

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DIBELI  
PADA *MARKETPLACE* SHOPEE**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**ANNISSA REFONITA**

**02011282025171**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2024**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**NAMA : ANNISSA REFONITA**  
**NOMOR INDUK MAHASISWA : 02011282025171**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA**

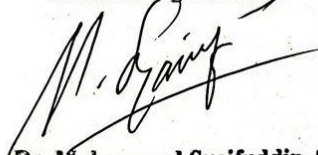
**JUDUL SKRIPSI:**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN**  
**ATAS KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DIBELI**  
**PADA MARKETPLACE SHOPEE**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Komprehensif pada Tanggal 15 Maret 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

**Mengesahkan,**

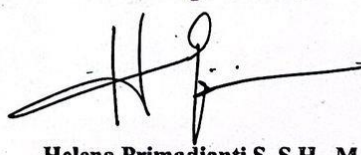
**Pembimbing Utama**



**Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum**

**NIP. 197307281998021001**

**Pembimbing Pembantu**

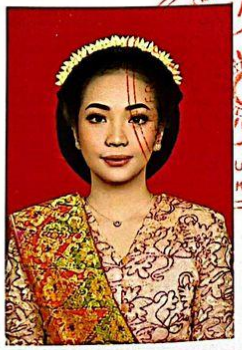


**Helena Primadianti S, S.H., M.H**

**NIP.198609142009022004**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**



**Dr. Febrina, S.H., M.S.**

**NIP. 196201311989031001**

## SURAT PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Annisa Refonita  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011282025171  
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 14 Oktober 2001  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi maupun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Maret 2024



Annisa Refonita  
NIM.02011282025171

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

اللَّهُ

*“Selalu kusandarkan segala pilihan hanya kepada-Nya.  
maka apapun yang kini dan nanti kuterima;  
sudah tentu yang terbaik dari sekedar yang kuminta.”*

**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

- Allah SWT
- Orang Tua yang tercinta
- Keluarga yang tersayang
- Sahabat dan teman baikku
- Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Pada Marketplace Shopee”** yang mana penulisan skripsi ini di bagi ke dalam empat bab diantaranya Bab I tentang Pendahuluan, Bab II tentang Tinjauan Pustaka, Bab III tentang Pembahasan, dan Bab IV tentang Penutup. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan guna untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala saran dan kritik yang membangun demi kemajuan ilmu dan pengetahuan penulis di masa yang akan datang serta demi perbaikan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan kontribusi positif bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan inspirasi dan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2024



Annissa Refonita  
NIM. 02011282025171

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkam bantuan, bimbingan, dorongan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, izinkan penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara moril maupun materil kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S. Ant., M.A., LLM, selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Hj. Annalisa Y, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H.,M.Hum selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Sekaligus Pembimbing Utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, terimakasih banyak atas waktu dan tenaga yang telah diberikan dalam membimbing penulis.

7. Ibu Helena Primadianti S, S.H., M.H selaku Pembimbing Pembantu yang telah memberikan bantuan, arahan serta kritik yang membangun dalam penyusunan skripsi sehingga mampu terselesaikan dengan baik, terimakasih banyak atas waktu dan tenaga yang telah diluangkan dalam membimbing penulis.
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
9. Seluruh Staff Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
10. Kepada ibu Ir. Asmaniar, M.Si tercinta, tidak ada kata-kata yang dapat sepenuhnya mengungkapkan rasa terima kasih atas segala jasa yang telah diberikan kepada penulis. Terimakasih untuk dukungan yang tidak ada hentinya, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan dengan baik dan lancar. Penulis sangat berterima kasih atas semangat, nasihat dan doa yang selalu diberikan, serta telah menjadi pengingat sekaligus penguat penulis melalui kesabaran dan kebesaran hati yang diberikan kepada penulis.
11. Kepada keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan moral dan doa dalam perjalanan pendidikan ini.
12. Kepada Daffa Febyan Putra Amir yang telah berkontribusi banyak selama proses penyelesaian skripsi ini dan telah senantiasa memberikan segala bantuan, waktu, tenaga, dan dukungan penuh yang diberikan kepada penulis.
13. Kepada sahabat terdekat penulis yaitu Nanda, Nanita, Alin, Cia, Azah, Aurel, Ranti dan Thia yang selalu memberikan semangat dan menjadi

penyeimbang disaat masa sulit perjalanan ini penuh dengan tantangan. Terimakasih atas kehadiran dan kontribusi kalian semoga kedepannya kita dapat merayakan keberhasilan bersama.

14. Kepada Anak Hukum Hankuk, Nanita, Uuk, Cecek, Ica dan adek Sanyah yang telah menjadi teman seperjuangan penulis menghadapi masa perkuliahan. Terimakasih atas kerjasama, dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.

15. Kepada teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Angkatan 2020 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

16. Kepada para pihak yang telah turut membantu dan mendukung kelancaran penulisan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap atas segala doa dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semoga Allah SWT berkenan untuk membalas segala kebaikan pihak-pihak yang senantiasa membantu. Semoga skripsi ini menjadi sumber ilmu yang membawa berkah dan memberikan manfaat besar bagi pembaca.

Palembang, Maret 2024



Annissa Refonita  
NIM. 02011282025171



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>9</b>
<b>E. Ruang Lingkup Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Kerangka Teori .....</b>	<b>12</b>
1. Teori Perlindungan Hukum .....	12
2. Teori Tanggung Jawab Hukum .....	13
3. Teori Perjanjian .....	15
<b>G. Metode Penelitian.....</b>	<b>17</b>
1. Jenis Penelitian .....	17
2. Pendekatan Penelitian .....	17
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum .....	19
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum .....	20
5. Teknik Analisis Bahan Hukum .....	21
6. Teknik Penarikan Kesimpulan .....	21
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>22</b>
<b>A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Jual Beli.....</b>	<b>22</b>
1. Pengertian Perjanjian Jual Beli.....	22
2. Para Pihak yang Terlibat dalam Perjanjian Jual Beli .....	25

3. Prestasi dan Wanprestasi .....	26
<b>B. Tinjauan Umum tentang Transaksi Melalui Sistem Elektronik .....</b>	<b>27</b>
1. Pengertian Transaksi melalui Sistem Elektronik.....	27
2. Para Pihak yang Terlibat dalam Transaksi melalui Sistem Elektronik .....	29
3. <i>Marketplace</i> Shopee dalam Transaksi melalui Sistem Elektronik.....	31
<b>C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>33</b>
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	33
2. Asas Perlindungan Konsumen .....	34
3. Konsumen.....	36
4. Pelaku Usaha .....	38
5. Produk .....	41
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	42
7. Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen .....	45
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
<b>A. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Shopee .....</b>	<b>48</b>
1. Perlindungan Hukum Preventif .....	50
a) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata .....	51
b) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .....	53
c) Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	55
2. Perlindungan Hukum Represif .....	58
a) Upaya jalur non-litigasi .....	59
b) Upaya hukum jalur litigasi .....	61
<b>B. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha terhadap Kerugian yang Diterima oleh Konsumen.....</b>	<b>62</b>
1. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Berdasarkan Kitab Undang- Undang Hukum Perdata .....	65
2. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	69

3. Pertanggungjawaban Hukum Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.....	72
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>76</b>
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

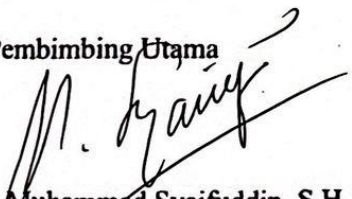
Nama : Annissa Refonita  
NIM : 02011282025171  
Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang  
Yang Dibeli Pada *Marketplace* Shopee

### ABSTRAK


Dalam era globalisasi, perkembangan teknologi internet berkembang dengan cepat, termasuk dalam aspek ekonomi. E-commerce, yang merupakan kegiatan jual-beli secara online tanpa adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, menjadi salah satu fenomena yang mengalami pertumbuhan pesat. Marketplace Shopee digunakan sebagai media transaksi dalam jual beli online. Pelaku usaha dapat menawarkan produk kepada konsumen melalui transaksi online di Shopee. Namun, seringkali terjadi kecurangan di mana pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya dengan tidak mengirimkan barang sesuai dengan penawaran yang diajukan. Penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Shopee dan juga untuk mengetahui proses pertanggungjawaban pelaku usaha di Shopee atas kerugian yang diterima konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian normatif yang dilakukan melalui studi kepustakaan, dengan menggunakan metode pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen terdiri dari perlindungan preventif dan represif (baik melalui litigasi maupun non-litigasi), sementara tanggung jawab pelaku usaha mencakup tanggung jawab mutlak (strict liability) dan product liability. Pelaku usaha yang melakukan wanprestasi terhadap konsumen dalam transaksi jual beli Shopee diharuskan memberikan ganti rugi, entah berupa pengembalian uang atau sesuai dengan kesepakatan awal perjanjian.

**Kata Kunci:** Barang; Ketidaksesuaian; Konsumen; Marketplace;  
**Perlindungan Hukum**

Pembimbing Utama

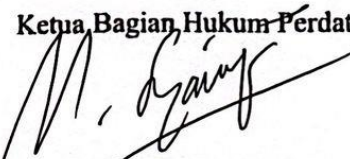
  
Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum  
NIP. 197307281998021001

Pembimbing Pembantu

  
Helena Primadianti S, S.H., M.H  
NIP. 198609142009022004

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata

  
Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum  
NIP. 197307281998021001

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini kemajuan terhadap teknologi informasi dan komunikasi digital telah berkembang dengan pesat. Salah satunya internet yang memberikan kemudahan untuk mendapatkan informasi dan sarana berkomunikasi menjadi mudah dan cepat seolah dunia dibuat tanpa ada keterbatasan jarak. Teknologi informasi dan komunikasi yang telah berkembang pesat telah menciptakan dunia baru yang disebut dunia *cyberspace*, yang merupakan hasil integrasi berbagai perangkat teknologi komunikasi dan jaringan komputer yang banyak digunakan untuk keperluan komunikasi *online* satu arah dan timbal balik, menghubungkan perangkat komunikasi yang tersebar ke seluruh dunia.

Melalui perkembangan pada era digital saat ini telah membawa perekonomian Indonesia ke babak baru dan lebih populer yaitu ekonomi digital. Selain digunakan sebagai media berkomunikasi dan media informasi, para pengguna kini memanfaatkan sebagai media jual beli secara *online*. Kini masyarakat telah banyak yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mencari kebutuhan yang diinginkannya, karena pada dasarnya transaksi jual beli merupakan kegiatan yang tidak pernah lepas dilakukan oleh semua manusia.<sup>1</sup> Hal ini membuat internet sebagai salah satu kebutuhan pokok bagi sebagian besar orang.

---

<sup>1</sup> Ahmad M.Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam system Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama, 2004, hlm.1

Jual beli berdasarkan ketentuan pada Pasal 1457 KUHPerdara adalah “suatu perjanjian dengan mana satu pihak mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak lain membayar dengan harga yang telah disepakati”. Dalam rumusan perjanjian jual beli tersebut, dapat dilihat bahwa satu pihak (pelaku usaha) berjanji untuk menyerahkan hak kepemilikan atas suatu barang tertentu dengan imbalan pihak lain (konsumen) dengan melakukan pembayaran.<sup>2</sup>

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah teknik dalam bertransaksi dan membuka peluang baru dalam melakukan transaksi perdagangan, kini dunia perdagangan banyak menggunakan sistem jual beli berbasis elektronik atau *electronic commerce (e-commerce)* sebagai media transaksi.<sup>3</sup> Maraknya kegiatan perdagangan secara *online* atau yang lebih dikenal dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital ini membuat dunia menjadi tanpa batas (*borderless*) dan membuat perubahan sosial yang secara signifikan, karena telah memberikan banyak sekali keuntungan dan manfaat diantaranya, lebih murah, mudah, praktis, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, dan juga tidak harus keluar rumah, cukup dengan menunggu dirumah hingga barang sampai.<sup>4</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik menjelaskan bahwasanya kontrak elektronik mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan kontrak tradisional. Dalam hal ikatan jual beli ini,

---

<sup>2</sup> Wijaya Gunawan dan Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014, hlm.7

<sup>3</sup> Richardus Eko Indrajit, *E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2021, hlm.3

<sup>4</sup> Firman Turmantara, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press, 2016, hlm.32

pembeli bertindak selaku konsumen memiliki hak-hak yang dilindungi sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak mendapatkan barang dan/atau jasa dan juga jaminan yang dijanjikan sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sementara itu pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, serta pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan produk yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam deskripsi atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut sebagaimana tercantum dalam Pasal 8 huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Transaksi *Marketplace* di Indonesia adalah salah satu contoh bagaimana pengguna internet memiliki dampak yang berkembang pesat pada pertumbuhan transaksi jual beli secara *online*. Ikatan jual beli pada *marketplace* ini sendiri tidak berbeda dengan transaksi secara konvensional, hal yang membedakannya adalah pada alur proses pembayarannya, yang dimana pembayaran dilakukan melalui *platform* yang menggunakan jaringan internet dan tidak diperlukan pertemuan antara pelaku usaha dan konsumen. *Marketplace* menjadi tempat atau sarana pemasaran produk yang mempertemukan banyak para penjual dan pembeli untuk

saling bertransaksi secara elektronik.<sup>5</sup> Pelaku usaha tidak lagi bersusah payah dan kebingungan jika ingin menjual dagangannya, *marketplace* telah menyediakan sarana untuk kegiatan jual beli *online*. Para pelaku usaha di *marketplace* hanya memerlukan pendaftaran dan setelahnya tim *marketplace* yang akan mengawasi semua proses. Penjual hanya perlu meningkatkan layanan dan promosi karena *marketplace* menjadi tempat bergabung banyaknya para penjual dan pembeli.<sup>6</sup> Dengan kata lain, *marketplace* merupakan situs yang menghimpun banyak toko *online*. Dalam hal ini para pembeli dapat dimudahkan untuk menemukan suatu produk yang mereka inginkan dengan tingkat efisiensi yang cepat. Para penjual akan mencantumkan penjelasan serta harga barang yang mereka tawarkan, hal ini membantu konsumen untuk melakukan perbandingan harga pada suatu produk yang sama.

Salah satu *marketplace* jual beli *online* di Indonesia adalah Shopee. Shopee menawarkan beragam produk, termasuk kebutuhan sehari-hari dan *fashion*, dengan harga terjangkau dan pengiriman gratis. Pengguna yang menjadi fokus utama Shopee adalah kalangan remaja karena mereka terbiasa memanfaatkan *platform* ini untuk berbelanja produk secara daring. Oleh karena itu, Shopee merancang aplikasinya dalam bentuk seluler dengan tujuan membuatnya lebih mudah digunakan dan efisien bagi pengguna. Shopee menyediakan beragam fitur yang mudah dimengerti oleh semua orang dan sistem transaksi yang praktis, memberikan

---

<sup>5</sup> Apriadi, Deni dan Saputra, A. Y., "ECommerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian", *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, Vol. 1 No.2, 2017, hlm.132

<sup>6</sup> Nuraida Wahyuni et.al., "Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace E-commerce Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon", *Jurnal Pengabdian Dinamika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, Vol.6 No.1, 2019, hlm.2



kemudahan kepada para konsumen. Produsen memilih Shopee sebagai *platform* pilihan mereka karena Shopee menyediakan kemudahan dalam mempromosikan produk mereka dibandingkan dengan *platform e-commerce* lain. Shopee menyajikan fitur *live shopping* yang berperan sebagai alat promosi yang menarik untuk memikat minat pembeli dengan penawaran harga yang bersaing. fitur *live shopping* juga mempermudah komunikasi antara produsen dan konsumen untuk mendapatkan informasi tentang produk yang dijual oleh produsen tersebut.<sup>7</sup>

Namun tidak dapat dipungkiri bahwa *marketplace* seperti Shopee pasti memiliki kekurangan yang merugikan konsumen. Kemudahan dalam transaksi jual beli di Shopee yang dilakukan secara *online* atau berbasis teknologi canggih dapat menimbulkan resiko terjadinya suatu wanprestasi yang dilakukan penjual untuk melakukan kecurangan dan kelalaian akibat dari tidak adanya pertemuan saat proses melakukan transaksi. Misalnya pelaku usaha melakukan wanprestasi dimana barang yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, ketidaktepatan dalam pengiriman barang, kualitas barang yang dijual rendah dan tidak memuaskan, barang yang dikirim cacat atau rusak, dan kesulitan untuk mengajukan keluhan.

Tumbuhnya situasi ekonomi yang menuju era perdagangan bebas saat ini, membuat persaingan menjadi lebih ketat dan membuat setiap pelaku usaha berusaha mempertahankan pelanggan atau konsumen mereka dengan mengubah ide, sudut pandang, dan taktik pemasaran yang berbeda. Hal ini dapat berdampak

---

<sup>7</sup> Dhany Yudha Pratama Widodo dan Henny Prasetyani, "Penggunaan Shopee Sebagai Media Promosi Untuk meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing", *Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering*, Vol.2 No.2, 2022, hlm.14

pada perlindungan konsumen secara global.<sup>8</sup> Salah satu bentuk resiko yang paling umum terjadi adalah mengenai kualitas produk yang diiklankan tidak sesuai dengan apa yang diterima oleh konsumen.

Atas permasalahan tersebut, tidak dapat dipungkiri jual beli melalui *marketplace* Shopee juga terdapat ketidaksesuaian barang yang diterima oleh konsumen. Seperti yang telah dialami dari beberapa konsumen berikut yang mendapatkan pengalaman buruk saat berbelanja melalui *marketplace* Shopee. Salah satu konsumen dengan nomor transaksi 230817UT00X85N di toko Hongzhuo mencantumkan keluhannya bahwa konsumen tersebut memesan *hanger 10 pcs*, keranjang sampah *2 pcs*, *rice cooker 2 pcs*, dan botol minum kaca sebagai bonus belanja. Namun pada saat barang diterima, paket yang dikirim oleh toko terkait tidak sesuai dengan pesannya, yaitu berupa *hanger 10 pcs*, keranjang sampah *2 pcs* dan *1 pcs* wajan rusak yang tidak dapat digunakan.<sup>9</sup>

Berdasarkan kejadian tersebut tidak sedikit konsumen yang mengalami hal serupa, seperti salah satu konsumen berikut dengan nomor pesanan 230804RWB3RWD1 di toko Female daily.id yang telah memesan produk Wardah *White Crystal Secret Night Cream 30 gram* dengan harga Rp.84.900.000, kemudian setelah sesampainya pesanan tersebut ternyata berbeda dengan apa yang telah konsumen pesan, yaitu Wardah *Pure treatment Essence 30 ml* dengan harga yang jauh lebih murah sekitar Rp.40.100.000. Konsumen menyampaikan bahwa pelaku

---

<sup>8</sup> Niru Anita Sinaga et.al., "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, Vol.5 No.2, 2015, hlm.72

<sup>9</sup> Willy, Produk Tidak Sesuai Pesanan Shopee Melindungi Penjual Yang Curang, *Mediakonsumen*, <https://mediakonsumen.com/2023/08/28/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-Shopee-melindungi-penjual-yang-curang>, diupload pada 9 November 2023, diakses pada 10 oktober 2023 Pukul 19.00

usaha tidak bertanggung jawab dan tidak amanah dalam berjualan.<sup>10</sup> Contoh kasus terakhir dialami konsumen dengan nomor pesanan 221212FCG1CDV yang membeli sebuah panci presto, namun yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, yaitu berupa bros.<sup>11</sup>

Resiko yang diakibatkan dari transaksi bisnis pada *marketplace* Shopee memerlukan upaya preventif seperti dengan meningkatkan pengetahuan, kesadaran, kepedulian, dan kemampuan konsumen untuk melindungi diri serta menumbuh kembangkan sikap bertanggung jawab pada pelaku usaha. Pelaku usaha dibebankan kewajiban untuk menjamin keamanan suatu produk yang dijualnya agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen, karena pihak pelaku usaha yang mengetahui informasi dan kebenaran menyangkut keamanan suatu produk tertentu yang dijualnya. Terkait mengenai hak konsumen yang sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 menyatakan bahwa konsumen memiliki hak-hak mereka, salah satunya ialah hak untuk mendapatkan informasi yang sebenarnya, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.

Melalui pernyataan di atas dapat diketahui bahwa hak konsumen perlu diperhatikan dalam pelaksanaan transaksi elektronik. Akan ada aturan yang sesuai dalam menangani masalah tersebut jika ada pihak yang merasa dirugikan dalam

---

<sup>10</sup> Rosalina, Produk Tidak Sesuai Pesanan, Penjual Banyak Alasan, Mediakonsumen, <https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-penjual-banyak-alasan>, diupload pada 12 Agustus 2023, diakses pada 10 Oktober 2023 Pukul 19.15

<sup>11</sup> Afriana Dyah, Seller Penipu di Shopee, Mediakonsumen <https://mediakonsumen.com/2022/12/26/surat-pembaca/seller-penipu-di-Shopee>, diupload pada 26 Desember 2022, diakses pada 10 Oktober 2023 Pukul 19.22

melakukan sesuatu.<sup>12</sup> Salah satunya perlindungan yang telah pemerintah terbitkan mengenai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah mengatur dengan jelas mengenai hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia dan juga Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bagi mereka yang melakukan transaksi secara *online* serta diharapkan dapat mengurangi upaya penyalahgunaan teknologi dalam melakukan proses transaksi jual beli.

Saat ini masih banyak konsumen yang masih mengalami kerugian saat berbelanja melalui transaksi elektronik. Masalah yang dialami konsumen merupakan permasalahan yang perlu diperhatikan dan diawasi. Konsumen di Indonesia diharapkan dapat berperan aktif untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dalam menjaga hak-haknya yang sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan mengenai perlindungan terhadap konsumen yang merasa dirugikan karena ketidaksesuaian barang yang dipromosikan dengan barang yang diterima secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul: **Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Ketidakesuaian Barang yang dibeli pada Marketplace Shopee.**

---

<sup>12</sup> R.Abdoel Djamali, *Pengantar Hukum Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016, hlm.6

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Shopee?
2. Bagaimana bentuk dan proses pertanggungjawaban pelaku usaha di Shopee terhadap kerugian yang diterima oleh konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dari permasalahan yang telah disebutkan diatas yaitu:

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis bentuk dan proses perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli melalui Shopee.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis bentuk dan proses pertanggungjawaban pelaku usaha di Shopee atas kerugian yang diterima oleh konsumen.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat, dan dalam hasil penelitian ini diharapkan dapat

menjadi salah satu bentuk kontribusi dari calon sarjana dengan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum khususnya dalam hukum keperdataan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman bagi konsumen yang terlibat dalam transaksi pada *marketplace* Shopee agar pihak konsumen dapat memenuhi hak dan kewajibannya dan juga guna menghindari terjadinya suatu wanprestasi.

### b. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman bagi pelaku usaha yang terlibat melakukan penjualan di *marketplace* Shopee agar dapat menumbuh kembangkan sikap bertanggung jawab pada pelaku usaha.

### c. Bagi Penyedia *Platform* Shopee

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman bagi pihak penyedia *platform* Shopee agar dapat meningkatkan keamanan, pengamanan, dan juga kenyamanan guna menghindari perihal yang merugikan bagi pengguna *platform* Shopee.

### d. Bagi Penegak Hukum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pedoman bagi penegak hukum dalam mengatasi terjadinya suatu wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha yang melakukan kecurangan dan kelalaian.

e. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan juga bahan masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Perdagangan pada tingkat pusat dan daerah dalam membuat kebijakan serta pengawasan terkait pelaksanaan jual beli yang dilakukan secara *online* untuk mencegah adanya tindakan wanprestasi yang dilakukan oleh pihak terkait.

f. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi mengenai tingkat kesadaran bagi masyarakat, khususnya bagi calon konsumen agar mendapatkan hak dan kewajibannya dan juga bagi pelaku usaha untuk melaksanakan hak dan kewajibannya.

## **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disampaikan di atas, agar penulisan skripsi ini lebih tersusun dan menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari inti permasalahan yang diteliti, dan sesuai dengan inti permasalahan yang dibahas dan identifikasi masalah yang telah disebutkan, maka skripsi ini dibatasi hanya membahas tentang bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang dibeli pada *marketplace* Shopee dan bentuk dan proses pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap kerugian yang diterima oleh konsumen.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Teori Perlindungan Hukum**

Perlindungan hukum dalam masyarakat adalah untuk mendamaikan dan mengatur kepentingan yang terkadang bertentangan dari berbagai pihak. Perlindungan juga dapat merujuk pada pertahanan yang ditawarkan oleh seseorang terhadap orang lain yang lebih lemah. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum bertujuan untuk melindungi hak asasi manusia yang dilanggar oleh orang lain, dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.<sup>13</sup>

Hal ini berkaitan dengan pengertian perlindungan konsumen yang merupakan upaya untuk melindungi dan memastikan hak-hak konsumen dalam bertransaksi atau menggunakan produk dan jasa. Perlindungan Konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berfungsi untuk mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha diseluruh wilayah Indonesia.<sup>14</sup> Hal ini berarti bahwa hukum melindungi hak konsumen terhadap sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak tersebut. Ada dua macam upaya hukum menurut Philipus M. Hadjon, yaitu:<sup>15</sup>

- a. Perlindungan Hukum Preventif, perlindungan ini diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam

---

<sup>13</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2011, hlm.54

<sup>14</sup> Annisa Medina Sari, *Perlindungan Konsumen: Pengertian, Tujuan dan Asasnya*, Fakultas Hukum UMSU, <https://fahum.umsu.ac.id/perlindungan-konsumen-pengertian-tujuan-dan-asasnya/>, diupload pada 18 Juli 2023, diakses pada 20 September 2023 Pukul 21.25

<sup>15</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu, 2016, hlm.2



peraturan perundang-undangan dengan maksud untuk mencegah dan memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

- b. Perlindungan Hukum Represif, sedangkan perlindungan ini merupakan perlindungan akhir yang berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Keterkaitan teori perlindungan hukum dengan skripsi ini adalah sebagai dasar untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai bagaimana perlindungan hukum atau jaminan terhadap konsumen yang mengalami kerugian atas hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi atau ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen saat berbelanja melalui *marketplace* Shopee.

## **2. Teori Tanggung Jawab Hukum**

Teori tanggung jawab hukum mengkaji kewajiban subjek hukum atau pelaku yang telah melanggar hukum untuk membayar ganti rugi atau menjalankan hukuman sebagai ganjaran atas kesalahan atau kecerobohan mereka. Secara harfiah pengertian tanggung jawab didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana seseorang diharuskan menanggung segala sesuatunya apabila terjadi sesuatu yang dapat dituduhkan, dituntut, digugat atau juga hak untuk menerima tanggungan sebagai akibat sikapnya oleh pihak lain. Tanggung jawab menurut hukum adalah suatu ganjaran seseorang atas kebebasan pada tindakannya yang berkaitan dengan etika atau moralitas ketika melakukan suatu perbuatan.

Berdasarkan hukum perdata dasar pertanggungjawaban terbagi dua macam, yakni pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*)

dan pertanggungjawaban atas dasar risiko atau pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang diketahui (*liability without fault*) atau dikenal dengan pertanggungjawaban mutlak (*strict liability*).<sup>16</sup>

Hans Kelsen berpendapat dalam teorinya bahwa seseorang secara hukum bertanggung jawab atas perbuatan tertentu, subjek bahwa ia memikul tanggung jawab atas semua akibat dalam hal perbuatan yang bertentangan.

Hans Kelsen membagi beberapa tanggung jawab, yaitu:<sup>17</sup>

1. Pertanggungjawaban individu, yaitu seseorang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya sendiri.
2. Pertanggungjawaban kolektif, yaitu seseorang bertanggung jawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain.
3. Pertanggungjawaban berlandaskan kesalahan, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya secara sengaja dan direncanakan untuk menimbulkan kerugian.
4. Pertanggungjawaban mutlak, yaitu seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja atau tidak direncanakan.

Keterkaitan teori tanggung jawab dalam skripsi ini yaitu untuk membahas dan menganalisis bagaimana bentuk upaya pertanggungjawaban pelaku usaha di Shopee atas kerugian yang terjadi pada konsumen karena hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi akibat kelalaian atau kecurangan yang dilakukan pelaku usaha.

---

<sup>16</sup> Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010, hlm.49

<sup>17</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif/Hans Kelsen*, Diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien, Bandung: Nusa Media, 2018, hlm.140

### 3. Teori Perjanjian

Dalam kehidupan bermasyarakat kegiatan perjanjian menjadi salah satu pembicaraan yang tidak akan ada habisnya. Perjanjian adalah kejadian di mana salah satu pihak berjanji kepada pihak lain atau kedua belah pihak melakukan perjanjian untuk melakukan tindakan tertentu. Hubungan antara kedua belah pihak dalam suatu perjanjian menyebabkan timbulnya ikatan dalam bentuk hak dan kewajiban untuk kesuksesan bagi kedua belah pihak. Van Dunne mendefinisikan perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan suatu perjanjian dengan akibat hukum.<sup>18</sup>

Perjanjian berdasarkan Pasal 1313 KUHPerduta adalah tindakan yang dilakukan satu individu atau lebih mengikat dirinya sendiri terhadap satu individu lain atau lebih.<sup>19</sup> Menurut Pasal 1320 KUHPerduta, suatu perjanjian harus memenuhi empat persyaratan keabsahan, yang meliputi kesepakatan, kecakapan, hal tertentu dan klausa yang halal.

#### 1. Kesepakatan

Adanya kata sepakat bagi mereka yang mengikat dirinya dalam perjanjian. Seseorang dinyatakan bahwa ia telah memberikan izin atau persetujuan (*Toestemming*) jika seseorang tersebut benar-benar menginginkan apa yang telah disepakati.

---

<sup>18</sup> Salim H. Sidik, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika, 2016, hlm.161

<sup>19</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian* Jakarta: Rajawali Pers, 2014, hlm.92

## 2. Kecakapan

Kecakapan dalam pelaksanaan perjanjian. Menurut Pasal 1330 KUHPerdata, orang-orang yang tidak cakap untuk mengadakan perjanjian, yakni yang pertama adalah orang-orang yang belum cakap umur atau dapat dibilang belum dewasa, kedua adalah mereka yang ditempatkan di bawah pengawasan, dan ketiga adalah wanita yang telah menikah.

## 3. Hal tertentu

agar dapat terlaksananya sebuah perjanjian maka dalam suatu perjanjian diperlukan pokok atau objek tertentu yang dapat dikategorikan.

## 4. Kausa yang halal

Sebab atau kausa yang dimaksud dalam syarat sah perjanjian yang keempat ini bukanlah mengenai alasan atau motif seseorang melakukan perjanjian, melainkan tujuan dan isi dalam perjanjian itu sendiri.<sup>20</sup>

Jika keempat persyaratan perjanjian ini terpenuhi, maka suatu perjanjian menjadi sah dan mengikat secara hukum terhadap pihak-pihak yang membuatnya.

Keterkaitan teori perjanjian dalam penelitian ini sebagai dasar untuk menjelaskan serta menganalisis bagaimana terlaksananya suatu perbuatan hukum antara para pihak yang berjanji atau menyetujui untuk melakukan suatu perjanjian. Hal ini berkaitan pada kasus yang peneliti bahas dalam pelaksanaan transaksi jual beli melalui *marketplace* Shopee yang mengikat para pihak, yaitu selaku pelaku usaha dan konsumen.

---

<sup>20</sup> Retna Gumanti, "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditanjau Dari KUHPerdata), *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol.5 No.1, 2012, hlm.4

## **G. Metode Penelitian**

Untuk memperoleh adapun penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penulisan dalam skripsi ini menggunakan penelitian normatif. Penelitian normatif adalah metode penelitian hukum yang dilakukan dengan mengkaji berbagai macam aturan hukum yang bersifat resmi seperti undang-undang dan literatur-literatur yang bersifat teoritis yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan. Penelitian hukum normatif atau yang dikenal juga dengan penelitian hukum doktrinal dapat dipahami sebagai penelitian sederhana tentang keberadaan hukum di dalam suatu yurisdiksi tertentu.<sup>21</sup>

### **2. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai objek permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini melalui pendekatan masalah yang terdiri dari:

#### **a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)**

Pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang menyangkut dengan isu hukum yang ditangani.<sup>22</sup> Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti harus memahami hirarki, serta asas-asas dalam

---

<sup>21</sup> David Tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum", *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, Vol.8 No.8, 2021, hlm.5

<sup>22</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Cet.9, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016, hlm.93

peraturan perundang-undangan. Secara singkat dapat diartikan, bahwa yang dimaksud dari *statute* merupakan legislasi dan regulasi. Dengan demikian pendekatan perundang-undangan merupakan pendekatan yang menggunakan legislasi dan regulasi.

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) merupakan sebuah pendekatan konsep yang dirancang untuk mengkaji bahan hukum dalam rangka memastikan makna yang terkandung pada istilah-istilah hukum. Hal itu dilakukan dalam upaya mendapatkan makna baru yang terkandung pada istilah-istilah hukum tersebut dengan diteliti atau menguji dalam bentuk teori dan praktek.<sup>23</sup> Dengan kata lain pendekatan konseptual merupakan pendekatan yang muncul dari doktrin dan perspektif yang berkembang dalam ilmu hukum. peneliti akan menemukan konsep-konsep yang menimbulkan definisi hukum, konsep hukum, dan prinsip-prinsip hukum yang berkaitan dengan topik yang dihadapi dengan mempelajari doktrin dalam ilmu hukum.<sup>24</sup>

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus dalam penelitian normatif bertujuan untuk mempelajari serta mengkaji penerapan norma dan aturan hukum yang dilakukan dalam praktik hukum. Pada skripsi ini, penulis membahas kasus yang sudah penulis uraikan dalam latar belakang masalah mengenai ketidaksesuaian barang yang dibeli pada *marketplace* Shopee.

---

<sup>23</sup> Hajar M, *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum dan Fiqh*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2015, hlm.41

<sup>24</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana, 2007, hlm.135

### **3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum**

Jenis dan sumber bahan dalam penelitian ini menggunakan bahan sekunder. Bahan sekunder merupakan bahan yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian atau berasal dari bahan kepustakaan. Untuk mengatasi masalah hukum secara preskriptif, maka diperlukan sumber informasi hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Dengan penjelasan sebagai berikut:

#### **a. Bahan Hukum Primer**

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat. Seperti peraturan perundang-undangan, risalah dari pembentukan undang-undang dan kaidah hukum yang berasal dari putusan pengadilan yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Pada penelitian ini bahan hukum primer yang digunakan adalah:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

#### **b. Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder adalah bahan-bahan yang berkaitan erat dengan bahan hukum primer, yang berguna untuk memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku ilmu hukum, jurnal hukum, laporan hukum, media

cetak, atau elektronik. Dengan kata lain bahan hukum sekunder merupakan penelitian yang menggunakan teknik studi kepustakaan.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan-bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Dalam penelitian ini penulis menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, jurnal, dan juga internet untuk mendukung data sekunder dari studi kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian.

#### **4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum**

Teknik pengumpulan bahan hukum menggunakan studi kepustakaan (*library research*). Studi pustaka dilakukan melalui pencarian bahan-bahan hukum dengan membaca, melihat, mendengarkan, atau kini banyak dilakukan pencarian dengan internet.<sup>25</sup> Melalui teknik pengumpulan bahan hukum ini guna untuk menghimpun data sekunder yang menyangkut dengan permasalahan penelitian yang dikemukakan dengan mengkaji buku ilmu hukum, jurnal hukum, hasil penelitian hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dapat diartikan studi pustaka adalah tinjauan terhadap tulisan-tulisan hukum yang telah dipublikasikan secara luas, diambil dari berbagai sumber, dan digunakan dalam penelitian hukum normatif.

---

<sup>25</sup> Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010, hlm.160



## 5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Metode analisis bahan hukum yang tepat dengan materi penelitian ini adalah menggunakan analisis kualitatif. Analisis data kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data analisis deskriptif, atau apa yang dinyatakan oleh tujuan penelitian yang berkaitan secara tertulis maupun lisan dan tindakan yang nyata.<sup>26</sup> Tujuan dari analisis kualitatif adalah untuk membahas informasi hukum yang telah dikumpulkan dengan menggunakan dasar-dasar teoritis yang sudah ada sebelumnya, kemudian dirangkum secara deskriptif untuk menciptakan gambaran yang dapat dipahami dengan jelas, terarah, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

## 6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang diperoleh penulis menggunakan metode deduktif dalam penarikan kesimpulan. Metode pendekatan deduktif adalah penarikan kesimpulan yang dimulai dengan pengertian bersifat umum yang realitasnya sudah diketahui dan diakhiri pada kesimpulan yang bersifat lebih khusus.<sup>27</sup> Dapat disimpulkan, bahwa metode pendekatan secara deduktif adalah cara berpikir yang didasarkan pada pengamatan terhadap hal-hal bersifat umum menjadi khusus. Karena itu, penulis menerapkan pendekatan ini untuk mengamati masalah yang bersifat umum terkait dengan pembahasan penulis dalam penelitian ini, kemudian ditarik kesimpulan bersifat khusus.

---

<sup>26</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet.3, Jakarta: UI-Press, 2016, hlm.67

<sup>27</sup> Bambang Suggono, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007, hlm.31

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- A.Qirom Syamsudin Meliala, 2010. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta: Liberty.
- Abdul Halim Barkatullah, 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad, 2003. *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ahmad M.Ramli, 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam system Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Ahmad Miru dan Sakka Pati, 2014. *Hukum Perikatan Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW*, Depok: Rajawali Pers.
- Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmad Miru, 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Depok: Raja Grafindo Persada.
- Arief Rakhman Kurniawan, 2014. *Total Marketing*, Yogyakarta: Kobis.
- Bambang Suggono, 2007. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Didik M. Arief Mansyur dan Elisatris Gultom, 2006. *Cyber Law dan HAKI dalam sistem Hukum Indonesia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Djoko Trianto, 2004. *Hubungan Kerja di Perusahaan Jasa Konstruksi*, Bandung: Mandar Maju.
- Edmon Makarim, 2018. *Pengantar Hukum Telematika*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Eko Murti Saputra, 2023. *Pengantar Hukum Bisnis Online*, Sumatera: Azka Pustaka.
- Eli Wulia Dewi, 2015. *Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Intermasa.
- Firman Turmantara, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Malang: Setara Press.

- Hajar M, 2015. *Model-Model Pendekatan Dalam Penelitian Hukum dan Fiqh*, Pekanbaru: UIN Suska Riau.
- Hans Kelsen, 2018. *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif/Hans Kelsen*, Diterjemahkan oleh Raisul Muttaqien, Bandung: Nusa Media.
- Happy Susanto, 2018. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Hendra Riofita, 2015. *Strategi Pemasaran*, Pekanbaru: Mutiara Pesisir Sumatra.
- Hulman Panjaitan, 2021. *Hukum Perlindungan konsumen*, Bekasi: Jala Permata Aksara.
- Inosentius Samsul, 2004. *Perlindungan Konsumen-Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.
- Janus Sidabalik, 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2014. *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Mashudi dan Moch. Chidir Ali, 2012. *Pengertian-Pengertian Elementer Hukum Perjanjian Perdata*, Bandung: CV. Mandar maju.
- Muhammad Abdulkadir, 2014. *Hukum Perikatan Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nanda Amalia, 2013. *Hukum Perikatan*, Nangroe Aceh Darussalam: Unimal press.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016. *Penelitian Hukum Edisi Revisi, Cet.9*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Philipus M. Hadjon, 2011. *Pengantar Hukum Administrasi Negara*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Philipus M. Hadjon, 2016. *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- R. Subekti, 2022. *Kamus Hukum*, Jakarta: Yudistira.

- R.Abdoel Djamali, 2016. *Pengantar Hukum Indonesia Edisi Revisi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Richardus Eko Indrajit, 2021. *E-Commerce Kiat dan Strategi Bisnis di Dunia Maya*, Jakarta: PT.Elex Media Komputindo.
- Romindo et.al, 2019. *E-commerce: Implementasi, Strategi dan Inovasinya*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Salim H. Sidik, 2016. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo, 2011. *Ilmu hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Shidarta, 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.
- Shinta Dewi, 2009. *Cyberlaw 1: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-Commerce Menurut Hukum Internasional*, Bandung: Widya Padjajaran.
- Soekidjo Notoatmojo, 2010. *Etika dan Hukum Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Soerjono Soekanto, 2016. *Pengantar Penelitian Hukum*, Cet.3, Jakarta: UI-Press.
- Susanti Adi Nugroho, 2015. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Thamrin Abdullah, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Toman Sony Tambunan dan Wilson R.G Tambunan, 2019. *Hukum Bisnis*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Usman Rachmadi, 2011. *Hukum Ekonomi Dalam Dinamika*, Jakarta: Djambatan.
- Wijaya Gunawan dan Kartini Muljadi, 2014. *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zulham, 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana.

## **JURNAL**

- Aan Handriani, 2018. “Keabsahan Perjanjian Jual Beli Secara Tidak Tertulis Berdasarkan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2).

- Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, 2021. "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(6).
- Andhika Mediantara Primayoga et.al, 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Menerima Barang Tidak Sesuai Pesanan Dalam Transaksi Jual Beli Online", *Diponegoro Law Jurnal*, 8(3).
- Annisa Putri Ayudhitama dan Utomo Pujiyanto, 2020. "Analisa Kualitas Dan Usability Berdasarkan Persepsi Pada Website Shopee", *Jurnal Informatika Polinema*, 6(1).
- Apriadi, Deni dan Saputra, A. Y., 2017. "ECommerce Berbasis Marketplace Dalam Upaya Mempersingkat Distribusi Penjualan Hasil Pertanian", *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi)*, 1(2).
- Ari Apriatman Molle et.al, 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk", *Pattimura Law Study Review*, 1(1).
- Bella Citra Ramadhona, 2018. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Wanprestasi Dalam Transaksi Elektronik", *Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(4).
- Berly Praditama dan DwiAryanti Ramadhani, 2021. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Atas Kerugian Konsumen Dalam Perjanjian Baku", 9(9).
- Daniel Alfredo Sitorus, 2015. "Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata", *Jurnal Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, 4(1).
- David Tan, 2021. "Metode Penelitian Hukum: Mengupas dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum", *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 8(8).
- Dhany Yudha Pratama Widodo dan Henny Prasetyani, 2022. "Penggunaan Shopee Sebagai Media Promosi Untuk meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing", *Journal of Systems, Information Technology, and Electronics Engineering*, 2(2).
- Feby Chrisdanty, 2020. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Dan Non Litigasi Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Magister Hukum PERSPEKTIF*, 11(2).

- Futri Wisma Hayati et.al., 2020. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan”, *Zaaken: Journal of Civil and Business Law*, 1(1).
- Hasdiana Juwita Bintang, 2022. “Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui E-Commerce Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen”, *Journal of Economics and Accounting*, 3(1).
- Herlin Setiani dan Muhammad Taufiq, 2018. “Perlindungan Konsumen Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Dalam Perdagangan Elektronik Dikaitkan Dengan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”, *Jurnal Living Law*, 1(2).
- Made Ayu Citra Putri Sani dan I Made Dedy Priyanto, 2022. “Tanggungjawab Produsen Terhadap Barang Yang Dijual Online Tidak Sesuai Foto Iklan”, *Jurnal Kertha Semaya*, 10(12).
- Medika Andarika Adati, 2018. “Wanprestasi dalam perjanjian yang dapat di pidana menurut pasal 378 kitab undang-undang hukum pidana”, *Lex Privatum*, 6(4).
- Ni Putu Debby Chintya Kirana et.al, 2018. “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial”, *Jurnal Kertha Semaya*, 7(1).
- Niru Anita Sinaga et.al., 2015. “Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, 5(2).
- Niru Anita Sinaga, 2020. “Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian”, *Jurnal Mitra Manajemen*, 7(2).
- Nuraida Wahyuni et.al., 2019. “Pengenalan dan Pemanfaatan Marketplace E-commerce Untuk Pelaku UKM Wilayah Cilegon”, *Jurnal Pengabdian Dinamika Universitas Sultan Ageng Tirtayasa*, 6(1).
- Nurzamzam, 2021. “Analisis Cara Penyelesaian Sengketa Yang Tepat Untuk Meningkatkan Perlindungan Terhadap Konsumen”, *Prosiding Seminar Nasional Hukum dan Pembangunan Yang Berkelanjutan*, 2(2).
- Periamsyah et.al, 2018. “Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Marketplace Mobile Shopee Indonesia”, *Sensitek 2018*, 3(2).
- Ratna Artha Windari, 2020. “Pertanggung Jawaban Mutlak (*Absolut Liability*) Dalam Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Komunikasi Hukum*, 1(2).

- Retna Gumanti, 2012. "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUHPerdato), *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(1).
- Risanda Lilho Pangestu, 2019. "Transaksi Jual Beli Melalui Instagram Ditinjau Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata", *Jurnal Privat Law*, 7(2).
- Riza Firdaus, 2017. "Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Dalam Perjanjian Pengikatan Jual Beli Tanah Yang Masih Berstatus Hak Pengelolaan", *Lambung Mangkurat Law Journal*, 2(1).
- Roberto Ranto, 2019. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik", *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, 2(2).
- RR Dewi Anggraeni dan Acep Heri Rizal, 2019. "Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata", *Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 6(3).
- Rudolf Sam Mamengko, 2016. "Pembuktian Unsur Kesalahan Dalam Gugatan Ganti Rugi Oleh Konsumen Terhadap Pelaku Usaha", *Lex Privatum*, 4(5).
- Setia Putra, 2014. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-commerce", *Jurnal Ilmu Hukum*, 4(2).
- Sri Redjeki Slamet, 2013. "Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi", *Lex Journalica (Journal of law)*, 10(2).
- Sukma Wati dan Wulan Israyanti, 2023. "Bentuk Perlindungan Hukum Dan Kepuasan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Daring Shopee", *Jurnal Tociung*, 3(1).
- Verren Andreas dan Mariske Myeke Tampi, 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum Adigama*, 3(2).
- Widyananda Yudikindira, 2016. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian E-Commerce", *Journal Law Reform*, 12(1).
- Yudha Sri Wulandari, 2018. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce", *AJUDIKASI: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2).

Yusur Arif Utomo et.al, 2020. “Tanggung Gugagt Shopee Sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Bina Mulia Hukum*, 4(2).

Zenia Almaida, 2021. “Perlindungan Hukum Preventif Dan Represif Bagi Pengguna Uang Elektronik Dalam Melakukan Transaksi Nontunai”, *Privat Law*, 9(1).

#### **ARTIKEL/INTERNET**

Eleonora PEW, 2023. Orang Beli Blender Dapat Bubble Wrap, Kurir di Malang ini Jadi Idaman Netizen, [suaramalang.id, https://malang.suara.com/amp/read/2022/11/09/164728/orang-beli-blender-dapat-bubble-wrap-kurir-di-malang-ini-jadi-idaman-netizen](https://malang.suara.com/amp/read/2022/11/09/164728/orang-beli-blender-dapat-bubble-wrap-kurir-di-malang-ini-jadi-idaman-netizen), diupload pada 9 November 2022, diakses pada 15 September 2023 Pukul 13.50

Rosalina, 2023. Produk Tidak Sesuai Pesanan, Penjual Banyak Alasan, [Mediakonsumen, https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-penjual-banyak-alasan](https://mediakonsumen.com/2023/08/12/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-penjual-banyak-alasan), diupload pada 12 Agustus 2023, diakses pada 10 Oktober 2023 Pukul 19.15

Willy, 2023. Produk Tidak Sesuai Pesanan Shopee Melindungi Penjual Yang Curang, [Mediakonsumen, https://mediakonsumen.com/2023/08/28/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-Shopee-melindungi-penjual-yang-curang](https://mediakonsumen.com/2023/08/28/surat-pembaca/produk-tidak-sesuai-pesanan-Shopee-melindungi-penjual-yang-curang), diupload pada 9 November 2023, diakses pada 10 oktober 2023 Pukul 19.00

Afiana Dyah, 2023. Seller Penipu di Shopee, [Mediakonsumen https://mediakonsumen.com/2022/12/26/surat-pembaca/seller-penipu-di-Shopee](https://mediakonsumen.com/2022/12/26/surat-pembaca/seller-penipu-di-Shopee), diupload pada 26 Desember 2022, diakses pada 10 Oktober 2023 Pukul 19.22

Mochamad Januar Rizki, 2023. “Perlindungan Hukum Konsumen Belanja Online”, [Hukumonline, https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-konsumen-belanja-online-lt627a189298de0/?page=3](https://www.hukumonline.com/berita/a/perlindungan-hukum-konsumen-belanja-online-lt627a189298de0/?page=3), diupload pada 10 Mei 2022, diakses pada 6 Desember 2023 Pukul 21.02