

LEGAL SAFEGUARDS FOR E-CONSUMERS AND BUSINESS ACTORS' RESPONSIBILITIES ON SHOPEE UNDER THE ITE LAW AND CONSUMER PROTECTION FRAMEWORK

Mutmainna Lutfi¹, Agus Satory²
innahlutfi96@gmail.com¹, agussatory@unpak.ac.id²
Bakrie University¹, Pakuan University²

ABSTRAK

Penelitian ini membahas perlindungan hukum bagi konsumen e-commerce serta tanggung jawab pelaku usaha di platform Shopee, dengan menyoroti penerapan UU ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahwa kedua undang-undang tersebut menjadi landasan utama dalam menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi daring, seperti hak atas informasi yang jelas, rasa aman, dan kompensasi apabila terjadi kerugian atau penipuan. Pelaku usaha diwajibkan bertindak jujur, memberikan deskripsi produk yang akurat, serta segera menangani keluhan konsumen. Shopee sebagai marketplace digital juga bertanggung jawab memfasilitasi penyelesaian sengketa dan melakukan verifikasi terhadap penjual. Namun, di lapangan masih ditemukan tantangan seperti lemahnya penegakan hukum, rendahnya literasi konsumen, serta masih banyaknya penjual yang tidak bertanggung jawab. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlindungan konsumen yang efektif di ranah e-commerce tidak hanya membutuhkan regulasi yang kuat dan akuntabilitas platform, tetapi juga peningkatan edukasi masyarakat dan kolaborasi antar pemangku kepentingan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dunia digital.

Kata Kunci: E-Commerce, Perlindungan Konsumen, Shopee, UU ITE.

ABSTRACT

This study explores the legal safeguards provided to e-commerce consumers and the responsibilities of business actors on the Shopee platform, with a focus on the application of Indonesia's ITE Law and Consumer Protection Law. The research highlights that both laws serve as the main legal framework for protecting consumers in online transactions, ensuring their rights to clear information, safety, and compensation in cases of loss or fraud. Business actors are required to act in good faith, provide accurate product descriptions, and promptly address consumer complaints. Shopee, as a digital marketplace, is also responsible for facilitating dispute resolution and verifying the legitimacy of sellers. Despite the presence of these legal protections, challenges remain, such as weak enforcement, low consumer awareness, and the prevalence of irresponsible sellers. The study concludes that effective consumer protection in e-commerce requires not only robust regulation and platform accountability but also increased public education and collaboration among stakeholders to adapt to the evolving digital landscape.

Keywords: E-Commerce, Consumer Protection, Shopee, ITE Law.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang ekonomi dan perdagangan. Salah satu fenomena yang paling menonjol adalah pergeseran pola transaksi dari konvensional menjadi digital. Masyarakat kini semakin terbiasa melakukan aktivitas jual beli secara online melalui berbagai platform e-commerce (Yulianingsih et al., 2024). Salah satu marketplace terbesar di Indonesia yaitu Shopee, di mana telah menjadi bagian tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, mulai dari pelajar, ibu rumah tangga, pekerja kantoran, hingga pelaku usaha kecil dan menengah. Platform ini memberikan peluang bagi pelaku usaha untuk memperluas pasar tanpa batas

geografis, sekaligus memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memilih produk sesuai kebutuhan dan keinginan (Molle et al., 2023).

Namun, di balik kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan, transaksi online juga membawa sejumlah tantangan baru, khususnya terkait perlindungan konsumen. Kasus-kasus seperti barang tidak sesuai deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang tidak sampai, penipuan oleh oknum penjual, hingga penyalahgunaan data pribadi konsumen menjadi isu yang kerap muncul dalam transaksi online (Rumimper, 2013). Oleh karena itu, tidak jarang konsumen mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil akibat kurangnya transparansi, informasi yang menyesatkan, atau bahkan kelalaian dari pihak pelaku usaha. Selain itu, posisi tawar konsumen dalam transaksi online seringkali lebih lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama ketika menghadapi persoalan sengketa atau klaim ganti rugi (Muntazhira et al., 2025).

Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah hadir melalui regulasi yang bertujuan melindungi hak-hak konsumen. Di Indonesia, perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur melalui dua undang-undang utama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 sebagaimana diubah menjadi UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UUPK menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau jasa, serta memberikan jaminan atas hak-hak konsumen jika terjadi kerugian akibat transaksi. Salah satu terobosan penting dalam UUPK adalah pembalikan beban pembuktian, di mana pelaku usaha wajib membuktikan bahwa tidak ada unsur kesalahan dalam kerugian yang dialami konsumen, baik dalam perkara perdata maupun pidana. Selain itu, UUPK juga mengatur kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian konsumen, termasuk penggantian uang, barang, atau jasa jika terjadi wanprestasi, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 UUPK (Dewi & Purwanto, 2019).

Dalam konteks transaksi di e-commerce seperti Shopee, pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi produk yang lengkap dan akurat, memastikan barang yang dikirim sesuai dengan deskripsi, serta memberikan layanan purna jual yang memadai (Suprpto, 2024). Di sisi lain, Shopee sebagai platform juga tidak lepas dari tanggung jawab, terutama dalam menyediakan sistem yang aman, mekanisme pengaduan yang efektif, serta perlindungan data konsumen. Dalam praktiknya, bentuk tanggung jawab ini diatur dalam syarat dan ketentuan layanan Shopee, termasuk sistem Shopee Guarantee, mekanisme pengembalian dana (refund), dan perlindungan data kartu kredit konsumen (Molle et al., 2023). Hal-hal di atas perlu diperhatikan demi menciptakan kenyamanan dan keamanan para konsumen dalam bertransaksi.

Namun, implementasi perlindungan konsumen di ranah digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya pengawasan, proses penyelesaian sengketa yang belum optimal, dan belum meratanya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya. Selain itu, perkembangan teknologi dan model bisnis digital yang sangat cepat seringkali menimbulkan celah hukum (legal gap) yang belum sepenuhnya terakomodasi dalam regulasi yang ada (Muntazhira et al., 2025). Misalnya, dalam hal tanggung jawab platform sebagai perantara, sering terjadi tarik ulur antara pelaku usaha dan platform terkait siapa yang paling bertanggung jawab ketika terjadi pelanggaran hak konsumen (Suprpto, 2024). Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum terhadap regulasi platform digital yang dapat merugikan konsumen.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan secara terperinci di atas tentang ketentuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang berlaku sampai

saat ini di Indonesia khususnya dalam transaksi di platform Shopee, maka penulis ingin mengetahui secara mendalam dan terperinci bagaimana integrasi kedua regulasi tersebut dapat memberikan perlindungan optimal bagi konsumen, serta menyoroti peran pelaku usaha dalam memenuhi kewajiban hukum di era digital. Dengan demikian, diharapkan hasil analisis dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi penguatan regulasi, peningkatan kesadaran konsumen, dan perbaikan sistem perlindungan konsumen di era ekonomi digital.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis perlindungan konsumen berdasarkan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi di platform Shopee. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, metode ini merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengkaji bahan-bahan pustaka atau data sekunder sebagai sumber utama. Artinya, peneliti menelusuri peraturan perundang-undangan serta literatur yang relevan dengan isu hukum yang sedang dibahas (Yulianingsih et al., 2024). Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum yang berlaku, dengan mengandalkan bahan pustaka atau data sekunder sebagai sumber utama. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menelusuri dan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan serta literatur yang relevan dengan isu perlindungan konsumen di ranah transaksi elektronik.

Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan kasus. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah seluruh regulasi yang terkait, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Mulyanto, 2024). Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan untuk memahami prinsip-prinsip hukum yang berkembang, berdasarkan pandangan para ahli hukum dan doktrin hukum yang relevan. Pendekatan kasus diterapkan dengan menganalisis kasus-kasus nyata yang terjadi di platform Shopee, baik dalam bentuk penyelesaian sengketa maupun praktik perlindungan konsumen, terutama ketika peraturan belum mengatur secara spesifik suatu persoalan (Kurniawan & Arpangi, 2015).

Sumber data utama dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer seperti undang-undang, peraturan pemerintah, putusan pengadilan, dan kebijakan internal Shopee, serta bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, dan artikel ilmiah yang relevan. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan dianalisis secara deskriptif-analitis untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha di platform e-commerce seperti Shopee. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan kerangka hukum perlindungan konsumen di era digital (Izazi et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi di Platform Shopee Menurut UU ITE Dan UU Perlindungan Konsumen

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sering kali dianggap memiliki makna yang sama, meskipun sebenarnya terdapat perbedaan pandangan di kalangan ahli hukum. Ada yang berpendapat bahwa kedua istilah tersebut dapat dipertukarkan, namun ada juga yang menilai bahwa secara substansi dan cakupan, hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen tidak sepenuhnya identik. Sampai saat ini,

belum ada definisi yang benar-benar pasti dan disepakati secara umum oleh para pakar hukum mengenai perbedaan antara kedua istilah tersebut. Perdebatan ini menunjukkan bahwa ruang lingkup dan batasan hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen masih bersifat dinamis dan terbuka untuk interpretasi lebih lanjut di dunia akademik maupun praktik hukum (Salim, 2020).

Dengan pemahaman ini bisa diartikan bahwa perlindungan konsumen pada dasarnya berkaitan dengan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen agar mereka terhindar dari risiko kerugian saat memperoleh dan menggunakan barang maupun jasa. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai seperangkat aturan yang mengatur pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka secara aman. Dalam konteks ini, hukum perlindungan konsumen juga mengatur hak dan kewajiban baik dari sisi konsumen maupun produsen, serta memuat prosedur untuk mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut (Apandy et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), maka bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi di platform Shopee diwujudkan melalui sejumlah mekanisme yang mengikat secara hukum dan dituangkan dalam kebijakan internal Shopee maupun peraturan perundang-undangan nasional. Perlindungan hukum ini pada dasarnya bertujuan untuk memberikan rasa aman, kepastian hukum, serta jaminan hak-hak konsumen dalam setiap transaksi elektronik yang dilakukan di marketplace seperti Shopee.

Menurut Pasal 4 UUPK, konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang kondisi dan jaminan barang atau jasa yang dibeli. Shopee, sebagai platform e-commerce, telah mengadopsi prinsip-prinsip ini ke dalam kebijakan perlindungan pembeli, antara lain dengan mewajibkan penjual memberikan deskripsi produk yang lengkap dan akurat, menyediakan sistem ulasan dan rating, serta menerapkan fitur Shopee Guarantee yang memungkinkan konsumen mendapatkan pengembalian dana jika barang tidak diterima, tidak sesuai deskripsi, atau terjadi penipuan (Ardiansyah et al., 2020). Selain itu, Shopee juga bertanggung jawab untuk melindungi data pribadi konsumen dari penyalahgunaan, sesuai dengan ketentuan perlindungan data dalam UU ITE dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Alfira et al., 2023).

UU ITE mengatur bahwa setiap transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang mengikat para pihak yang tertera pada Pasal 18 ayat 1. Hal ini berarti, setiap persetujuan yang dilakukan konsumen dengan menandai persetujuan pada syarat dan ketentuan Shopee merupakan kontrak yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Jika terjadi sengketa, konsumen yang merasa dirugikan dapat menempuh jalur penyelesaian baik melalui mekanisme internal Shopee atau non-litigasi seperti pelaporan dan mediasi, maupun melalui jalur litigasi seperti mengajukan gugatan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan negeri (Ram et al., 2024). Shopee juga menyediakan sistem pengaduan dan penyelesaian sengketa secara daring (online dispute resolution) yang mempercepat proses penanganan keluhan konsumen (Ardiansyah et al., 2020).

Tanggung jawab pelaku usaha diatur secara tegas dalam Pasal 19 UUPK, yang mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen, baik berupa pengembalian uang maupun penggantian barang, dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi. Jika pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kerugian terjadi karena kesalahan konsumen, maka kewajiban ganti rugi dapat dikecualikan (Alfira et al., 2023).

Selain itu, Shopee sebagai perantara juga diminta untuk bertanggung jawab jika terjadi kerugian akibat kelalaian verifikasi penjual atau kegagalan sistem perlindungan konsumen di platform mereka.

Meskipun perlindungan hukum sudah diatur secara komprehensif, tetapi masih ditemukan kendala di lapangan, seperti proses pengembalian barang yang rumit, lambatnya verifikasi keluhan, dan rendahnya literasi konsumen terhadap hak-haknya. Oleh karena itu, selain penguatan regulasi dan pengawasan, edukasi hukum kepada konsumen dan pelaku usaha menjadi aspek penting agar perlindungan hukum benar-benar efektif dan dapat dirasakan manfaatnya secara optimal oleh masyarakat pengguna Shopee (Siregar & Nasution, 2024).

2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dan Pihak Shopee Dalam Menjamin Hak-Hak Konsumen Selama Proses Transaksi Berlangsung

Dalam transaksi di platform Shopee, tanggung jawab pelaku usaha dan pihak Shopee dalam menjamin hak-hak konsumen berlangsung melalui sejumlah mekanisme yang diatur baik oleh peraturan perundang-undangan maupun kebijakan internal platform. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), pelaku usaha wajib memberikan perlindungan kepada konsumen, terutama dalam hal kejelasan informasi produk, jaminan keamanan transaksi, serta pemberian ganti rugi jika terjadi kerugian akibat barang atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian. Tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini bersifat kontraktual, yang berarti muncul dari adanya perjanjian atau kontrak elektronik antara penjual dan pembeli di Shopee. Dalam praktiknya, hampir seluruh transaksi di Shopee menggunakan perjanjian standar baku yang telah disediakan oleh platform, sehingga hak dan kewajiban para pihak sudah diatur secara jelas sejak awal transaksi berlangsung (Molle et al., 2023).

Pelaku usaha di Shopee diwajibkan untuk memberikan deskripsi produk yang akurat dan tidak menyesatkan, serta memastikan barang yang dikirimkan sesuai dengan informasi yang telah ditampilkan di halaman produk. Jika terjadi ketidaksesuaian atau kerusakan barang, konsumen berhak mengajukan komplain dan meminta ganti rugi berupa pengembalian dana, penggantian barang, atau kompensasi lain sesuai ketentuan Pasal 19 UUPK (Widiyantoro et al., 2025). Shopee sendiri berperan sebagai perantara yang memfasilitasi proses penyelesaian sengketa antara konsumen dan penjual. Melalui fitur Shopee Guarantee, dana pembayaran konsumen akan tetap ditahan oleh Shopee hingga konsumen menyatakan barang telah diterima dalam kondisi baik. Jika konsumen mengalami kerugian, Shopee dapat mengeluarkan pengembalian dana dan menindaklanjuti keluhan konsumen kepada penjual terkait (Molle et al., 2023).

Selain itu, Shopee juga menyediakan sarana pengaduan yang dapat diakses konsumen selama 24 jam, serta tim layanan pelanggan yang siap membantu menyelesaikan masalah atau perselisihan yang terjadi selama proses transaksi. Shopee turut melakukan seleksi terhadap pelaku usaha yang ingin membuka toko di platform mereka, dengan mewajibkan verifikasi identitas untuk mencegah penjual fiktif atau penipuan. Dalam kasus penjual yang tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang ditentukan, Shopee berhak membatalkan transaksi secara otomatis dan mengembalikan dana kepada konsumen. Jika penyelesaian secara internal tidak menemukan titik temu, konsumen dapat membawa masalah tersebut ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya sebagai upaya hukum lanjutan (Ardiansyah et al., 2020). Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan seperti proses pengembalian barang yang rumit, lambatnya verifikasi keluhan, dan kurangnya pemahaman konsumen terhadap prosedur klaim. Kendala ini dapat mengurangi tingkat kepuasan konsumen, sehingga

diperlukan upaya optimalisasi layanan, edukasi konsumen, serta penguatan pengawasan terhadap pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab (Siregar & Nasution, 2024).

Secara umum, baik pelaku usaha maupun pihak Shopee memiliki tanggung jawab bersama untuk menjamin hak-hak konsumen selama proses transaksi berlangsung, mulai dari tahap pemesanan, pembayaran, pengiriman, hingga penyelesaian sengketa. Perlindungan ini tidak hanya memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi konsumen, tetapi juga mendorong terciptanya ekosistem e-commerce yang sehat dan berkeadilan di Indonesia.

3. Kendala Yang Dihadapi Konsumen dalam Mendapatkan Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa di Platform Shopee

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen yang bertransaksi di platform Shopee masih menghadapi berbagai kendala dalam mendapatkan perlindungan dan penyelesaian sengketa. Salah satu kendala utama adalah proses pengaduan yang sering kali terasa rumit dan memakan waktu lama. Banyak konsumen mengeluhkan bahwa ketika mereka mengalami masalah seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, barang rusak, atau bahkan tidak menerima barang sama sekali, proses pengembalian dana atau pengembalian barang melalui Shopee membutuhkan waktu yang panjang dan prosedur yang berbelit-belit. Tidak jarang, konsumen juga merasa kesulitan saat harus menghubungi layanan pelanggan Shopee, karena respons yang diberikan cenderung lambat dan kurang memuaskan (Awalia et al., 2024).

Selain itu, kendala lain yang sering dihadapi adalah kurangnya kontrol Shopee terhadap produk yang dijual oleh penjual di platform mereka. Shopee memang memiliki kebijakan dan sistem verifikasi, namun dalam praktiknya masih banyak ditemukan penjual yang tidak bertanggung jawab, seperti menawarkan barang yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi, bahkan melakukan penipuan dengan tidak mengirimkan barang setelah pembayaran dilakukan. Hal ini diperparah dengan rendahnya tingkat literasi konsumen mengenai syarat dan ketentuan di Shopee, sehingga banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya atau langkah yang harus ditempuh saat menghadapi masalah dalam transaksi (Kurniawan & Arpangi, 2015).

Masalah keamanan data juga menjadi perhatian, di mana terdapat kasus pembobolan akun Shopee yang menyebabkan data pribadi dan dana konsumen disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, kendala eksternal lain yang kerap muncul adalah adanya itikad buruk dari penjual, serta kurangnya sosialisasi dan pembinaan dari Shopee kepada penggunaannya terkait mekanisme perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa (Awalia et al., 2024). Dalam hal penyelesaian sengketa, Shopee sebenarnya menyediakan beberapa jalur penyelesaian, mulai dari negosiasi online melalui fitur chat, pengaduan melalui email, call center, hingga live chat yang tersedia 24 jam (Mestri & Suryono, 2024). Namun, efektivitas layanan ini masih perlu ditingkatkan, karena banyak konsumen yang merasa bahwa proses penyelesaian sengketa tidak selalu menghasilkan solusi yang memuaskan. Jika penyelesaian melalui jalur internal Shopee tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi atau membawa kasus ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), namun langkah ini dinilai kurang praktis dan membutuhkan waktu serta biaya tambahan (Siregar & Nasution, 2024).

Secara umum, kendala yang dihadapi konsumen di Shopee meliputi proses pengaduan yang lambat dan rumit, kurangnya pengawasan terhadap penjual, risiko keamanan data, serta minimnya edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan sinergi antara Shopee sebagai penyedia layanan, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri agar setiap hak dan kewajiban dapat dijalankan secara optimal dan perlindungan konsumen dapat benar-benar terwujud dalam setiap transaksi online.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap perlindungan konsumen di platform Shopee berdasarkan UU ITE dan UU Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa kedua regulasi ini telah menciptakan kerangka hukum yang cukup komprehensif untuk menjamin hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik. UU ITE mengakui transaksi online sebagai kontrak sah dan mengatur keamanan data, sementara UU Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas informasi yang jujur, keamanan bertransaksi, serta ganti rugi jika terjadi kerugian. Selain itu, Shopee sebagai platform e-commerce telah mengadopsi prinsip-prinsip ini melalui kebijakan seperti Shopee Guarantee, sistem ulasan produk, dan mekanisme pengembalian dana. Namun, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala.

Pertama, tanggung jawab pelaku usaha di Shopee diatur dalam Pasal 19 UUPK, yang mewajibkan penjual mengganti kerugian jika barang tidak sesuai atau cacat. Namun, banyak penjual UMKM belum sepenuhnya memahami kewajiban ini, sehingga kerap mengabaikan keluhan konsumen. Kedua, Shopee sebagai perantara bertugas memverifikasi penjual dan memediasi sengketa, tetapi pengawasan terhadap penjual ilegal atau nakal masih lemah. Kasus penipuan, barang tidak sesuai deskripsi, atau keterlambatan pengiriman masih sering terjadi, dan proses penyelesaiannya seringkali lambat dan rumit.

Selain itu, literasi hukum konsumen yang rendah membuat banyak pembeli tidak memahami cara mengajukan klaim atau melaporkan pelanggaran. Meskipun Shopee menyediakan fitur pengaduan, tidak semua konsumen mampu menggunakannya secara efektif. Di sisi lain, UU ITE dan UUPK belum sepenuhnya mengatur tanggung jawab platform dalam transaksi lintas batas, yang menyulitkan penegakan hukum jika penjual berada di luar yurisdiksi Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfira, R., Umboh, S. S., Syachrez, D. D., Nugroho, E. B., Arletta, C., Purnama, M. A., & Herdiansyah, M. R. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Kegiatan Transaksi Online di Situs Belanja Shopee. *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum*, 1(2), 234–248.
- Apandy, P. A. O., Melawati, & Adam, P. (2021). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1), 12–18. <https://doi.org/10.53825/jmbjayakarta.v3i1.85>
- Ardiansyah, M. F., Hidayat, A. S., & Hidayatulloh. (2020). Perlindungan Konsumen E-Commerce Shopee Indonesia Atas Kebenaran Informasi Barang Yang Diperjanjikan Menurut Perspektif Hukum Positif. *JOURNAL OF LEGAL RESERCH*, 3(2), 1–24.
- Asrun, A. M., Rosyadi, A. R., Satory, A., Milono, Y. K., & Malik, R. (2020). Keunggulan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah “Amanah Ummah” Dalam Penerapan Fatwa Dewan Syariah Nasional dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. *Mizan: Journal of Islamic Law*, 4(1), 17. <https://doi.org/10.32507/mizan.v4i1.594>
- Awalia, S. A., Arhansyah, R. J., Nugroho, F. R. A., & Thapsuandji, A. A. (2024). Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Transaksi E-commerce Shopee. *Jurnal Potensial*, 3(1), 56–67.
- Dewi, A. A. A. K., & Purwanto, I. W. N. (2019). Perlindungan Hukum terkait Kerugian Pembelian Barang dalam Transaksi E-Commerce yang Tidak Sesuai dengan Katalog di Internet. *Jurnal Ilmu Hukum*, 7(5), 1–15.
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 1(2), 8–14. <https://journal.myrepublikcorp.com/index.php/leuser/article/view/73>

- Kurniawan, S., & Arpangi. (2015). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI E - COMMERCE. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 20(1), 51–61. <https://doi.org/10.30742/perspektif.v20i1.123>
- Mestri, A. P., & Suryono, A. (2024). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Jual Beli Online Pada Pembayaran Metode Cash On Delivery (COD) Di Marketplace Shopee. *Demokrasi: Jurnal Riset Ilmu Hukum, Sosial Dan Politik*, 1(2), 161–162.
- Molle, A. A., Berlianty, T., & Balik, A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk. *Pattimura Law Study Review*, 1(1), 1–15.
- Mulyanto. (2024). Tinjauan Hukum Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce pada Era Masyarakat Ekonomi ASEAN. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(7), 369–373.
- Muntazhira, R. N., Fitri, S. A.-K., & Hafidzi, A. (2025). EFEKTIVITAS HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI DIGITAL. *Interdisciplinary Explorations in Research Journal (IERJ)*, 1(3032–1069), 234–251.
- Mustaqim, M., & Satory, A. (2019). Perlindungan Hukum Pemegang Saham Minoritas Perseroan Terbatas Tertutup dan Keadilan Berdasar Pancasila. *Sasi*, 25(2), 199. <https://doi.org/10.47268/sasi.v25i2.222>
- Presiden Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*, 2003(1), 1–46.
- Ram, S. H., Harahap, N., & Daudsyah, T. (2024). Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce Terhadap Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi Di Marketplace Shopee. *Jurnal Hukum Dan Kemasyarakatan Al-Hikmah*, 5(2), 96–106.
- Rumimper, G. J. S. N. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Internet. *Jurnal Hukum Unsrat*, 1(3), 56–67.
- Salim, R. (2020). Perlindungan Konsumen Dalam Kepailitan. *Jurnal Hukum Unissula*, 36(1), 25–34. <https://doi.org/10.26532/jh.v36i1.11195>
- Satory, A. (2015). Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia. *PADJADJARAN Jurnal Ilmu Hukum (Journal of Law)*, 2(2), 269–290. <https://doi.org/10.22304/pjih.v2n2.a4>
- Satory, A., Sihombing, L. A., Nuraeni, Y., & Mustaqim, M. (2020). Analysis of Program Implementation Education of Consumer Protection in Improving Consumer Empowerment Index. 438(Aes 2019), 312–317. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200513.071>
- Satory, A., Sulistiyono, A., Purwadi, H., & Kadim, A. (2022). Alternative Model of Consumer Dispute Settlement Financial Service Sector in Indonesia. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*. <https://www.abacademies.org/articles/alternative-model-of-consumer-dispute-settlement-financial-service-sector-in-indonesia-14134.html>
- Setyaningsih, W., Zuhri, S., Issabella, C. M., Yulianti, I. D., Azis, R., Istikhomah, H., Endah, R., Patriyani, H., Mulyanti, S., Mulati, T. S., & Ramadhani, F. (2022). Penerapan Hukum Bisnis di Indonesia (A. P. D. G. Djuanda (ed.); 1st ed.). Tahta Media Group.
- Siregar, M. H., & Nasution, I. R. (2024). Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee Dalam Transaksi Belanja Online. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 7(1), 34–42. <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i1.222>
- Suprpto, J. (2024). TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN COD PADA AKTIVITAS JUAL BELI E-COMMERCE. *Jurnal Kertha Negara*, 12(3), 252–260.
- Widiyantoro, C. A., Pinori, J. J., & Lowing, N. S. (2025). TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA ONLINE SHOP TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUSAKAN BARANG YANG DITERIMA MELALUI APLIKASI SHOPEE. *JURNAL FAKULTAS HUKUM UNSRAT*, 15(4).
- Yulianingsih, S., Putra, R. K., Studi, P., Hukum, I., Studi, P., Hukum, I., Info, A., Konsumen, P., Nasional, R., & Digital, L. (2024). Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif. 2(3), 842–856. <https://doi.org/10.51903/hakim.v2i4.2204>