGKEL <b>XTRA</b></p> <p>miisoo mini fan kipas angin portable mini</p> <p>Bebas Pengembalian</p> <p><b>Rp24.999</b></p> <p>★★★★★ 83 terjual</p>
<p>Star Selection</p>  <p>GRATIS SINGKEL <b>XTRA</b></p> <p>KAPAS WAJAH SELECTION,</p>	<p>Star Acnes</p>  <p>GRATIS SINGKEL <b>XTRA</b></p> <p>ACNES CREAMY WASH</p>