

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA APLIKASI SHOPEE DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI ELEKTRONIK

Khairunnisah
Universitas Islam Kebangsaan Indonesia
Email : khairunnisah960@gmail.com

Abstrak

Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Perlindungan konsumen terhadap penipuan dalam jual beli online melalui aplikasi Shopee masih memerlukan perbaikan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik belum secara khusus mengatur perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Tanggung jawab pelaku usaha seringkali tidak efektif dalam memberikan solusi yang cepat dan memuaskan bagi konsumen dan sebagai penyelesaian Shopee menyediakan sarana pengaduan dan fitur pengembalian barang sebagai tanggung jawab pihak ketiga. Saran yang diajukan meliputi peningkatan kehati-hatian konsumen, etika pelaku usaha dalam bertransaksi, serta perlunya regulasi yang lebih ketat dari aplikasi Shopee mengenai ketentuan yang berlaku.

Keywords: Perlindungan Hukum, Transaksi Elektronik, Konsumen, Shopee, E-commerce

PENDAHULUAN

Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murah biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi. Transaksi menggunakan teknologi berbasis internet yang dikenal dengan nama Transaksi Elektronik (*e-commerce*).¹ *E-commerce* adalah transaksi jual beli atau perdagangan *online* yang melibatkan konsumen, penyedia layanan dan agen pemasaran dengan menggunakan jaringan komputer atau internet. *E-commerce* merupakan transaksi dagang antara penjual dan pembeli dimana para pihak tidak hadir secara fisik.

Shopee merupakan salah satu *marketplace* dengan jenis bisnis *e-commerce*. Shopee menerapkan sistem bisnis sebagai

pihak ke tiga yang memfasilitasi antara penjual dan pembeli demi kelancaran serta keamanan transaksi. Shopee merupakan sebuah *platform* yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja *online* yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat.²

Dalam pengembangan terdapat banyak kendala yaitu ada beberapa kecurangan yang ditemui dalam transaksi jual-beli online. Dengan adanya kecurangan tersebut sehingga menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Sesuai ketentuan pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa Pembeli berhak menerima informasi yang jelas, benar

¹ Imam Sjaiputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta, Prenhallindo, 2002: hlm.192.

² Joko Setiawan, "Apa Itu Shopee" <<https://konigle.com>>[diakses 15/12/2023]

dan jujur mengenai kondisi serta keadaan barang yang akan ia beli dan memperoleh jaminan terhadap barang yang diperjual belikan.

Setiap produk yang ditawarkan kepada konsumen lewat *e-commerce*, harus disertai informasi yang jelas, agar tidak memanipulasi pembeli. Informasi ini diperlukan agar seorang pembeli tidak merasa bingung oleh produk atau layanan yang ditawarkan kepadanya. Jika konsumen merasa kuantitas atau kualitas produk atau layanan yang dikonsumsinya kurang sesuai dengan gambar yang disediakan oleh aplikasi *online* shopee tersebut, maka ia harus mendapat ganti rugi.³

Penipuan yang sering terjadi antara lain berupa penjual yang tidak memberikan informasi secara lengkap dan benar mengenai barang yang dijual, atau penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan. Bentuk penipuan seperti ini sangat mudah terjadi karena transaksi tidak dilakukan secara tatap muka. Transaksi dimana pembeli tidak dapat melihat langsung barang yang akan dibelinya dapat menimbulkan resiko kerugian yang lebih besar yang harus ditanggung oleh pembeli. Dalam hal ini pembeli sebagai konsumen harus mendapatkan perlindungan dalam melakukan transaksi jual beli, sekalipun dilakukan melalui *e-commerce*.

Terkadang konsumen masih berada pada posisi yang lemah. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen seringkali adalah rendahnya tingkat pengetahuan hukum dan kesadaran konsumen tentang hak-haknya serta upaya hukum yang bagaimana yang dapat dilakukan konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai deskripsi saat melakukan transaksi pada

aplikasi shopee, kondisi ini dimanfaatkan oleh badan usaha untuk memaksimalkan keuntungan, tanpa memenuhi kewajibannya harus tergantung pada pelaku bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada aplikasi shopee dalam melakukan transaksi elektronik, bagaimana kendala yang didapatkan konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi barang, serta untuk mengetahui bagaimana penyelesaian dari kendala yang dihadapi konsumen ketika menerima barang tidak sesuai deskripsi.

Maka berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini nantinya adalah “Bagaimana Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen pada aplikasi shopee dalam melakukan transaksi elektronik” , “Bagaimana kendala yang didapatkan konsumen ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi barang?” dan “Bagaimana penyelesaian dari kendala yang dihadapi konsumen ketika menerima barang yang tidak sesuai deskripsi?”

³ Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009: hlm.16.

TINJAUAN TEORI

Perkembangan teknologi yang sangat pesat ini telah membawa banyak perubahan bagi pola kehidupan sebagian masyarakat Indonesia. Pola kehidupan tersebut terjadi hampir di semua bidang, baik sosial, budaya, perdagangan dan bidang lainnya. Munculnya internet sebagai media baru, mendorong perubahan menjadi lebih maju. Kecepatan, kemudahan, serta murahnya biaya internet menjadi pertimbangan banyak orang untuk memakainya, termasuk untuk melakukan transaksi. Transaksi menggunakan teknologi berbasis internet yang dikenal dengan nama Transaksi Elektronik (*e-commerce*).⁴

Transaksi elektronik adalah perikatan ataupun hubungan hukum yang dilakukan secara elektronik dengan memadukan jaringan dari sistem informasi berbasis komputer dengan sistem komunikasi yang berdasarkan atas jaringan dan jasa telekomunikasi. Istilah lain yang digunakan untuk transaksi elektronik (*e-commerce*), diantaranya adalah kontrak dagang elektronik. Transaksi Elektronik (*e-commerce*) merupakan transaksi perdagangan antara penjual dan pembeli dengan memanfaatkan media internet, sehingga proses pemesanan barang, pembayaran transaksi hingga pengiriman barang di komunikasikan lewat internet.⁵

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen. Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa dilakukan dengan penuh optimisme. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian yuridis-empiris, dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan penelitian ini digunakan metode wawancara, dan penelitian kepustakaan dengan mempelajari buku-buku, jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Aplikasi Shopee Dalam Melakukan Transaksi Elektronik.

Konsumen dalam transaksi elektronik dapat ditemui dalam Undang-Undang perlindungan konsumen (UUPK) dan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik (UU ITE). Undang-Undang perlindungan konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan Undang-Undang informasi dan elektronik merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi elektronik. Beberapa permasalahan yang muncul berkaitan dengan pelaksanaan transaksi terutama faktor keamanan dalam

⁴ Imam Sjaiputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta, Prenhallindo, 2002: hlm.192.

⁵ Mariam Darul Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001: hlm.283.

transaksi pada aplikasi shopee ini tentu sangat merugikan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen dilihat dari pendekatan utama Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) dan hal yang terjadi tersebut dapat disimpulkan sebagai salah satu pelanggaran terhadap hak konsumen. Transaksi elektronik dan Undang-Undang perlindungan konsumen masih sangat berkaitan, karena di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, pelaku usaha dituntut untuk tidak mengabaikan hak-hak konsumen, akan tetapi, masih banyak dari pelaku usaha yang beritikad baik dan jujur saat ia melakukan jual beli online bahkan masih ada beberapa dari pelaku usaha yang beranggung jawab atas Kerugian yang diterima oleh konsumen.

Kendala yang Didapatkan Konsumen Ketika Mendapatkan Barang yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Barang.

Perkembangan teknologi internet ini menimbulkan permasalahan baru dibidang hukum, khususnya hukum perlindungan konsumen. Dalam lingkup pembicaraan hukum dan teknologi, perlindungan hukum menjadi hal yang sangat eektivitas perkembangan dan penerapan teknologi tersebut ditengah masyarakat. Sebaliknya Undang-Undang perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia masih berbasis pada yang sesuatu bersifat fisik belum kepada virtual. Transaksi perdagangan melalui internet atau yang sering disebut transaksi elektronik terbentuk dari berbagai permasalahan yang belum ada pengaturannya. Salah satunya yaitu dampak negatif dari transaksi elektronik itu sendiri cenderung merugikan konsumen. Diantaranya dalam hal-hal lain yang berkaitan dengan produk yang dipesan tidak sesuai dengan kesepakatan sebelumnya hal ini membuat

pihak konsumen pada posisi yang lemah atau dirugikan apalagi sering kali konsumen tidak mengetahui keberadaan toko dari pelaku usaha karena hubungan mereka terjalin lewat virtual yaitu lewat aplikasi shopee.

Permasalahan yang sangat sering terjadi diantara pelaku usaha dan konsumen yaitu kebanyakan konsumen yang membeli barang di aplikasi shopee dimana barang yang datang tidak sesuai dengan apa yang dipesan oleh konsumen. Ketika konsumsen tidak mendapatkan barang sesuai dengan deskripsi pada Shopee, mereka dapat menghadapi beberapa kendala. Mereka mengaku bahwa ketika mendapatkan barang yang tidak sesuai dengan deskripsi barang ataub tidak sesuai dengan yang mereka pesan maka akan mengajukan keluhan kepada pelaku usaha. Namun tidak semua penjual merespon keluhan konsumen dengan cepat dan bahkan ada yang tidak di respon sama sekali. Penundaan dalam merespon dapat memperpanjang waktu penyelesaian masalah. Dalam beberapa kasus, penjual mungkin mengabaikan atau menolak keluhan tanpa alasan yang jelas,

Penyelesaian Dari Kendala Yang Dihadapi Konsumen Ketika Menerima Barang Yang Tidak Sesuai Deskripsi.

Shopee akan berfungsi sebagai pihak ketiga dan menyarankan solusi jika terjadi masalah atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha setelah terlebih dahulu mempertimbangkan masalah tersebut dengan seksama. Pada aplikasi sebenarnya mempunyai layanan pelanggan. Konsumen dapat menghubungi layanan pelanggan Shopee melalui fitur chat, email, atau panggilan telepon untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut. Tim layanan pelanggan dapat memberikan panduan tentang langkah-langkah yang harus diambil dan membantu memfasilitasi proses penyelesaian sengketa.

Shopee memberikan fasilitas kepada pembeli yang hendak menukarkan barang yang sudah dipesan atau yang dinamakan retur barang. Retur barang ini dilakukan jika pembeli merasa ada ketidaksesuaian dengan barang yang dipesan hal ini juga penyelesaian yang ditawarkan shopee ketika konsumen mendapatkan tidak sesuai deskripsi. Untuk melakukan retur tentunya mempunyai beberapa persyaratan diantaranya yaitu harus menyertakan video pada saat membuka paket, kerusakan akibat pengiriman bukan tanggung jawab dari penjual, batas waktu maksimal pengembalian adalah satu kali dua puluh empat jam dari sejak barang diterima dan setelah melakukan pengajuan retur pembeli harus memberikan konfirmasi kepada penjual dan menunggu respon dari penjual. Ketika penjual menyetujui barulah barang bisa diretur, kemudian pembeli mengirimkan barang yang akan diretur ke alamat penjual serta menunggu barang dikirim kembali oleh pembeli.

PENUTUP

Perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli online melalui aplikasi shopee dalam transaksi elektronik, khususnya dalam hal pengaturan tentang perlindungan konsumen terhadap tindakan wanprestasi pelaku usaha dalam e-commerce masih perlu dibenahi lagi. Pada dasarnya, belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli melalui aplikasi shopee. Selama ini peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen adalah Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun undang-undang ini tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Dengan kata lain, konsumen sulit menggugat pelaku usaha e-commerce dengan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena pelaku usaha *e-commerce* sangat sulit dijangkau. Sedangkan peraturan yang digunakan untuk mengatur mengenai transaksi elektronik adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pembaharuan dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, namun dalam undang-undang ini, tidak ada ketentuan yang secara khusus mengatur mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli melalui aplikasi shopee dalam transaksi elektronik. Seharusnya Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik ini disesuaikan dengan perkembangan e-commerce, termasuk banyaknya kasus kerugian konsumen yang muncul dalam masyarakat, akibat tindakan penipuan dalam jual beli melalui aplikasi shopee dari pelaku usaha e-commerce.

Kendala yang sering dihadapi oleh konsumen saat berbelanja di Shopee dapat mencakup masalah seperti keterlambatan pengiriman barang tidak sampai sesuai jadwal yang dijanjikan. Barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau memiliki cacat. Masalah dengan kualitas barang yang buruk dalam konteks shopee biasanya terjadi ketika barang yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan deskripsi atau memiliki cacat. Beberapa situasi yang mungkin terjadi hal ini mungkin dikarenakan proses jual beli yang dilakukan online dimana pembeli tidak bisa melihat barang secara langsung. Barang yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang tertera di halaman produk. Misalnya, warna, ukuran, atau fitur barang tidak sesuai dengan yang dijanjikan

Shopee sebagai pihak ketiga akan bertanggung jawab membantu menyelesaikan masalah tersebut. Shopee memberikan perlindungan terhadap para

konsumen, tersedianya sarana pengaduan seperti layanan pengaduan dan dengan adanya fitur pengembalian barang atau retur. ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dengan produk yang diterima, maka Shopee sebagai pihak ketiga akan bertanggung jawab membantu menyelesaikan masalah tersebut. Shopee memberikan perlindungan terhadap para konsumen, tersedianya sarana pengaduan seperti layanan pengaduan dan dengan adanya fitur pengembalian barang atau retur.

DAFTAR PUSTAKA

- Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta, Prenhallindo, 2002: hlm.192.
- Joko Setiawan, "Apa Itu Shopee" <<https://konigle.com>>[diakses 15/12/2023]
- Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika, 2009: hlm.16.
- Imam Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta, Prenhallindo, 2002: hlm.192.
- Mariam Darul Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2001: hlm.283.