

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA *ONLINE*
BARANG *PRELOVED* (BARANG *SECONDHAND*)
MELALUI APLIKASI *SHOPEE***



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

Dejana Adita Zahra

02011282025092

ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Nama : Dejana Adita Zahra

NIM : 02011282025092

Program Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA *ONLINE* BARANG
PRELOVED (BARANG *SECONDHAND*) MELALUI APLIKASI *SHOPEE***

Telah Diuji dan Lulus dalam Sidang Uji Komprehensif
Pada Tanggal 15 Juli 2024 dan Dinyatakan Memenuhi Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, 24 Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama

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

Pembimbing Pembantu

Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 196003121989031002



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

NAMA : Dejana Adita Zahra
NIM : 02011282025092
FAKULTAS : HUKUM S-1
PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata

Dengan ini, saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang telah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan gelar perguruan tinggi, dan juga tidak mencantumkan sumbernya. Selain itu, skripsi ini tidak memasukkan materi yang telah dipublikasikan atau ditulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya secara rinci.

Demikianlah, ini adalah surat pernyataan asli saya. Saya bersedia menerima segala konsekuensi yang timbul di kemudian hari, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika saya terbukti telah melakukan hal yang bertentangan dengan pernyataan ini.

Palembang, 23 Juli 2024



Dejana Adita Zahra
NIM. 02011282025092

MOTTO PERSEMBAHAN

“Terkadang orang dengan masa lalu paling kelam akan menciptakan masa depan yang paling cerah”. – Umar bin Khattab

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua dan saudara;**
- 2. Para Dosen Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya;**
- 3. Sahabat dan Rekan-Rekan
Seperjuangan;**
- 4. *ALSA National Chapter*
Indonesia;**
- 5. Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

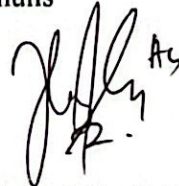
Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA *ONLINE* BARANG *PRELOVED* MELALUI APLIKASI *SHOPEE*”. Penulisan skripsi ini berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan utama dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Selain itu, skripsi ini ditulis berdasarkan ketertarikan penulis dalam memahami bentuk perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli *online* barang *preloved* melalui aplikasi *Shopee*.

Penulis berharap bahwa skripsi ini akan bermanfaat dan berkontribusi dalam perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang ilmu hukum perdata. Penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun skripsi ini, agar penulis dapat melakukan evaluasi dan menjadikan bahan pembelajaran untuk kedepannya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, 23 Juli 2024

Penulis



Dejana Adita Zahra

NIM. 02011282025092

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam ucapan terima kasih, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu, membimbing, mendoakan, maupun memberikan kritik dan saran kepada penulis. Dengan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT, karena rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW, karena syafaatnya yang bisa membawa umatnya ke zaman yang penuh ilmu.
3. Bapak Prof. Dr. Taufik Marwa, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., M.CL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Zulhidayat, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah berbaik hati dalam memberikan motivasi, membimbing penulis

dengan penuh kesabaran, dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

10. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Pembantu yang telah memberikan motivasi, membimbing penulis dengan penuh kesabaran, dan memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, yang telah memberikan ilmu dan *Character Development* ke seluruh mahasiswa agar menjadi penegak hukum berkualitas yang berguna di masa yang akan mendatang.
12. Kepada kedua orang tua saya, ayah dan ibu yang sudah memberikan segala bentuk tenaga, waktu, doa bahkan uang untuk membimbing dan memberikan saya fasilitas untuk sekolah dari TK hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi di Universitas Sriwijaya, kasih sayang dan jasa kalian tidak dapat saya balas sampai kapan pun. Terimakasih sudah menjadi orang tua terbaik untuk selalu mendukung saya.
13. Kepada Mba Ajeng, cicik, zahira yang sudah menjadi keluarga dan kerabat dekat penulis membantu mendoakan dan memberikan fasilitas lainnya selama penulis menjadi mahasiswi hingga penyelesaian Skripsi.
14. Kepada teman-teman terdekat saya, MAniezz (Goci, Rara, Dear, Wanda, Mickey, Surya, Rio, Hafiz), teman-teman terdekat saya lainnya, Mutia, Nindia, Alda, Tepani, Ines, Izi, Alm.Rafid, Raja, Felix, Daffa, Saima yang menjadi pendukung penulis selama menuntut ilmu dan menyelesaikan Skripsi ini.

15. Kepada teman-teman *National Board 23/24 ALSA NC Indonesia*, Adhiqhy, Hilmi, Naya, Alya, Kiara, Deta, Abiy, Widya, Jovanka, Chesya, Billa, Bie yang memberikan dukungan dan profesionalitas saat saya menjabat hingga menjadi mahasiswi kembali dalam penulisan Skripsi ini.
16. Seluruh pihak yang terlibat dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai pemberi dukungan dan doa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
MOTTO PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	ix
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Ruang Lingkup	17
F. Kerangka Teori	17
1. Teori Perlindungan Hukum	18
2. Teori Perlindungan Konsumen	21
3. Teori Kebebasan Berkontrak	23
4. Teori Ganti Kerugian	24
G. Metode Penelitian	26
1. Jenis Penelitian	26
2. Pendekatan Penelitian	27
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	28
4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	30
5. Teknik Analisis Bahan Hukum.....	30

6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	31
A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	31
1. Pengertian Perjanjian	31
2. Syarat Sah Perjanjian	33
3. Akibat Hukum Sahnya Perjanjian.....	35
B. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli <i>Online</i>	36
1. Pengertian Jual Beli <i>Online</i>	36
2. Subjek dan Objek Jual Beli <i>Online</i>	37
3. Jenis – Jenis Jual Beli <i>Online</i>	39
4. Mekanisme Jual Beli <i>Online</i>	41
C. Tinjauan Umum Tentang Barang <i>Preloved</i>.....	44
1. Pengertian Barang <i>Preloved</i>	44
2. Jenis-Jenis Barang <i>Preloved</i>	46
BAB III PEMBAHASAN.....	48
A. Bentuk dan Proses Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Secara <i>Online</i> Barang <i>Preloved</i> Melalui Aplikasi <i>Shopee</i>.....	48
1. Perlindungan Hukum Preventif	48
a. Verifikasi Akun dalam Aplikasi <i>Shopee</i>	50
b. Pemahaman Syarat dan Ketentuan Dalam Penggunaan Akun Aplikasi <i>Shopee</i>	51
2. Perlindungan Hukum Represif.....	53
a. Bentuk dan Proses Penyelesaian antara Pelaku Usaha dan Konsumen atau disebut Sebagai Proses Negoisasi	53

b. Bentuk dan Proses Penyelesaian antara Perusahaan <i>Shopee</i> , Pelaku Usaha dan Konsumen atau Disebut Sebagai Mediasi.....	54
c. Bentuk dan Proses melalui Litigasi dengan Mengadukan Permasalahan Kepada Peradilan Umum.....	55
B. Bentuk dan proses sanksi yang diberikan oleh pihak <i>Shopee</i> kepada Pelaku usaha karena melanggar kebijakan dan regulasi penggunaan aplikasi <i>Shopee</i>.....	60
1. Penangguhan Akun Pelaku Usaha	61
2. Pemblokiran Akun Pelaku Usaha	63
3. Perlawanan Hukum Kepada Pelaku Usaha.....	64
BAB IV PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.....	10
Gambar 1.2.....	14
Gambar 3.1.....	53
Gambar 3.2.....	57

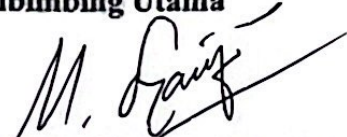
ABSTRAK

Nama : Dejana Adita Zahra
NIM : 02011282025092
Program Kekhususan/Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap
Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli
Secara *Online* Barang *Preloved* (Barang
Secondhand) Melalui Aplikasi *Shopee*

Penelitian ini berkaitan dengan penyelesaian atas permasalahan konsumen dalam jual beli secara *online* barang *preloved* melalui aplikasi *Shopee*. Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bentuk dan proses perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* barang *preloved* melalui perantara aplikasi *Shopee*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif, dengan metode deskriptif analisi. Peneliti mengangkat 2 (dua) rumusan masalah yaitu bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen atas permasalahan yang terjadi hingga bentuk dan proses sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha. Bentuk kebijakan serta regulasi yang dilaksanakan oleh Perusahaan *Shopee* sebagai salah satu *e-commerce* terpercaya di Asia, dapat menciptakan bentuk implementasi UUPK Nomor 8 Tahun 1999 dalam setiap pelaksanaannya sebagai perlindungan hukum preventif serta represif dalam bentuk sanksi berupa penangguhan hingga sanksi pidana kepada setiap pelaku usaha yang melakukan kelalaian dalam pemenuhan hak seorang konsumen.

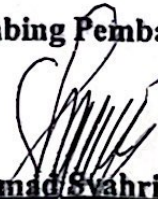
Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; jual beli; *e-commerce*

Pembimbing Utama



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

Pembimbing Pembantu



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H.
NIP. 196003121989031002

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi meningkat kian pesat seiring berjalannya waktu. Kini pemanfaatan perkembangan teknologi ini digunakan dalam hampir setiap elemen kehidupan bermasyarakat guna mempermudah kehidupan sehari-hari. Salah satu pemanfaatan teknologi yang paling sering dijumpai adalah dalam kegiatan perekonomian khususnya jual beli *online*. Dalam kegiatan jual beli *online* transaksi jarak jauh dilakukan melalui internet yang mana dapat diakses dan digunakan oleh banyak pihak. Kemudahan mekanisme transaksi ini dengan melihat tampilan dan kondisi barang kemudian melakukan pembayaran yang disediakan dengan beberapa metode pembayaran, menimbulkan berbagai permasalahan atau kasus perjanjian jual beli *online* semakin banyak.

Melalui mekanisme yang disediakan dengan melihat gambar atau beberapa tampilan barang dan dikuatkan dengan ketersediaan informasi berupa keterangan kondisi barang baik berupa jenis, warna dan ukuran menimbulkan permasalahan baru akan setiap sisi penjelasannya. Jual beli *online* yang dilakukan melalui aplikasi memiliki regulasi dan pengaturan mekanismenya sendiri. Dalam lingkup ketersediaan foto hingga metode pembayaran yang dimiliki juga beragam, adanya dampak negatif sebagai pengaruh penggunaan perjanjian jual beli *online* melalui aplikasi ini.

Salah satu alasan banyaknya keluhan terhadap transaksi *online* adalah ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dengan informasi yang diberikan melalui aplikasi atau situs *web*. Sebagai pelaku usaha, penting untuk memberikan informasi yang akurat dan jelas mengenai kondisi barang yang ditawarkan, sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi pembeli. Pembeli biasanya memiliki harapan bahwa barang yang mereka beli sesuai dengan deskripsi yang tertera di aplikasi. Kurangnya interaksi langsung antara penjual dan pembeli dapat menyebabkan kesalahpahaman dan bahkan penipuan yang merugikan salah satu pihak, terutama ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah pencegahan dan perlindungan hukum yang kuat, mengingat transaksi jual beli online telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari bagi banyak orang.¹

Perniagaan melalui perjanjian jual beli online melalui aplikasi tidak hanya memberikan manfaat bagi konsumen untuk memenuhi keinginan mereka dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, tetapi juga memiliki dampak yang signifikan terhadap regulasi ekonomi yang berlaku. Situasi ini sering kali membuat konsumen berada dalam posisi yang lebih lemah, di mana mereka menjadi objek kontrak yang dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk meraih keuntungan, sehingga konsumen seringkali tidak memiliki kekuatan untuk mempertahankan hak-hak mereka sesuai dengan hukum yang berlaku.

¹ Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Khairunnisa, "Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online E-Commerce", *Jurnal Mahasiswa UII*, 2016, hlm. 15, diakses pada 13 Januari 2024, pukul 13.05 WIB.

Perlindungan hukum bagi konsumen menjadi suatu keharusan sebagai konsekuensi dari adopsi teknologi yang semakin meluas di berbagai sektor. Seiring dengan perkembangan teknologi, hadirnya berbagai *aplikasi e-commerce* menambah kompleksitas regulasi dan aturan yang berlaku. Sebagai konsumen, penting untuk memahami dan menggunakan dengan bijak berbagai perubahan ini.²

Salah satu platform *e-commerce* yang mengalami pertumbuhan pesat dan diterima dengan baik oleh para konsumen adalah aplikasi *Shopee*. Aplikasi ini merupakan sebuah situs *e-commerce* yang berbasis di Singapura dan beroperasi di bawah naungan SEA Group. Didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li, *Shopee* pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015. Platform ini memfasilitasi kebutuhan konsumen dengan menampilkan barang atau jasa melalui gambar-gambar yang ditampilkan, sehingga penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara fisik. Harga dan kondisi barang juga dijelaskan dengan jelas di dalam platform. *Shopee* menyediakan berbagai macam barang dan jenis produk, memberikan konsumen banyak pilihan untuk memenuhi kebutuhan mereka melalui transaksi jual beli *online* yang aman dan nyaman. Kemanfaatan dari jual beli online melalui aplikasi *Shopee* ini telah menarik minat dari berbagai kalangan, karena dianggap sebagai metode transaksi yang praktis dan efisien, lebih praktis dan jauh lebih murah dari barang yang dijual di offline store, banyaknya diskon yang ditawarkan juga membuat

² Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama, hlm. 7. diakses pada 13 Januari 2024, pukul 13.35 WIB.

semua kalangan lebih memilih transaksi melalui *online*. Banyaknya macam keuntungan yang tersedia dan disediakan oleh perjanjian Jual beli *online* ini, tidak hanya membuat konsumen tertarik untuk menggunakan aplikasi ini, termasuk pada setiap pelaku usaha yang mengukur adanya peluang. Memperhatikan atau tidak hak-hak konsumen yang harus dipenuhinya dan kewajiban yang harus dilaksanakannya, tidak sedikit pelaku usaha yang memang memenuhi dua aspek tersebut.³

Dengan kesediaan *Shopee* menawarkan segala jenis macam barang, membuat para pelaku usaha juga bebas memasukan barang yang sesuai dengan ketentuan dan regulasi aplikasi *Shopee* itu sendiri. Salah satunya yang termasuk dalam regulasi tersebut ialah barang *preloved*, barang yang banyak diminati masyarakat sebagai konsumen dengan harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan barang baru yang harganya cukup tinggi, barang *Preloved* memiliki kualitas yang masih sangat baik sehingga masih layak diperjual belikan. Pelaku usaha sebagai produsen memberikan *display picture* dari barang *preloved* tersebut dan memberikan informasi terakit kondisi barang *Preloved* yang pada dasarnya merupakan barang bekas walau masih layak pakai. Barang *preloved* juga kebanyakn barang yang memiliki sertifikat dan non sertifikat sehingga nilai merk produk tersebut membantu penjualan barang ini diminati oleh konsumen. Berdasarkan regulasi dari ketentuan aplikasi

³ Aceria Mega Putri Pratiwi, Ambok Pangiuk, Muhammad Ismail, “Pengaruh Jual Beli Online e-commerce Shopee Terhadap Minat Beli Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Milenial Di Kecamatan Belitang”, *Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, 2023. hlm. 5. diakses pada 13 Januari 2024, pukul 13.50 WIB.

Shopee tersebut membuat keterbatasan pembeli dalam mendapatkan informasi serta bentuk tetap dari barang *Preloved* tersebut. Meskipun opsi untuk barang baru atau bekas mungkin tersedia di platform seperti *Shopee*, kekurangan informasi yang tepat dapat menimbulkan keraguan bagi konsumen. Meskipun ada keterangan "*original*" di laman *Shopee*, tetapi kebingungan tetap bisa terjadi karena konsumen mungkin tidak sepenuhnya memahami bahwa penjual tersebut memperdagangkan barang bekas. Oleh karena itu, ketersediaan informasi yang jelas dan terperinci sangat penting bagi konsumen agar mereka dapat membuat keputusan pembelian yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.⁴

Barang *preloved* biasanya merupakan koleksi barang pribadi yang dengan alasan tertentu dijual kembali oleh pemiliknya atau bisa disebut juga pelaku usaha, dengan kondisinya yang di disclaimer barang original dengan kondisi yang masih baik. Membuat para konsumen atau pengguna aplikasi *Shopee* tertarik untuk membeli barang *preloved* dibandingkan untuk membeli barang baru yang harganya lebih tinggi. Tindakan konsumen untuk membeli barang tersebut dipermudah dengan adanya media perantara berupa aplikasi *Shopee*, kelengkapan fitur yang disediakan di laman *Shopee* seharusnya mempermudah jalannya transaksi Jual beli *online* ini. Dalam sebuah mekanisme, pastinya memiliki keterbatasan dalam pelaksanaannya, melalui

⁴ Muhammad Ridha Ansari, 2021, *Pemanfaatan Marketplace Shopee Sebagai Media Jual Beli di Kalangan Mahasiswa Uin Ar-raniry Banda Aceh*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh. hlm. 3. diakses pada 13 Januari 2024, pukul 14.20 WIB.

Shopee keterbatasan yang ada terkait informasi mengenai kondisi barang dengan kesesuaian barang aslinya atau dalam pelaksanaannya disebut *Real Picture*. Tidak sedikit hak-hak konsumen yang harusnya dipenuhi karna telah terjadi perjanjian jual beli sebagaimana pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak dari konsumen tersebut. Beberapa kasus yang menjadi fokus utama ialah, barang yang diterima dan datang kepada konsumen tidak sesuai dengan ketersediaan informasi yang diberikan pelaku usaha melalui laman yang disediakan oleh aplikasi *Shopee*. Konsumen yang merasa dirugikan dan terbohongi melalui kondisi barang *preloved* tersebut melakukan pengaduan terhadap barang yang datang tidak sesuai dengan informasi yang dijelaskan.

Barang *preloved* pastinya memiliki kekurangan kondisi barang sehingga nilai tukarnya juga rendah disbanding barang yang baru, dengan keterangan yang sudah dijelaskan kondisi yang kurang baik atau sering disebut sebagai minus harus sesuai dan sejelas mungkin dengan kondisi barang aslinya yang dipegang oleh pelaku usaha.⁵ Pada kasus seperti ini membuat para konsumen harus memiliki perlindungan hukum dalam melindungi haknya yang harus dipenuhi. Diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pelindungan Konsumen (hukum disingkat UU Perlindungan Konsumen) dengan pelaksanaannya melindungi serta menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam Pasal 4 Ayat 3 UU Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Konsumen memiliki

⁵ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Jala Permata Aksara, hlm. 5. diakses pada 13 Januari 2024, pukul 15.15 WIB.

hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.⁶ Konsumen memiliki kepastian dan kekuatan hukum untuk bisa memperjuangkan haknya yang dirugikan dalam perjanjian jual beli *online* tersebut, dalam pelaksanaannya seorang konsumen harus memiliki regulasi yang jelas dan tepat serta dikuatkan dengan keterangan yang benar mengapa bisa penuntutan akan haknya harus dijalankan. Keterangan serta bukti konkrit membantu dan mempermudah untuk regulasi Hukum yang telah diatur pada Undang-Undang dapat memang diimplementasikan pada sengketa jual beli yang terjadi.

Dalam Pasal 1 Ayat 1 UU Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.⁷ Upaya perlindungan tersebut, harus dilakukan pula dalam mekanisme jual beli *online* yang mana khususnya pada barang *preloved*, baik upaya yang diberikan oleh pelaku usaha untuk menerima pengaduan dari konsumen maupun upaya dari konsumen untuk dapat memberikan titik jelas apa yang membuat konsumen merasa haknya tidak terpenuhi. Peran Undang-Undang dalam melindungi untuk memberikan upaya berbentuk kekuatan hukum kepada konsumen dengan menerima aduan dan menjalankan proses untuk membantu konsumen menyelesaikan sengketa barang *preloved* yang datang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.

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

⁷ Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Terdapat aduan konsumen berupa menghubungi pelaku usaha melalui aplikasi *Shopee* pada fitur chat, dengan menanyakan kesepakatan yang disepakati penjual dan pembeli menerima informasi kondisi barang yang dijelaskan oleh pelaku usaha dan menerima metode pembayaran yang dilakukan oleh Konsumen melalui *Shopee*, membuat konsumen memiliki ekspektasi sesuai informasi yang diberikan. Dalam pelaksanaan transaksi yang melibatkan ketiga pihak ini yaitu Perusahaan *Shopee*, Pelaku Usaha, dan konsumen membuat permasalahan timbul dari beberapa arah. Perusahaan *Shopee* sebagai pihak penyedia juga tidak sedikit melakukan pelanggaran kepada konsumen pengguna *Shopee*. Sebagai perusahaan yang memiliki hubungan hukum berupa hubungan kerja sama membuat setiap konsumen dapat melakukan perlawanan hukum kepada perusahaan *Shopee*, dengan mengadukannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menjadi langkah awal berhadapan dengan perusahaan *Shopee*. Memiliki bukti yang kuat dan mengikuti prosedur pengaduan permasalahan, konsumen juga dapat mengadukan pihak *Shopee* kepada peradilan umum.

Diatur dalam regulasi pelaku usaha dalam menyusun proyeksi pasar pada *Shopee*, membuat kebebasan pelaku usaha memberikan informasi yang sering kali tidak sesuai dengan barang *preloved* aslinya. Pada Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen disebutkan juga bahwa “Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, yang telah

dikuatkan melalui Undang-Undang yang mengatur, sebagai seorang pelaku usaha harus memiliki literatur yang baik agar semua kewajibannya dipenuhi dengan baik”.⁸

Dalam pelaksanaannya, selain UUPK yang mengatur setiap proses dalam perjanjian jual beli yang melindungi hak konsumen, terdapat pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang mengatur terjadinya perjanjian. Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUHPerdata, jual beli merupakan perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suta benda dan pihak lainnya membayar harga yang telah ditentukan. Setiap pelaksanaannya diperlukan pemenuhan kewajiban dan hak dari pelaku usaha dan konsumen. Pada Pasal 1233 KUHPerdata menjelaskan bahwa setiap perikat tercipta dikarenakan oleh perjanjian dan Undang-Undang, sehingga pada Pasal 1234 KUHPerdata mengatur tentang bentuk-bentuk prestasi dalam perjanjian tersebut. Pada Pasal 1238 KUHPerdata dimana kondisi pelaku usaha sebgai debitur dianggap lalai kerana tidak melakukan prestasi yang telah disepakati, diatur dalam Pasal 1239 KUHPerdata setiap pihak yang melakukan wanprestasi wajib melakukan perbuatan sanksi berupa penggantian biaya hingga ganti kerugian.

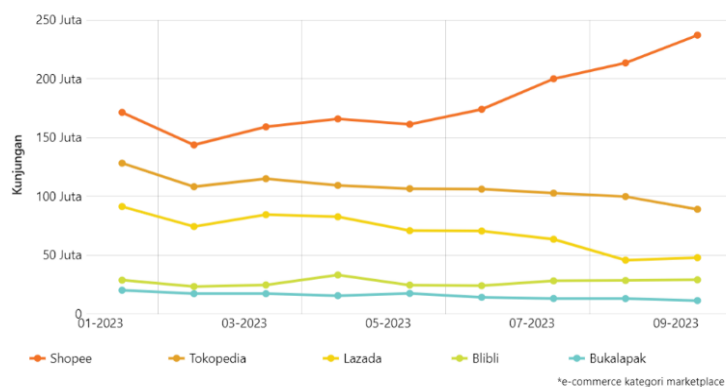
Aplikasi *Shopee* sebagai *e-commerce* memiliki regulasi sendiri dalam pelaksanaannya, hal tersebut sebagaimana dalam Pasal 48 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menegaskan bahwa “Pelaku Usaha yang

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

menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.⁹

Regulasi yang dimiliki oleh *Shopee* memberikannya kemampuan untuk dapat memberikan kemudahan mengakses. *Shopee* juga menyediakan laman *picture* untuk pelaku usaha memasarkan penjualannya secara tampilan dan juga menyediakan kolom keterangan kondisi barang yang diharapkan sesuai dengan barang yang ada. Konsumen diberikan laman pencarian serta laman untuk memilih jenis. Selain itu, *Shopee* juga menyediakan laman pengaduan serta pengembalian barang, penjual mengakibatkan konsumen membutuhkan perlindungan lebih kuat. Walaupun demikian *Shopee* tetap menjadi *e-commerce* yang paling banyak diminati pada 2023 berdasarkan gambar berikut:

Gambar 1.1 Peningkatan *Shopee* sebagai *E-Commerce* Penjualan Diminati Oleh Konsumen Tahun 2023



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>.

⁹ Pasal 48 Ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

Berdasarkan tabel tersebut, konsumen memiliki keyakinan tinggi atas regulasi yang telah diberikan oleh *Shopee* dalam menangani sistem dan mekanisme jual beli *online* pada aplikasi tersebut. *Shopee* mengambil alih proses jual beli berikutnya terhadap ketersediaan barang yang disediakan oleh pelaku usaha. *Shopee* tidak termasuk pihak didalamnya yang setiap kontraknya terjadi antara pelaku usaha dan konsumen serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para pihak dalam transaksi tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan, daftar barang, garansi pembelian dan berbagai hal sebagaimana diperjanjikan.

Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen terjadi di dalam platform *Shopee*, yang masih merupakan bagian dari lingkungan aplikasi tersebut. Ketika konsumen tertarik dengan barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha, mereka dapat berkomunikasi melalui fitur obrolan yang disediakan oleh *Shopee*. Kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen terjadi ketika pelaku usaha memberikan informasi tentang produk dan konsumen melakukan pembayaran. Setelah pembayaran selesai, kesepakatan atau perjanjian jual beli *online* dianggap terlaksana, dan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk mengirimkan barang sesuai dengan kesepakatan yang dibuat dengan konsumen.¹⁰

Berdasarkan fokusnya, barang yang menjadi pembahasan ialah barang *preloved* yang saat ini diperjualbelikan melalui aplikasi *Shopee*. Terdapat

¹⁰ Syarat Layanan *Shopee*, diakses melalui <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187-SyaratLayanan?previousPage=search%20recommendation%20bar> pada 18 Februari 2024, pukul 11.15 WIB.

berbagai macam jenis barang yang pada umumnya dijual secara *preloved* mulai tas, baju, sepatu yang nilai pasarnya masih tinggi. Barang *preloved* yang dijual juga memiliki harga yang beragam dari yang terendah hingga tertinggi yang Setiap penjualan barang *preloved* sudah disediakan keterangan dan informasi terkait spesifikasi kondisi barang, yang sudah dijelaskan bahwa barang tersebut *preloved* (barang bekas) sehingga memiliki beberapa kondisi yang kurang baik namun masih berkualitas pada beberapa sisi barang tersebut.

Dalam hal tersebut, contohnya dalam *preloved* tas yang diberikan keterangan se jelas mungkin terakit kondisi tas, sisi kurang baik atau lecet atas pemakain juga hal yang sangat penting dilampirkan, tampilan *picture* yang juga harus dilampirkan terkait kurang baiknya kondisi tas tersebut melalui tampilan sehingga konsumen tidak terjadi kekeliruan. Konsumen dapat memilih kondisi barang *preloved* sesuai keinginannya dengan kondisi yang baik. Ekspektasi yang dimiliki Konsumen akan sesuai dan fokus pada keterangan informasi yang sudah dilampirkan. Hal tersebut, sebagaimana diatur dalam Pasal 8 huruf (d) UU Perlindungan Konsumen yang menyebutkan bahwa “Larangan barang tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, keterangan barang tersebut”.¹¹

Barang *Preloved* tersebut sampai dan datang ke konsumen, Konsumen memiliki hak untuk memeriksa kondisi barang atas kelengkapan dan kebenaran sesuai perjanjian jual beli yang dilakukannya dengan pelaku usaha. Saat konsumen merasa bahwa barang yang datang tidak sesuai dengan ketersediaan

¹¹ Pasal 8 huruf (d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

informasi yang diberikan pelaku usaha, titik fokus bahwa hak yang harus didapatkan konsumen tidak dipenuhi dengan baik oleh pelaku usaha dengan kata lain pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya. Pelaku usaha akan merasa dirugikan atas kesediaan informasi yang diberikan pelaku usaha tidak sesuai. Konsumen melakukan pengaduan dan melakukan komunikasi kembali dengan pelaku usaha. Pada saat inilah konsumen yang tidak memiliki daya atau sebagai pihak yang lemah membutuhkan perlindungan hukum untuk melindungi regulasi atau mekanisme pengaduan hingga pengembalian haknya. Terdapat berbagai kasus dengan aduan yang sama, tapi juga tidak sedikit konsumen yang hanya memilih diam karena mengetahui posisinya lemah dengan regulasi pengembalian dengan syarat yang cukup banyak.

Kekeliruan seperti ini membutuhkan peran pemerintah dalam segi peraturan yang mengatur jalannya hukum bagi konsumen perjanjian Jual beli *online*. Mengkaji Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, banyak point pembahasan yang melindungi hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi ini. Diperlukan pelaksanaan hingga penerapan regulasi yang baik untuk mengimplementasikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen guna tercapainya urgensi dalam perlindungan hak dan kewajiban dalam setiap fokusnya masing-masing. Dalam perlindungan dan penerapan dibutuhkan ketepatan regulasi yang benar. Ketetapan aturan hingga sanksi yang dapat diatur dan dijadikan kebijakan yang tetap, konsumen akan merasa haknya akan terlindungi.¹² Berdasarkan data yang didapatkan bahwasannya

¹² Dewa Gede Rudy, I et.al., 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar, Universitas Udayana, hlm. 14. diakses pada 18 Februari 2024, pukul 11.40 WIB.

persentase kasus dalam laporan YLKI terkait *e-commerce* adalah sebagai berikut:

Gambar 1.2 Laporan kasus terkait *e-commerce* pada Tahun 2022

2022	
Barang tidak sesuai	20%
<i>Refund</i>	32%
Pembatalan sepihak	8%

Sumber : <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru>

Melalui data tabel diatas, kasus *e-commerce* tentang barang tidak sesuai mencapai 20% dari persentase kasus jual beli *online* yang terjadi. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk membahasnya secara ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERJANJIAN JUAL BELI SECARA *ONLINE* BARANG *PRELOVED* (*BARANG SECONDHAND*) MELALUI APLIKASI *SHOPEE*”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah:

1. Bagaimana bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli secara *online* barang *preloved* melalui aplikasi *Shopee*?
-

2. Bagaimana bentuk dan proses sanksi yang diberikan oleh pihak Shopee kepada Pelaku usaha karena melanggar kebijakan dan regulasi penggunaan aplikasi *Shopee*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan Undang-Undang dalam perjanjian jual beli secara *online* barang *preloved* melalui aplikasi *Shopee*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa bentuk dan proses sanksi yang diberikan oleh pihak Shopee kepada Pelaku usaha karena melanggar kebijakan dan regulasi penggunaan aplikasi *Shopee*.

D. Manfaat Penelitian

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian baik bersifat teoretis mau pun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengarahannya secara jelas dan tegas terkhusus mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur serta mengikat kekuatan hak konsumen serta kewajiban pelaku usaha dalam berniaga, terfokus pada perjanjian jual beli *online* dalam kesesuaian barang dan ketersediaan informasi yang jelas.

2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat secara praktis kepada;

a. Warga Masyarakat Sebagai Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan edukasi secara konkrit dan meningkatkan pemahaman yang lebih kepada warga masyarakat sebagai konsumen mengenai pentingnya perlindungan hukum terhadap konsumen terfokus pada hak-hak konsumen yang harus dipenuhi dalam perjanjian Jual beli *online* dalam menciptakan perniagaan yang aman dan mengurangi kasus terkait Jual beli *online* melalui *e-commerce*.

b. Bagi Pelaku Usaha

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman secara menyeluruh kepada pelaku usaha sebagai produsen terciptanya perjanjian Jual beli *online*. Perlindungan Hukum yang diberikan mampu membuat para pelaku usaha untuk dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan apa yang sudah diatur dalam Undang-Undang untuk tidak melanggar kewajiban serta hak seorang konsumen.

c. Pemerintah Khususnya Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai saran dan masukan untuk terciptanya regulasi serta implementasi dari

Undang-Undang terhadap aturan Kementrian Perdagangan yang memperbolehkan melakukan jual beli barang *preloved* dengan ketentuan tertentu yang telah mengatur Hak serta kewajiban dari Konsumen dan Pelaku usaha.

E. Ruang Lingkup

Penelitian yang ditulis dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Jual beli secara *online* Barang *Preloved* Melalui Aplikasi *Shopee*” ini memiliki ruang lingkup masalah yang akan dibatasi pembahasannya, yaitu;

1. Bentuk dan proses perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian jual beli secara *online* barang *preloved* melalui aplikasi *Shopee*;
2. Bentuk dan proses sanksi yang diberikan oleh pihak *Shopee* kepada Pelaku usaha karena melanggar kebijakan dan regulasi penggunaan aplikasi *Shopee*.

F. Kerangka Teori

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum ataupun doktrin-doktrin hukum dengan tujuan untuk menjawab isu hukum yang dihadapi. Oleh karena itu, di dalam penelitian hukum diperlukan adanya kerangka teori sebagai suatu syarat yang sangat penting.¹³ Arikunto menyatakan bahwa kerangka teori merupakan wadah yang menerangkan variabel atau pokok permasalahan yang terkandung dalam

¹³ Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta, Prenada Media, hlm. 35, diakses pada 20 Februari 2024, pukul 13.10 WIB.

penelitian. Kemudian, teori-teori tersebut digunakan sebagai bahan acuan untuk pembahasan selanjutnya.¹⁴ Kerangka teoritis disusun agar penelitian diyakini kebenarannya, dengan identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Selanjutnya manfaat praktis teori dalam ilmu hukum adalah sebagai alat atau instrumen dalam mengkaji dan menganalisis fenomena yang timbul serta berkembang dalam masyarakat, bangsa dan negara dengan tujuan untuk menjelaskan serta memprediksikan gejala itu. Adapun dalam meneliti pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teori untuk dijadikan sebagai landasan teori yaitu sebagai berikut:

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum dilakukan dengan tujuan memberikan perlindungan terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dilanggar oleh orang lain, dan perlindungan ini diberikan agar masyarakat dapat merasakan hak mereka yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai suatu upaya ataupun tindakan guna melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak bersesuaian dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.¹⁵ Perlindungan Hukum adalah

¹⁴ Digital Repository Universitas Negeri Medan, *Kerangka Teoritis*, diakses pada 20 Februari 2024, pukul 14.05 WIB.

¹⁵ Subekti, 2001, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Intermedia, hlm. 122, diakses pada 20 Februari 2024, pukul 14.40 WIB.

memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Perlindungan hukum adalah konsep yang penting dalam sistem hukum mana pun. Ini mengacu pada upaya dan mekanisme yang dibuat oleh pemerintah atau entitas yang berwenang untuk melindungi hak, kebebasan, dan kepentingan individu atau kelompok dari pelanggaran atau penyalahgunaan oleh pihak lain. Philipus M. Hadjon dengan dalam definisinya yang menitikberatkan pada “tindakan pemerintah” (*bestuurshandeling* atau *administrative action*) membedakan perlindungan hukum bagi rakyat dalam dua macam, yaitu sebagai berikut:¹⁶

- a. Perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang memberi rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapat sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif, yang sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan kepada kebebasan bertindak karena pemerintah terdorong untuk bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan deskresi.
- b. Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa termasuk penanganan perlindungan hukum bagi rakyat oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia.

¹⁶ Philipus M. Hadjon, 2007, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya, Peradaban, hlm. 2, diakses pada 20 Februari 2024, pukul 15.20 WIB.

Hal tersebut disebutkan dalam Pasal 1365 KUH Perdata yang menyebutkan bahwa orang yang melanggar hukum dan membawa kerugian wajib mengganti kerugian yang timbul karenanya.¹⁷ Selanjutnya, pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Perlindungan konsumen melibatkan berbagai bentuk tindakan dan kebijakan yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan bahwa mereka tidak dieksploitasi atau dirugikan oleh praktik bisnis yang tidak adil.

Teori Perlindungan hukum digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap konsumen daripada aplikasi *Shopee* yang telah menjadi korban ataupun dirugikan dalam kasus yang terjadi di masyarakat khususnya dalam kasus ketidaksesuaian barang *preloved* yang dibeli melalui aplikasi *Shopee*. Hubungan antar masyarakat dapat melahirkan hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan dari masing-masing masyarakat, dengan adanya keberagaman hubungan hukum tersebut membuat para anggota masyarakat memerlukan aturan-aturan yang dapat menjamin keseimbangan agar dalam hubungan-hubungan itu tidak terjadi kekacauan-kekacauan di dalam masyarakat. Hukum sebagai norma merupakan petunjuk untuk manusia dalam bertingkah laku dalam hubungannya dalam masyarakat. Hukum juga sebagai petunjuk apa yang harus diperbuat dan mana yang tidak. Hukum

¹⁷ Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1365.

juga memberikan petunjuk mana yang tidak boleh, sehingga segala sesuatu dapat berjalan tertib dan teratur. Hal tersebut dimungkinkan karena hukum memiliki sifat dan waktu mengatur tingkah laku manusia serta mempunyai ciri memerintah dan melarang begitu pula hukum dapat memaksa agar hukum itu dapat ditaati oleh masyarakat.

Menurut Subekti, hukum tidak hanya bertujuan untuk mencapai keseimbangan antara berbagai kepentingan yang mungkin bertentangan satu sama lain, tetapi juga untuk mencapai keseimbangan antara tuntutan keadilan dengan kebutuhan akan "ketertiban" atau "kepastian hukum". Dengan kata lain, hukum memiliki tujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum di dalam masyarakat. Tujuan utama dari perlindungan hukum adalah memastikan bahwa setiap individu atau kelompok memiliki akses yang adil dan setara terhadap sistem hukum dan keadilan, serta untuk melindungi hak-hak mereka dari pelanggaran atau penyalahgunaan oleh pihak lain.

2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mencakup serangkaian peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta produsen yang timbul dalam upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Mochtar Kusumaatmadja perlindungan konsumen mencakup seluruh kaidah hukum yang mengatur permasalahan yang menyangkut kepada konsumen dan berkenaan dengan bentuk barang dan jasa. Upaya-upaya untuk memastikan bahwa kepentingan konsumen dilindungi secara hukum. Meskipun transaksi tersebut tidak melibatkan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli, konsumen tetap memiliki hak untuk menerima barang sesuai dengan deskripsi yang diberikan sebelumnya

sesuai dengan janji yang dibuat. Prinsip-prinsip ini harus menjadi panduan dalam dunia usaha agar dapat menghasilkan berbagai macam barang dan jasa yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tanpa menimbulkan kerugian bagi konsumen..¹⁸

Dalam Pasal 4 Ayat 3 UU Perlindungan Konsumen tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Konsumen memiliki hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.¹⁹ Pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia diharapkan dapat menyediakan pedoman yang jelas untuk pelaksanaan perlindungan konsumen. Semua pihak diharapkan mematuhi hak dan kewajiban yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut. Penegakan hukum terhadap pelanggaran dalam perlindungan konsumen harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dengan memperhatikan prinsip keadilan dan kemanfaatan bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam penelitian ini, Teori Perlindungan Konsumen digunakan untuk menganalisis bentuk perlindungan terhadap hak dan kewajiban konsumen dalam konteks aplikasi Shopee. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kasus-kasus di mana konsumen merasa menjadi korban atau

¹⁸ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016). 191

¹⁹ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

dirugikan, khususnya dalam situasi di mana barang bekas yang dibeli melalui aplikasi Shopee tidak sesuai dengan deskripsi atau harapan mereka.

3. Teori Kebebasan Berkontrak

Kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) yang terdapat di dalam Pasal 1338 Ayat 3 KUHPerdara, menyatakan bahwa: “suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Rumusan ini memberikan arti bahwa suatu perjanjian yang dibuat hendaknya dari sejak perjanjian ditutup, perjanjian tersebut sama sekali tidak dimaksudkan untuk merugikan kepentingan para pihak. Pasal 1338 Ayat 3 KUHPerdara ini senapas dengan Pasal 1339 yang menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak memenuhi syarat-syarat itikad baik dan kepatutan, kepantasan menjadi batal dan tidak mengikat. Setiap individu dalam masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya dengan melakukan perjanjian dan menjalin hubungan satu sama lain, terutama dalam pertukaran barang dan jasa dalam aktivitas ekonomi. Perikatan atau verbintenis merupakan hubungan hukum yang diatur dan diakui oleh hukum, dengan cara yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, perjanjian yang melibatkan hubungan hukum antara individu adalah hal-hal yang berada di bawah yurisdiksi hukum. Hubungan hukum dalam sebuah perjanjian tidak muncul secara otomatis, tetapi terbentuk melalui tindakan hukum atau *rechtshandeling*. Tindakan hukum yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat adalah yang menciptakan hubungan hukum perjanjian. Dalam konteks ini, satu pihak diberi hak oleh pihak lain untuk menerima prestasi tertentu, sementara pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan prestasi tersebut..²⁰

²⁰ Nindyawati, 2016, *Teori Kebebasan Berkontrak*, Jurnal Mahasiswa Medan Area, hlm. 2, diakses pada 22 Februari 2024, pukul 11.10 WIB.

Kebebasan Berkontrak diartikan sebagai kebebasan para subyek hukum untuk mengadakan atau tidak mengadakan perjanjian, kebebasan untuk menentukan dengan siapa mengadakan perjanjian dan kebebasan untuk menentukan isi dan bentuk perjanjian. Dengan demikian kebebasan berkontrak bersumber pada kebebasan subyek hukum dalam memenuhi kepentingan individu tersebut. Kebebasan berkontrak dalam hukum perdata di Indonesia dapat ditemukan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang menyatakan” Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari kata-kata semua dapat ditafsirkan bahwa setiap subyek hukum dapat membuat perjanjian dengan usi apapun, melalui asas kebebasan berkontrak subyek hukum mempunyai kebebasan dalam membuat perjanjian.²¹ Teori Kebebasan berkontrak digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa bentuk perjanjian yang dialukan antara pelaku usaha dan konsumen daripada aplikasi *Shopee* sebagai penghubung komunikasi transaksi dalam kasus yang terjadi di masyarakat khususnya dalam kasus ketidaksesuaian barang *preloved* yang dibeli melalui aplikasi *Shopee*.

4. Teori Ganti Kerugian

Ganti kerugian dalam hukum perdata dapat timbul dikarenakan wanprestasi akibat dari suatu perjanjian atau dapat timbul dikarenakan oleh Perbuatan Melawan Hukum. Sehingga, pembayaran ganti kerugian tidak selalu harus berwujud uang. Keputusan *Hoge Raad* tertanggal 24 Mei

²¹ Budhayati, 2009, *Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Membuat Perjanjian*, Jurnal Mahasiswa Kristen Satya Wacana, hlm. 3, diakses pada 22 Februari 2024, pukul 12.07 WIB.

1918 telah mempertimbangkan bahwa pengembalian pada keadaan semula adalah merupakan pembayaran ganti kerugian yang paling tepat. Menurut M.A Moegni Djojodirdjo dalam bukunya yang berjudul perbuatan melawan hukum bahwa bentuk ganti kerugian memiliki beberapa jenis. Sesuai dengan *Onrechtmatige daad*, *Onrechtmatige daad* adalah perbuatan yang melanggar hukum atau hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban yang timbul dari undang-undang atau perikemanusiaan, yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.

Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.²² Pada pasal 1234 KUHPerdara, wanprestasi yaitu “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila debitur, walaupun telah dinyatakan lalai, lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang ditentukan”.²³ Lebih lanjut, Pasal 1365 KUH Perdata telah menentukan mengenai kewajiban pelaku perbuatan melawan hukum untuk membayar ganti rugi sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kesalahannya tersebut, untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan

²² Nurwahid, 2016, *Ganti Kerugian Dalam Hukum Perdata*, Jurnal Mahasiswa UII, hlm. 5, diakses pada 25 Februari 2024, pukul 10.09 WIB.

²³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1234.

tuntutannya, penderita kerugian yang menuntut ganti rugi harus dapat membuktikan kerugian yang ia derita, karna hal itu.

Tidak semua kerugian dapat diganti rugikan. Diatur dalam undang-undang, bahwa kerugian yang harus dibayar oleh pihak satu pada pihak lain sebagai akibat dari wanprestasi. Kerugian yang dapat diduga ketika membuat perikatan, dapat diduga itu tidak hanya mengenal kemungkinan timbulnya kerugian tetapi juga meliputi besarnya jumlah kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1247 KUHPerduta.²⁴ Teori ganti kerugian digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa bentuk tanggung jawab yang diberikan terhadap konsumen daripada aplikasi *Shopee* yang telah menjadi korban ataupun dirugikan dalam kasus yang terjadi di masyarakat khususnya dalam kasus ketidaksesuaian barang *preloved* yang dibeli melalui aplikasi *Shopee*.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan skripsi ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka.²⁵ Penelitian normatif mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, taraf sinkronisasi hukum, perbandingan

²⁴ Muhammad Abdulkadir, *Hukum Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2014, hlm. 248, diakses pada 25 Februari 2024, pukul 10.36 WIB.

²⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm. 13, diakses pada 25 Februari 2024, pukul 11.42 WIB.

hukum, dan sejarah hukum.²⁶ Penelitian jenis normatif ini menggunakan analisis kualitatif yakni dengan menjelaskan data-data yang ada dengan kata-kata atau pernyataan bukan dengan angka-angka.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah cara atau metode yang digunakan untuk mengadakan penelitian.²⁷ Adapun penulis menggunakan beberapa pendekatan penelitian dalam penulis skripsi ini yaitu;

a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Adapun undang-undang yang menjadi bahan pendekatan adalah UU Perlindungan Konsumen serta peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Dengan memuat deskripsi yang diteliti berdasarkan tinjauan pustaka yang dilakukan dengan cermat.

b. Pendekatan Analisis

Pendekatan analisis adalah pendekatan dengan menganalisa bahan hukum untuk mengetahui makna yang dikandung oleh istilah-istilah yang digunakan dalam peraturan perundang-undangan secara konsepsional.

c. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

²⁶ *Ibid.*

²⁷ Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta, hlm. 23, diakses pada 25 Februari 2024, pukul 12.22 WIB.

Pendekatan Konseptual yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi dengan mengkaji terkait ketidaksesuaian pembelian barang *preloved* melalui *Shopee* serta kasus banyaknya konsumen yang tidak mendapatkan haknya dalam perlindungan hukum sebagai konsumen.

3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Dalam penelitian penulis menggunakan beberapa sumber dan jenis bahan hukum yang digunakan dalam menganalisa dan menjawab permasalahan yang dibahas pada penelitian yaitu sebagai berikut :

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas, Bahan hukum primer terdiri dari Perundang-Undangan, catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang-Undangan, dan putusan –putusan hakim yaitu sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 75),
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek voor

Indonesia (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23),

- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821),
 - 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843),
 - 5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan,
 - 6) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - 7) Peraturan perundang-undangan lainnya yang dapat mendukung dalam penelitian ini.
- b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri antara lain dari buku – buku, karya tulis, makalah dan artikel–artikel yang berkaitan dengan penelitian ini memberikan penjelasan mengenai sumber bahan hukum primer.²⁸

- c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan yang memberikan petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer dan sekunder, yakni berupa kamus hukum, media massa, majalah dan internet.

²⁸ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 13, diakses pada 26 Februari 2024, pukul 14.10 WIB.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Metode pengumpulan bahan hukum yang dipakai oleh penulis pada penelitian adalah studi kepustakaan (*library research*) yaitu dengan cara menginventarisasi, mempelajari, dan mengutip data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal, artikel ilmiah, doktrin-doktrin hukum ataupun kamus hukum yang mendukung penelitian ini. Penelitian ini akan memberikan penjelasan secara deskriptif yang bersumber dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier serta literatur berupa buku, media elektronik yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.²⁹

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Teknik analisis bahan hukum yang dipakai oleh penulis pada penelitian ini adalah pendekatan analisis secara prespektif dan pendekatan kualitatif dengan melakukan analisis terhadap bahan hukum yang telah diperoleh dan menyusunnya secara sistematis untuk memahami serta menyelesaikan permasalahan hukum yang dibahas pada penelitian ini.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Pada penulisan ini untuk melakukan metode penarikan kesimpulan, penulis melakukan teknik berpikir deduktif. Penalaran deduktif merupakan proses berpikir metode berpikir yang digunakan untuk mencapai kesimpulan yang pasti atau logis berdasarkan premis yang telah dianggap benar sebelumnya secara logis dan konkret.³⁰

²⁹ Bahder Johan Nasution. 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Penerbit Majul, hlm.35, diakses pada 26 Februari 2024, pukul 14.45 WIB.

³⁰ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Op. Cit.*, hlm. 52. diakses pada 15 Maret 2024, pukul 15. WIB.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bahder Johan Nasution. 2012, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Penerbit Majul
- Dean G Pruitt, 2004, *Konflik Sosial*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Dewa Gede Rudy, I et.al., 2016, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Denpasar, Universitas Udayana
- Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Jala Permata Aksara
- M. Syamsudin, 2007, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, Jakarta, Grafindo Persada
- Maryati Bachtiar, 2007, *Buku Ajar Hukum Perikatan*, Pekanbaru, Witra Irzani
- Peter Mahmud Marzuki, 2011, *Penelitian Hukum*, Edisi Revisi, Jakarta, Prenada Media
- Salim HS, 2010, *Perkembangan Teori dalam Ilmu Hukum*, Jakarta, Rajawali Pers
- Suharsimi Arikunto, 2002, Jakarta, Rineka Cipta
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2006, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Subekti, 2001, *Pokok-pokok Hukum Perdata*, Jakarta, PT. Intermedia
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Kosumen*, Jakarta, Kharisma Putra Utama
- Mashdurohatun Anis, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Denpasar, Universitas Islam Sultan Agung
- Astar Abdul, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Karawang, CV Budi Utama
- Susilowati S. Dajaan, Agus Suwandono, Deviana Yuanitasari, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tangerang Selatan, Universitas Terbuka
- CST. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Balai

Pustaka, 2009)

Soimin Soedarhjo, 2001, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta, Sinar Grafika Offset

Mertokusumo, 1999, p. 82.

R. Subekti, 1979, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta : Intermasa

Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, Terjemah, Raisul Muttaqien, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif*, Cetakan Keenam, Bandung: Penerbit Nusa Media

Abdulkadir Muhammad, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti

Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama (Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

Jurnal

AM Rofi, “Tinjauan Teoritik Tentang Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Perjanjian”, *Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Indonesia*, 2019

Nindyawati, “Teori Kebebasan Berkontrak”, *Jurnal Mahasiswa Medan Area*, 2016

Aceria Mega Putri Pratiwi, Ambok Pangiuk, Muhammad Ismail, “Pengaruh Jual Beli *Online* e-commerce *Shopee* Terhadap Minat Beli Saat Pandemi Covid-19 Pada Masyarakat Milenial Di Kecamatan Belitang”, *Jurnal Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi*, 2023

Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Khairunnisa, “Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli *Online* E-Commerce”, *Jurnal Mahasiswa UII*, 2016

Juwita Tarochi Boboy et.al., “Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt dan Jeffrey Z.Rubin”, *Jurnal NOTARIUS*, Vol. 13 No.2, 2020

Husnul Khatimah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Di Aplikasi Lazada Dan *Shopee*”, *Jurnal Fakultas Hukum*

Universitas Sriwijaya, Vol. 4 No.3, 2021

Antonia Anindityo, “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen”, *Jurnal Mahasiswa Universitas Katolik Parahyangan*, 2021, diakses pada 13 Mei 2024, pada pukul 15.20 WIB.

Ni Matur Rahmayanti, Muhammad Syaifudin, “Pembelian Barang *Branded Preloved*”, *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 4 No.2, 2021, diakses pada 05 Juni 2024, pukul 22.34 WIB.

Skripsi

Muhammad Ridha Ansari, 2021, *Pemanfaatan Marketplace Shopee Sebagai Media Jual Beli di Kalangan Mahasiswa Uin Ar-raniry Banda Aceh*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Universitas Islam Negeri Ar-raniry Banda Aceh

Internet

Hukum *Online*, “Upaya Preventif dan Represif Dalam Penegakan Hukum”, Diakses melalui <https://www.hukumonline.com/berita/a/upaya-preventif-dan-represif-dalam-penegakan-hukum-lt63e0813b74769/> pada tanggal 6 Februari 2024
Shopee. “Syarat Layanan *Shopee*”, Diakses melalui <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187-SyaratLayann?previousPage=search%20recommendation%20bar> pada 18 Februari 2024

Universitas Negeri Medan. “Digital Repository Universitas Negeri Medan”, Diakses melalui <http://digilib.unimed.ac.id/> pada tanggal 6 Februari 2024

Hukum Online, “Syarat Sah Perjanjian”, Diakses melalui <https://www.hukumonline.com/klinik/a/4-syarat-sah-perjanjian-dan-akibatnya-jika-tak-dipenuhi-cl4141/>

E-Commerce, Diakses melalui <http://e-journal.uajy.ac.id/7998/1/JURNAL.pdf>

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 75),

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Burgerlijk Wetboek voor Indonesie (Staatsblad Tahun 1847 Nomor 23),

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821),

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan,

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tansaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4843),

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tansaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952),

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Tansaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905),

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik,

Republik Indonesia, Kitab Undang-undang Hukum Perdata, Pasal 1365,

Peraturan perundang-undangan lainnya yang dapat mendukung dalam penelitian ini.