

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI
SECARA ONLINE PRODUK GAWAI BEKAS (STUDI PERBANDINGAN
PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA)**



SKRIPSI

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

OLEH :

Flacidus Marcelino Silalahi

02011282025187

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2025

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Flacidus Marcelino Silalahi
Nomor Induk Mahasiswa : 02011282025187
Program Kekhususan : Hukum Perdata

JUDUL

**“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM JUAL BELI
SECARA ONLINE PRODUK GAWAI BEKAS (STUDI PERBANDINGAN
PADA SHOPEE DAN TOKOPEDIA)”**

Telah diuji dan lulus dalam ujian komprhensif Pada Tanggal 26 Juni 2025 dan
dinyatakan memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program

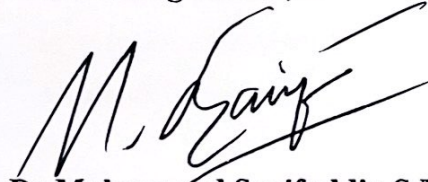
Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, 2025

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,


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


Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H
NIP 199203272019031008

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum
NIP. 1966061719900110001



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	: Flacidus Marcelino Silalahi
Nomor Induk Mahasiswa	: 02011282025187
Tempat/Tanggal Lahir	: Pematangsiantar 19 September 2002
Fakultas	: Hukum
Status 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 manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya sudah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal dengan pernyataan unum saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, Juli 2025



Flacidus Marcelino Silalahi
NIM 02011282025187

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Education is the most powerful weapon which you can use to change the world.”

(Nelson Mandela)

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

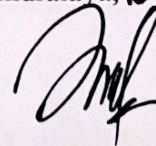
- ❖ **Kedua orang tuaku, Papa dan Mama.**
- ❖ **Teman-teman.**
- ❖ **Seluruh keluarga fakultas hukum.**
- ❖ **Almamaterku.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan setinggi-tingginya atas kehadiran Allah SWT karena atas hikmah dan kebijaksanaannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Secara *Online* Produk Gawai Bekas (Studi Perbandingan Pada Shopee Dan Tokopedia)”**, Skripsi ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan untuk mengikuti Ujian Komprehensif di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Selama Penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan bantuan dari banyak pihak, terutama dosen pembimbing yang senantiasa mengarahkan saya dan dukungan utama dari orang tua yang tiada hentinya. Mohon maaf apabila terdapat penyampaian yang kurang berkenan, penulis mengharapkan saran dan kritik terhadap skripsi yang telah dibuat guna evaluasi dan perbaikan untuk kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca dan dapat berguna untuk menjadi referensi di masa mendatang.

Indralaya, 10 Juni 2025



Penulis,

Flacidus Marcelino Silalahi

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, memberikan tenaga, semangat dan pikiran dalam menyelesaikan skripsi ini. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, saya ucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kenikmatan, kesempurnaan untuk tetap berdiri kuat dalam ujian-ujian sehingga bisa melewati semua ini;
2. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta jajarannya;
3. Bapak Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., M.A., LL.M. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Dr. Zulhidayat., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak membantu, meluangkan pikiran, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;

8. Bapak Muhammad Syahri Ramadhan, S.H.,M.H selaku Doesn Pembimbing Kedua yang telah banyak membantu, meluangkan pikiran, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
9. Ibu Lusi Apriyani, S.H., LL.M. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu memberikan bimbingan, arahan, dan nasihat kepada penulis terkait penyusunan rencana perkuliahan maupun dukungan pada penulisan Skripsi ini;
10. Seluruh Dosen, Staf dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah saba memberikan pelayanan bagi mahasiswa dan telah memberikan banyak ilmu bermanfaat serta selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk terus mengejar cita-cita agar menjadi pribadi yang berguna di masa yang akan datang;
11. Kepada Papa Anton Silalahi Dan Mama Demak Hutahaeen serta keluarga besar yang selalu ada di sisi penulis dan memberikan dukungan, cinta, doa dan moral. Terima Kasih Karena sudah membesarkanku tanpa lelah dengan penuh cinta kasih sayang;
12. Kepada saudaraku Welly dan Ravael yang telah memberikan dukungan dan menemani hari-hari penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
13. Kepada semua teman- teman sekaligus sahabat penulis terimakasih telah menjadi rekan yang baik dan selalu *support*. Semoga sukses selalu.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan dan Pengesahan Skripsi	ii
Surat Pernyataan	iii
Motto dan Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Daftar Isi	viii
Abstrak.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Ruang Lingkup Penelitian	11
F. Kerangka Teori.....	12
1. Teori Perlindungan Hukum.....	12
2. Teori Perjanjian.....	14
3. Teori Penyelesaian Hukum	17
G. Metode Penelitian	19
1. Jenis Penelitian.....	19
2. Pendekatan Penelitian	20
3. Bahan-Bahan Hukum.....	21

4. Teknik Pengumpulan Bahan Penelitian	22
5. Teknik Analisis Bahan Penelitian	22
6. Teknik Penarikan Kesimpulan	23
BAB II TINJAUAN UMUM	24
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	24
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	24
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	27
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	29
4. Sanksi dalam Perlindungan Konsumen	31
B. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	33
1. Pengertian Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	33
2. Pihak dalam Transaksi <i>Online</i>	37
3. Keuntungan dan Tantangan Jual Beli <i>Online</i>	40
4. Profil Shopee dan Tokopedia.....	42
C. Tinjauan Umum Tentang Produk Bekas.....	55
1. Pengertian Produk Bekas	55
2. Asal-Usul Produk Bekas	56
3. Sejarah Produk Bekas	57
4. Regulasi Produk Bekas di Indonesia.....	59
BAB III PEMBAHASAN	61
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Membeli Produk Gawai Bekas Pada E-Commerce Menurut Peraturan Perundang- Undangan Di Indonesia	61
1. Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce di di Indonesia.....	61

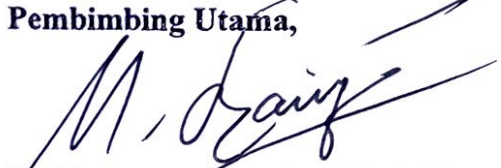
2. Analisis Perlindungan Hukum Preventif Pada E-Commerce Shopee dan Tokopedia Terhadap Konsumen yang Membeli Produk Gawai Bekas ...	67
B. Jenis dan Bentuk Penyelesaian Hukum Serta Perbandingan Penyelesaian Sengketa Non Litigasi yang dilakukan Shopee dan Tokopedia Terhadap Konsumen di Indonesia	73
1. Jenis dan Bentuk Penyelesaian Sengketa Hukum Pada E-Commerce Shopee dan Tokopedia Terhadap Konsumen yang Membeli Produk Gawai Bekas.....	73
2. Analisis dan Perbandingan Perlindungan Represif Pada E-Commerce Shopee dan Tokopedia Terhadap Konsumen yang Membeli Produk Gawai Bekas.....	81
BAB IV PENUTUP	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA.....	98

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Jual Beli Secara Online Produk Gawai Bekas (Studi Perbandingan pada Shopee dan Tokopedia)”. Perkembangan transaksi jual beli secara daring atau *e-commerce* memberikan kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan risiko hukum, khususnya dalam pembelian produk gawai bekas. Produk bekas rentan terhadap informasi yang tidak sesuai, barang rusak, atau penipuan, yang dapat merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis regulasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi gawai bekas di *platform* Shopee dan Tokopedia, serta membandingkan bentuk penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh kedua *platform*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee dan Tokopedia telah menerapkan bentuk perlindungan hukum preventif dan represif, seperti sistem *escrow*, kebijakan pengembalian dana, serta pusat resolusi internal. Namun, masih terdapat ketidaksinkronan regulasi dan minimnya keterlibatan aktif pemerintah dalam pengawasan, yang menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen. Oleh karena itu, perlu peningkatan transparansi dan tanggung jawab dari pelaku usaha, serta peran aktif pemerintah dalam menyusun regulasi yang lebih teknis dan pengawasan terpadu guna menjamin kepastian hukum dan perlindungan maksimal bagi konsumen dalam ekosistem digital.

Kata Kunci: *E-Commerce*, Gawai Bekas, Perlindungan Konsumen, Shopee, Tokopedia

Pembimbing Utama,



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

Pembimbing Pembantu,



Muhammad Syahri Ramadhan, S.H., M.H
NIP 199203272019031008

Mengetahui

Ketua Bagian Hukum Perdata



Dr. Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet merupakan media elektronik yang digunakan untuk berbagai aktivitas, termasuk *browsing*, saling berkirim berita, dan termasuk juga perdagangan. Belanja daring yang juga dikenal dengan istilah *e-commerce* merupakan suatu konsep baru yang dapat dijabarkan sebagai proses jual beli barang atau jasa di *World Wide Web* Internet atau proses jual beli, atau pertukaran produk, jasa, dan informasi melalui jaringan informasi termasuk internet atau yang populer dengan sebutan belanja daring. E-commerce dapat dilakukan oleh siapa saja tanpa batasan ruang, waktu, dan usia.¹

E-commerce adalah rangkaian set dinamis dari suatu teknologi, aplikasi dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan komunitas melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa dan informasi yang diselenggarakan secara elektronik.² *E-commerce* memanfaatkan internet untuk melakukan transaksi bisnis. Internet juga dimanfaatkan sebagai akses dalam perdagangan yaitu belanja *online* melalui *marketplace*.³

¹ Dr Sunil Roy, *Cyber Law, Managing In VUCA World, Management Strategies And Solutions*, 2022, <https://doi.org/10.52458/9789391842758.2022.Eb.Grf.Asu.Ch-05>.

² Iman Sjahputra, 2021, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Alumni, Bandung, Hlm 8.

³ Acai Sudirman Et Al., 2020, *Sistem Informasi Manajemen*, Yayasan Kita Menulis, Medan. Hlm. 5.

Secara umum marketplace yang sering dipakai di Indonesia adalah shopee yang menyumbang 40% dari GMV RI, yang berarti nilainya mencapai US\$ 21,52 miliar (Rp 347 triliun). Sementara di posisi kedua adalah tokopedia dengan pangsa pasar 30%, Tokopedia telah resmi bergabung Tokopedia telah resmi bergabung dengan TikTok Shop setelah diakuisisi *ByteDance* dari *GoTo*.⁴ Shopee dan Tokopedia menjadi pilihan terbanyak pengguna di Indonesia karena menawarkan kemudahan akses, berbagai promo menarik seperti gratis ongkir dan diskon besar, serta sistem pembayaran yang aman melalui fitur *escrow* dan metode pembayaran variatif. Kedua *platform* ini juga menyediakan fitur ulasan, layanan pelanggan, serta toko resmi yang meningkatkan kepercayaan konsumen. Selain itu, dukungan terhadap pelaku UMKM dan inovasi layanan seperti ShopeePay, GoPay, Shopee Live, dan integrasi dengan Gojek membuat pengalaman belanja lebih nyaman dan terpercaya bagi masyarakat luas.

E-commerce merupakan *platform* untuk melakukan transaksi jual beli atau perdagangan secara daring dengan menggunakan internet. Ada banyak manfaat yang bisa dirasakan konsumen melalui *e-commerce*, di antaranya adalah kemampuan melihat produk secara nyata meskipun hanya secara virtual, kemudahan berbelanja dari mana saja, harga yang umumnya lebih murah dibandingkan toko fisik, serta pengiriman barang langsung ke alamat konsumen. Sementara itu, bagi produsen, *e-commerce* membantu dalam mempercepat

⁴ Intan Rakhmayanti Dewi, *Tokopedia-Tiktok Kalah Jauh Lawan Penguasa E-Commerce RI*, 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240719115730-37-556038/tokopedia-tiktok-kalah-jauh-lawan-penguasa-e-commerce-ri>. Diakses pada 5 September 2024.

promosi produk, meningkatkan penjualan seiring bertambahnya ulasan positif dari konsumen, meningkatkan pendapatan, dan menarik pembeli melalui diskon. Selain itu, kerjasama dengan jasa pengiriman untuk menyediakan gratis ongkir juga menjadi daya tarik tersendiri.⁵

Jual beli pada dasarnya merupakan transaksi antara satu orang dengan orang lain dalam bentuk tukar-menukar suatu barang dengan barang yang lain berdasarkan tata cara atau kontrak tertentu dengan pertukaran barang dan uang. Perjanjian jual beli diatur dalam Kitab Undang- Undang Hukum Perdata.⁶ Terdapat pula undang undang yang menjamin perlindungan konsumen yaitu sebagai setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.⁷ Undang-undang melindungi konsumen karena selama ini konsumen dianggap sebagai posisi yang lemah.⁸ Maka dari itu dalam *e-commerce* tersendiri memiliki pengaturan mengenai perlindungan konsumen sebagai jaminan agar terlindungi. Termasuk pada pembelian gawai bekas pada *e-commerce*.

Kegiatan transaksi elektronik (*E-commerce*) memang memberikan banyak kemudahan dan keuntungan baik dari sisi pelaku usaha ataupun dari sisi konsumen. Setiap perjanjian jual beli antara kedua belah pihak harus dapat memberikan hak dan kewajibannya masing-masing. Diantara hak tersebut adalah

⁵ Sagita Aditya Et Al., *Persepsi Pengguna Tiktokshop Terkait Kebijakan Pembatasan Media Sosial Tiktok Shop Sebagai E- Commerce Oleh Pemerintah*, 02, No. 02 (2024).

⁶ Aris Surya Muzakki And Suraji Suraji, *Juridical Review Of E-Commerce Selling And Buying On Consumers And Buyers In Indonesia*, 2024, 265–71.

⁷ Lihat Di Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁸ Aris Prio Agus Santoso, Tri Wisudawati, And Ecclisia Sulistyowati, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*, Pustakabaru Press, Yogyakarta. Hlm 10.

terkait dengan hak yang harus diperoleh oleh seorang konsumen dalam bertransaksi baik secara langsung (*online*) maupun secara daring. Kegiatan jual beli secara elektronik tentunya melibatkan media yaitu *marketplace*. *Marketplace* sangat beragam dan menyediakan banyak keuntungan.

Salah satu produk komunikasi yang saat ini sangat dibutuhkan oleh masyarakat adalah gawai. Gawai merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menjalin interaksi di antara masyarakat, yang pada gilirannya menciptakan kontak sosial.⁹ Penggunaan gawai terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, menawarkan fasilitas unggulan, fitur-fitur khas, serta berbagai pilihan harga yang bervariasi.¹⁰ Berbagai toko gawai menawarkan gawai dengan berbagai merek dan rentang harga yang beragam. Harga merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam berbelanja secara online. Setiap produk yang dijual biasanya dilengkapi dengan informasi harga, yang menjadikannya elemen kunci dalam proses penjualan.

Harga merupakan salah satu faktor krusial dalam pengambilan keputusan pembelian secara online. Setiap produk yang dijual selalu disertai dengan informasi harga, menjadikannya aspek penting dalam menentukan penjualan. Harga adalah representasi nilai tukar suatu barang atau jasa; dalam konteks ini, merek atau produk yang bersaing satu sama lain. Konsumen masa kini sangat

⁹ U Juswanto, S Suryanto, And Y Gunawan, *Juridical Review Of Legal Protection Against E-Commerce Consumers On The Marketplace*, Legal Brief 11, No. 4 (2022): 2534–42, <https://doi.org/10.35335/legal.xx.xx>. Hlm 2535.

¹⁰ Ida Bagus Et Al., *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gadget Bekas (Studi Pada Toko Joy Phone Gianyar Bali)*, 2023. Hlm 2.

Konsumen masa kini sangat sensitif terhadap harga produk. Saat berbelanja online, mereka cenderung membandingkan harga produk dari berbagai aspek seperti keterjangkauan, kesesuaian dengan kualitas, daya saing, dan manfaat yang ditawarkan. Sehingga banyak masyarakat yang memilih untuk membeli gawai bekas melalui *e-commerce*. Shopee, tokopedia, dan *e-commerce* lain menyediakan berbagai pilihan harga yang beragam, sehingga memudahkan konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan anggaran mereka. Namun, dengan harga yang murah, sering kali adanya ketidaksesuaian antara kualitas produk yang ditawarkan dan produk yang sebenarnya dijual oleh penjual (*seller*).

Konsumen seringkali mengalami ketidaksesuaian setelah melakukan pembelian, dimana harga dianggap terlalu mahal dan produk tidak sesuai dengan kualitas dan gambar yang dijanjikan oleh penjual di berbagai platform E-commerce dan situs web. Salah satu masalah yang muncul adalah harga yang tinggi namun kualitasnya tidak sesuai dengan ekspektasi konsumen. Adanya ketidaksesuaian ini menyebabkan salah satu pihak merasa dicerca yang dapat berujung pada sengketa.¹¹ Harga memiliki pengaruh dalam pengambilan keputusan setiap pembelian. Namun, disisi lain harga diberikan telah rendah dan terdapat penjelasan bahwa barang tersebut adalah bekas.

¹¹ Barkatullah and AbdulHalim, 2019, *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia*, Nusa Media, Bandung.

Undang-undang perlindungan konsumen dirancang untuk mengadaptasi e-commerce yang dinamis, seperti pembentukan kontrak online, pertanggungjawaban konsumen, hak privasi digital, disamping itu perlu pula disesuaikan dengan lanskap budaya dan hukum di negara tertentu.¹² Maka dari itu, penting untuk adanya perlindungan bagi konsumen yang ditinjau secara dan material, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas usaha dan efisiensi usaha memproduksi produk yang dihasilkan untuk mencapai tujuan usaha. Untuk mencapai produktivitas dan efisiensi usaha, konsumen menjadi sasaran dampak dalam pelaksanaannya.¹³

Kebutuhan akan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *online*, khususnya dalam pembelian gawai bekas, sangat krusial mengingat risiko yang dihadapi. Konsumen seringkali hanya dapat mengandalkan deskripsi dan foto produk yang disediakan oleh penjual, yang bisa jadi tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Risiko menerima barang yang tidak sesuai, barang rusak, atau bahkan penipuan, membuat perlindungan hukum menjadi penting untuk menjamin hak konsumen. Perlindungan ini diperlukan untuk mengatur transparansi informasi mengenai kondisi gawai bekas, memberikan jaminan atau garansi yang adil, serta menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif jika terjadi masalah

¹² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Sinar Grafika, Jakarta. Hlm 10.

¹³ Ratna Indah Lestari, Nur Wulan Suci, And Eka Maisara Amalia, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram*, Jurnal Analisis Hukum 5, No. 2 (2022): 189–202, <https://doi.org/10.38043/Jah.V5i2.3621>.

dalam transaksi.¹⁴ Terdapat beberapa kasus mengenai penipuan dalam pembelian gawai bekas, seperti pada tanggal 17 Mei 2023, terdapat konsumen yang mendapatkan Iphone 11 pro palsu yang tidak sesuai dengan iklan dan deskripsi yang ditayangkan pada Tokopedia.¹⁵ Kemudian pada tanggal 27 Desember 2023, seorang konsumen mendapatkan gawai Oppo *refurbish* yang berbeda dari yang dipesannya pada Shopee.¹⁶ Tak hanya itu, pada tanggal 29 Desember 2023, terdapat seorang konsumen yang membeli gawai melalui tokopedia dan malah menerima mendapatkan gawai palsu atau HDC yang tidak sesuai pada pesanan konsumen tersebut.¹⁷ Ketiga kasus tersebut memiliki kesamaan dimana konsumen tidak merasa terlindungi dan mendapatkan tanggung jawab atas kerugian yang telah diterima.

Pada praktiknya, penggunaan *marketplace* seperti Shopee dan Tokopedia dalam transaksi jual beli produk gawai bekas kerap menimbulkan persoalan hukum. Hal ini tampak dalam ketidakharmonisan antara beberapa ketentuan hukum, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Misalnya, dalam hal tanggung jawab

¹⁴ *Op.Cit.* Bagus et al., *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gadget Bekas (Studi Pada Toko Joy Phone Gianyar Bali)*.

¹⁵ Muhammad Ibrahim, "Iphone Yang Diterima Palsu, Perlindungan Tokopedia Ke Pelanggan Dipertanyakan," 2023, <https://infobanknews.com/iphone-yang-diterima-palsu-perlindungan-tokopedia-ke-pelanggan-dipertanyakan/>. Diakses pada 30 Oktober 2024.

¹⁶ Rizky Anita, "Tertipu Belanja HP Palsu Dari Penjual Di Shopee," 2024, <https://mediakonsumen.com/2024/01/15/surat-pembaca/tertipu-belanja-hp-palsu-dari-penjual-di-shopee>.

¹⁷ Aziz Muttaqin, "Jangan Sampai Seperti Saya! Modus Penipuan Di Tokopedia Yang Jarang Diketahui" (Jakarta, 2025).

pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat barang tidak sesuai, norma dalam UUPK menekankan hak konsumen atas ganti rugi, namun norma dalam UU ITE tidak secara eksplisit mengatur mekanisme pertanggungjawaban *e-commerce* sebagai penyelenggara sistem elektronik. Akibatnya, penerapan hukum menjadi tidak efektif karena ketidakjelasan pihak yang harus bertanggung jawab dalam transaksi antara konsumen dan penjual pihak ketiga di *marketplace*.

Ketidaksinkronan aturan ini menjadi isu hukum krusial yang menimbulkan ketidakpastian hukum bagi konsumen dan membuka celah bagi terjadinya pelanggaran hak konsumen. Penting untuk memahami efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi online produk gawai bekas karena semakin banyaknya konsumen yang memilih *platform e-commerce* untuk membeli gawai bekas. Konsumen menghadapi berbagai risiko, seperti barang tidak sesuai deskripsi, penipuan, dan kurangnya jaminan garansi.

Melalui studi ini, kita dapat mengevaluasi apakah regulasi yang ada sudah memadai untuk melindungi hak-hak konsumen dan memastikan keadilan dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi regulator dan *platform e-commerce* dalam meningkatkan kebijakan dan mekanisme perlindungan konsumen, sehingga dapat menciptakan lingkungan belanja online yang lebih aman dan terpercaya. Berdasarkan hal tersebut, maka judul yang diangkat pada penelitian ini adalah “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Secara *Online* Produk Gawai Bekas (Studi Perbandingan Pada Shopee Dan Tokopedia).

B. Rumusan Masalah

Terdapat rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum pada e-commerce Shopee dan Tokopedia terhadap konsumen yang membeli produk gawai bekas menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia?
2. Bagaimana jenis dan bentuk penyelesaian hukum serta perbandingan penyelesaian sengketa non litigasi yang dilakukan Shopee dan Tokopedia terhadap konsumen di Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis regulasi terkait perlindungan hukum pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia terhadap konsumen yang membeli produk gawai bekas menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis perbandingan regulasi terkait perlindungan hukum pada *e-commerce* Shopee dan Tokopedia terhadap konsumen yang membeli produk gawai bekas menurut peraturan perundang-undangan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat secara nyata bagi setiap pembacanya yang dijelaskan dalam kategori kegunaan, antara lain:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan memberikan pemahaman lebih terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli secara *online* produk gawai bekas pada *e-commerce* shopee dan tokopedia. Selain itu juga, penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai sumber hukum sekunder maupun tersier bagi para peneliti, akademisi, maupun kalangan lainnya yang memiliki ketertarikan dengan permasalahan yang dikaji secara konseptual dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Konsumen

Penelitian ini diharapkan dapat membantu konsumen untuk memahami lebih baik mengenai hak-hak mereka dalam transaksi online, khususnya dalam pembelian produk gawai bekas. Dengan adanya regulasi yang jelas dan perlindungan hukum yang memadai, konsumen akan merasa lebih aman dan terlindungi dari potensi penipuan atau ketidaksesuaian produk.

b. Pelaku Usaha

Penelitian ini memberikan panduan bagi pelaku usaha untuk mematuhi regulasi yang berlaku terkait perlindungan konsumen, sehingga mereka dapat menjalankan bisnisnya dengan lebih transparan dan terpercaya. Selain itu,

pelaku usaha dapat memperkuat citra bisnisnya dengan menunjukkan kepatuhan terhadap undang-undang yang melindungi konsumen, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperluas pasar.

c. Kementerian Perdagangan Republik Indonesia

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi kementerian perdagangan republik Indonesia dalam mengevaluasi dan memperbaiki regulasi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen di *e-commerce*, khususnya dalam jual beli gawai bekas. Hasil penelitian juga dapat membantu pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih efektif untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi dengan baik, sekaligus mendorong pertumbuhan sektor *e-commerce* yang sehat dan berkelanjutan

E. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan hanya pada regulasi mengenai perlindungan konsumen pada *e-commerce* shopee dan tokopedia. Kemudian perbandingan akan kedua regulasi tersebut yang akan dianalisis menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah 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 atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁸

Pada prinsipnya, tujuan perlindungan hukum adalah untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan bagi masyarakat. Dengan kata “perlindungan” itu sendiri bermakna memberikan pengayoman kepada pihak yang lemah sehingga perlindungan hukum dapat juga diartikan sebagai pengayoman yang diberikan pemerintah kepada seseorang untuk memberikan rasa aman, kepastian dan keadilan terhadap hak-haknya dalam lingkungan masyarakat dan kehidupan berbangsa dan bernegara, baik dalam bentuk pelayanan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan lainnya, termasuk dalam lapangan penegakan hukum.¹⁹

¹⁸ Satjipto Rahardjo, 2014, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

¹⁹ Hulman Panjaitan, 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Permata Aksara Jakarta. Hlm

Menurut Philipus M.Hadjon, perlindungan hukum terdiri dari dua bentuk, yaitu:²⁰

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan Hukum Preventif yang pada dasarnya preventif diartikan sebagai pencegahan. Perlindungan hukum preventif sangat berarti bagi tindakan pemerintah yang dilandasi kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum preventif, pemerintah dituntut untuk berhati-hati dalam mengambil keputusan.

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan Hukum Represif berfungsi untuk menyelesaikan sengketa yang timbul akibat adanya pelanggaran. Perlindungan ini merupakan perlindungan terakhir berupa penjatuhan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan.

Pada teori ini menekankan pentingnya jaminan hukum untuk melindungi konsumen dalam transaksi online, terutama saat membeli gawai bekas di *platform e-commerce* seperti Shopee dan Tokopedia. Perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan kepastian dan keadilan bagi konsumen, memastikan bahwa mereka mendapatkan informasi yang akurat, serta keamanan produk yang dibeli. Selain itu, teori ini menyoroti

²⁰ Agustinus Sihombing et al., 2023, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Azka Pustaka, Padang. Hlm 19.

perlunya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif agar konsumen dapat menuntut hak-haknya jika terjadi pelanggaran, sehingga menciptakan lingkungan belanja online yang lebih aman dan terpercaya.

2. Teori Perjanjian

Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua belah pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.²¹ Hal ini diperjelas oleh Hierlen Budiono yang menyatakan bahwa Perjanjian adalah suatu perbuatan/tindakan hukum yang terbentuk dengan tercapainya kata sepakat yang merupakan pernyataan kehendak bebas dari dua orang (pihak) atau lebih, dimana tercapainya sepakat tersebut tergantung dari para pihak yang menimbulkan akibat hukum untuk kepentingan pihak yang satu dan atas beban pihak yang lain atau timbal balik dengan mengindahkan ketentuan perundang-undangan.²²

Aspek teoritis terkait asas-asas perjanjian yang relevan dengan skripsi ini berfokus pada hubungan hukum antara konsumen dan penjual dalam transaksi jual beli online, khususnya pada platform seperti Shopee dan Tokopedia. Perjanjian jual beli dalam e-commerce diatur oleh asas-asas dalam hukum perjanjian, sebagaimana diatur dalam Kitab Undang-

²¹ Sudikno Mertokusumo, 2007, *Mengenal Hukum*, Liberty, Yogyakarta.

²² Herlien Budiono, 2011, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian Dan Penerapannya Di Bidang Kenotariatan*, Citra Aditya Bakti, Bandung .

Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) Pasal 1313 dan Pasal 1320.

Adapun asas-asas dalam perjanjian jual beli adalah:

1. Asas Konsensualisme

Asas Konsensualisme hukum perjanjian tercantum dalam Pasal 1320 KUH Perdata mengenai syarat pertama sahnyanya perjanjian, yaitu “keharusan adanya kata sepakat antara kedua belah pihak yang membuat perjanjian”. Arti konsensualisme berasal dari perkataan konsensus yang berarti sepakat.²³

2. Asas Kebebasan berkontrak

Asas Kebebasan Berkontrak dapat dianalisis dari ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang berbunyi "Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya". Menurut Munir Fuady, Asas kebebasan berkontrak memberikan kebebasan kepada para pihak untuk membuat atau tidak membuat kontrak, demikian juga kebebasan untuk mengatur sendiri isi kontrak tersebut.²⁴

3. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik terdapat dalam pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata yang menentukan “persetujuanpersetujuan harus dilaksanakan dengan itikad

²³ Niru Anita Sinaga, “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian,” *Binamulia Hukum* 7, no. 2 (2018): 107–20, <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i2.20>.

²⁴ Cahyono, “Pembatasan Asas ‘Freedom of Contract’ Dalam Perjanjian Komersial,” 2023, [https://pn-bandaaceh.go.id/pembatasan-asas-freedom-of-contract-dalam-perjanjian-komersial/#:~:text=Pasal 1338 ayat \(1\) menentukan,memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak.](https://pn-bandaaceh.go.id/pembatasan-asas-freedom-of-contract-dalam-perjanjian-komersial/#:~:text=Pasal 1338 ayat (1) menentukan,memantapkan adanya asas kebebasan berkontrak.)

baik”. Itikad baik dapat dibedakan dalam pengertian subjektif dan objektif. Itikad baik dari segi subjektif berarti kejujuran. Hal ini berhubungan erat dengan sikap batin seseorang pada saat membuat perjanjian. Itikad baik dalam segi objektif berarti kepatutan yang berhubungan dengan pelaksanaan perjanjian atau pemenuhan prestasi dan cara melaksanakan hak dan kewajiban haruslah mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan.²⁵

4. Asas Kekuatan Mengikat

Asas ini juga disebut sebagai asas pengikatnya suatu perjanjian, yang berarti para pihak yang membuat perjanjian itu terikat pada kesepakatan perjanjian yang telah mereka perbuat. Dengan kata lain perjanjian yang diperbuat secara sah berlaku seperti berlakunya undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Asas Pacta Sunt Servanda ini terdapat dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUH Perdata yang menyatakan “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.²⁶

Pada transaksi *e-commerce*, asas konsensualisme memastikan kesepakatan antara konsumen dan penjual tercapai secara sukarela, sedangkan asas kebebasan berkontrak memungkinkan mereka menetapkan syarat perjanjian sepanjang tidak melanggar hukum. Asas itikad baik

²⁵ Sinaga, “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian.”

²⁶ Ibid.

menuntut penjual menyajikan informasi produk secara jujur agar konsumen dapat membuat keputusan yang tepat. Terakhir, asas kekuatan mengikat mengharuskan kedua pihak memenuhi perjanjian yang telah disepakati, menjamin hak konsumen untuk menuntut jika terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian produk.

Teori ini menjelaskan perjanjian merupakan dasar hukum yang mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi jual beli, terutama di *e-commerce*. Pada konteks pembelian gawai bekas di *platform* seperti Shopee dan Tokopedia, perjanjian terbentuk saat konsumen setuju untuk membeli produk yang ditawarkan oleh penjual, yang mencakup hak dan kewajiban masing-masing pihak. Teori ini menekankan pentingnya transparansi dan kejelasan dalam isi perjanjian, agar konsumen memahami syarat-syarat transaksi, termasuk risiko yang mungkin terjadi. Dengan adanya perjanjian yang jelas, diharapkan dapat mengurangi sengketa dan meningkatkan kepercayaan antara konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan transaksi secara daring.

3. Teori Penyelesaian Hukum

Berbagai teknik yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa atau konflik berdasarkan hukum yang berlaku disebut penyelesaian hukum. Teori penyelesaian hukum mengikuti evolusi masyarakat dan tuntutan keadilan. Beberapa teori utama penyelesaian hukum dibahas dalam tinjauan ini,

termasuk litigasi dan alternatif penyelesaian sengketa. Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.²⁷

Tujuan penyesain sengketa adalah untuk mendapatkan kembali hak sesuai dengan hukum yang berlaku. Menurut Hukum Acara Perdata, ada dua cara untuk menyelesaikan suatu sengketa yaitu litigasi atau non-litigasi. Jenis penyelesaian pertama pada dasarnya menyelesaikan sengketa, dengan tidak ada pihak yang menang atau kalah. Penyelidikan non-litigasi ini menguntungkan semua pihak. Beberapa metode non-litigasi untuk penyelesaian sengketa termasuk mediasi, negosiasi, arbitrase, dan lain-lain. Jika penyelesaian sengketa dilakukan melalui proses litigasi, prosedur yang berlaku di pengadilan harus diikuti.²⁸

Salah satu tindakan paling mudah yang dapat diambil oleh pelanggan dalam kasus sengketa dalam transaksi perdagangan elektronik adalah menggunakan teknologi. Dengan kata lain, konsumen dapat menggunakan jalur pengaduan yang telah disediakan oleh pelaku bisnis atau penyelenggara sistem elektronik. ODR adalah metode penyelesaian sengketa yang memungkinkan pihak untuk menyelesaikan atau menyelesaikan sengketa

²⁷ Ralang Hartati Syafrida, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase* (Yogyakarta: Calpulis, 2022).

²⁸ I Wayan Yasa & Echwan Iriyanto, “Kepastian Hukum Putusan Hakim Dalam Penyelesaian Sengketa Perkara Perdata”, *Jurnal RechtsI*, Vol. 12 No. 1, Juni 2023, hlm.35

dengan teknologi seperti negosiasi, mediasi, arbitrase, atau kombinasi dari ketiganya.²⁹

Teori penyelesaian sengketa hukum diambil dalam penelitian ini karena jual beli secara *online*, khususnya pada pembelian produk gawai bekas sangat rentan menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan mengkaji teori penyelesaian sengketa hukum, penulis dapat menganalisis bagaimana *platform e-commerce* seperti Shopee dan Tokopedia menyediakan sarana penyelesaian ketika terjadi sengketa, serta menilai apakah mekanisme yang diterapkan mampu melindungi hak-hak konsumen sesuai prinsip keadilan dan perlindungan konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian normatif, yakni mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat pada peraturan perundang undangan, putusan pengadilan, dan norma hukum yang ada di masyarakat. Spesifikasi adalah deskriptif analisis, yakni memberikan deskripsi secara analitis

²⁹ Rizky Amelia et al., “Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia,” *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum* 12, no. 1 (2023): 199–210, <https://doi.org/10.34304/jf.v12i1.92>.

mengenai jawaban atas permasalahan yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh.³⁰

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan 3 (tiga) metode pendekatan penelitian dalam ilmu hukum yaitu :

a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Perundang-Undangan merupakan metode yang digunakan untuk meneliti serta menganalisis aturan hukum yang berlaku. Pendekatan ini dilakukan dengan meninjau seluruh undang-undang dan regulasi yang berhubungan dengan isu hukum yang sedang dihadapi. Pendekatan ini menjadi dasar dalam penyelesaian sengketa hukum, terutama dalam hal perlindungan konsumen di ranah *e-commerce*.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus digunakan untuk mengkaji kasus-kasus nyata yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pada penelitian ini, pendekatan ini bertujuan untuk menganalisis penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi pembelian gawai bekas melalui *e-commerce* berdasarkan contoh kasus yang terjadi di Shopee dan Tokopedia.

³⁰ Iman Jalaludin Rifa'i et al., 2023, *Metodologi Penelitian Hukum*, Sada Kurnia Pustaka, Banten. Hlm 126.

3. Bahan-Bahan Hukum

Bahan-bahan hukum yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan sumber hukum yang memiliki otoritas, meliputi peraturan perundang-undangan, catatan resmi atau risalah yang berkaitan dengan proses pembuatan undang-undang, serta putusan hakim. Bahan-bahan yang relevan dalam penelitian ini antara lain:

1. Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945;
2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen;
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 adalah perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang sifatnya menjelaskan badan-bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum

primer, yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, doktrin, buku, jurnal ilmiah, dan artikel.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah sumber hukum yang memberikan arahan atau penjelasan terkait bahan hukum primer dan sekunder. Contohnya meliputi kamus, kamus hukum, ensiklopedia, serta referensi lainnya yang membantu memperjelas konteks dan definisi istilah-istilah hukum.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Penelitian

Penelitian ini bersifat normatif, sehingga teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan. Dalam studi kepustakaan, data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk bahan hukum primer, sekunder, dan tersier, seperti peraturan perundang-undangan, buku, jurnal ilmiah, doktrin, publikasi, serta hasil penelitian.

5. Teknik Analisis Bahan Penelitian

Pada penelitian ini, diperlukan penarikan kesimpulan dari isu dan permasalahan yang telah dibahas. Semua sumber hukum, baik primer, sekunder, maupun tersier, akan dianalisis dan diolah. Teknik analisis yang

digunakan adalah analisis kualitatif, di mana hasil penelitian disajikan secara preskriptif dengan penjelasan yang logis, efektif, dan mudah dipahami. Hal ini memungkinkan perumusan kesimpulan umum berdasarkan fakta-fakta spesifik yang relevan dengan isu yang sedang diteliti.

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penelitian ini mengambil kesimpulan menggunakan teknik deduktif yang berpikir dalam penarikan kesimpulan yang ditarik dari suatu sifatnya umum yang sudah dibuktikan bahwa dia benar dan kesimpulan itu ditunjuk untuk sesuatu yang sifatnya khusus.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Barkatullah, and Abdul Halim. *Hukum Transaksi Elektronik Sebagai Panduan Dalam Menghadapi Era Digital Bisnis E-Commerce Di Indonesia*. Bandung: Nusa Media, 2019.

Bowo, Fauzi. *Hukum Dagang Di Indonesia*. Yogyakarta: Legality, 2017.

Budiono, Herlien. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian Dan Penerapannya Di Bidang Kenotariatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2011.

Halim, Muhammad, and Zainal Arifin Hoesein. "Pertanggungjawaban Kepada Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai," 2025, 281–92.

Harir, Wawan Muhwan. *Hukum Perikatan. Pustaka Setia*. Bandung, 2011.

Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Edited by Sinar Grafika. Jakarta, 2022.

Makarim, Edmon. "Kerangka Kebijakan Dan Reformasi Hukum Untuk Kelancaran Perdagangan Secara Elektronik (E-Commerce) Di Indonesia." *Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2018.
<http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/download/25/25>.

Mantri, Bagus Hanindy. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce," 2007, 1–5.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Perdana Media Grup,

2019.

Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Liberty, 2007.

Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2014.

Nugroho, Susanti Adi. *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.

Panjaitan, Hulman. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Permata Aksara, 2021.

Rahman, Hasanuddin. *Contract Drafting Seri Ketrampilan Merancang Kontrak Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003.

Rifa'i, Iman Jalaludin, Ady Purwoto, Marina Ramadhani, Muhammad Taufik Rusydi Muksalmina, Nasruddin Khalil Harahap, Ibnu Mardiyanto, Erifendi Churniawan, et al. *Metodologi Penelitian Hukum*. Banten: Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Rosmawati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

Santoso, Aris Prio Agus, Tri Wisudawati, and Ecclisia Sulistyowati. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pendekatan Praktis Dan Aplikatif)*. Yogyakarta: Pustakabarupress, 2022.

Sasongko, Wahyu. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007.

Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2014.

Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, 2000.

Sibadolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2010.

Sihombing, Agustinus, Ranat Pardede Mulia, Fahmi Amrico, Herman Eko Murti Saputra, Armansyah, and Heru Iskhan. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Padang: Azka Pustaka, 2023.

Sjahputra, Iman. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Alumni, 2021.

Subekti. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa, 2005.

———. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermassa, 1987.

Renouw, Dian Mega Erianti. *Perlindungan Hukum E-Commerce: Perlindungan Hukum Pelaku e-Commerce Di Indonesia, Singapura, Dan Australia*. Yogyakarta: Yayasan Taman Pustaka, 2017.

Sudirman, Acai, Ramen A. Muttaqin, Fajrillah Purba, Alexander Wirapraja, Leon A. Abdillah, Fatimah Nur Arifah, and Janner Simarmata Julyanthry, Ronal Watrianthos. *Sistem Informasi Manajemen*. Yayasan Kita Menulis, 2020.

Supyan, Agus. “Library Research Atau Studi Kepustakaan,” 2013.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Ciganjur, 2008.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013

B. Jurnal

Aditya, Sagita, Bambang Sigit P, Widiyatmo Ekoputro, and Ilmu Komunikasi. “Persepsi Pengguna Tiktokshop Terkait Kebijakan Pembatasan Media Sosial Tiktok Shop Sebagai E- Commerce Oleh Pemerintah” 02, no. 02 (2024).

Algiffary, Muhammad Arief, Zakaria Wahab, Muchsin Saggaff Shihab, and Marlina Widiyanti. “Pengaruh Celebrity Endorser, Online Advertising Dan Word of Mouth Terhadap Minat Beli Konsumen Pada E-Commerce Tokopedia.” *AMAR (Andalas Management Review)* 4, no. 2 (2020): 16–31. <https://doi.org/10.25077/amar.4.2.16-31.2020>.

Andini, Septian Dwi, and Retno Nilasari. “Juridical Analysis of Legal Protection Against Disadvantaged Sellers in E- Commerce Transactions on the Tokopedia Online Shopping Site” 14, no. 11 (2023). <https://doi.org/10.30595/pssh.v14i.1051>.

Atikah, Ika. “Pengaturan Hukum Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce) Di Era Teknologi.” *Muamalatuna* 10, no. 2 (2019): 1. <https://doi.org/10.37035/mua.v10i2.1811>.

Bagus, Ida, Gede Praditya, Maha Nugraha, and Wayan Gde Wiryawan. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Gadget Bekas (Studi Pada Toko Joy Phone Gianyar Bali),” 2023, 2.

Devi, Mahdalia Mursita, Hamzah Vensuri, and Universitas Terbuka. “Perlindungan Hukum Pada Jual Beli Online (E-Commerce) Antara Penjual Dan Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Sesuai Deskripsi” 1, no. 2 (2025): 28–37.

- Dewi, N. M. and Widodo, D. S. "Implementation of Consumer Protection in E-Commerce Business Transactions in Indonesia." *Journal of Consumer Protection and Legal Studies* 8, no. 1 (2020): 22–35. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jcpls/article/view/17760>.
- Dewi, Rai Agustina, and I nyoman Suyatna. "Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online." *Journal Ilmu Hukum* 4 (2016): 1–13.
- Efrianti. "Preloved Shopping : (Studi Tentang Aktivitas Jual Beli Barang Bekas Di Media Instagram)." *FISIP Unhas*. Universitas Hasanuddin, 2020.
- Habibah, Ulfa, Vaskal Maulana, Zahra Dwi Putr, and Zea Septian. "Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-COMmerce Di Kab Kuningan." *Fakultas Hukum Universitas Kuningan* 1, no. 1 (2024): 1–16. <https://journal.fhukum.uniku.ac.id/letterlijk/index>.
- Hafis, Muhammad, Delvi Yusril, and Yulius Rico Adrianto. "Implikasi Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Era Digital." *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 01, no. 2 (2024): 194–97. <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkp>.
- Hawa, Sarah Dien. "User Interface Dan Social Media Marketing Sebagai Pendorong Keputusan Pembelian Pada E-Commerce Tokopedia." *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Peradaban (JSITP)* 3, no. 2 (2022): 57–60. www.journal.peradaban.ac.id.
- Ikhsan, Anisa Viola. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce Di Indonesia." *"Dharmasisya" Jurnal*

Fakultas Hukum Universitas Indonesia 2, no. 10 (2022): 675–84.
<https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1214&context=dharmasisya>.

Ilham, Muhammad Azham, and Andi Rahmi Ainun Kirana. “Examining Civil Law Remedies for Consumers Affected by Counterfeit Branded Goods in E-Commerce Transactions.” *Al-Bayyinah* 8, no. 1 (2024): 99–118.
<https://doi.org/10.30863/al-bayyinah.v8i1.6308>.

Indah Lestari, Ratna, Nur Wulan Suci, and Eka Maisara Amalia. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Terlibat Dalam Transaksi Jual Beli Pada Media Sosial Instagram.” *Jurnal Analisis Hukum* 5, no. 2 (2022): 189–202.
<https://doi.org/10.38043/jah.v5i2.3621>.

Juswanto, U, S Suryanto, and Y Gunawan. “Juridical Review of Legal Protection Against E-Commerce Consumers on The Marketplace.” *Legal Brief* 11, no. 4 (2022): 2534–42. <https://doi.org/10.35335/legal.xx.xx>.

Khalish Aunur Rahim, Siti Novita Rahmah Siregar, Dio Marcelino Hutauruk, Sherly Berliana, Ayu Puspita Sari, Said Al Farid Basid, Helmi Bintang Purba, and Fauzan Mahfudin. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce).” *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2023): 178–88. <https://doi.org/10.59581/jhsp-widyakarya.v1i3.607>.

Matarani, R Suryo Putro, and Albertus Sentot Sudarwanto. “Wanprestasi Dalam Perjanjian Elektronik : Analisis Pertanggungjawaban Penjual Dalam Transaksi E-Commerce” 5, no. 1 (2025): 76–82.

Muhajir, Muhajir. “E-Commerce Consumer Protectuin at Tokopedia.” *Al-Amwal* :

Journal of Islamic Economic Law 4, no. 2 (2019): 124–37.
<https://doi.org/10.24256/alw.v4i2.1582>.

Muzakki, Aris Surya, and Suraji Suraji. “Juridical Review of E-Commerce Selling and Buying on Consumers and Buyers in Indonesia,” 2024, 265–71.

Nusry, Nozelina Nurul Oceani. “Tinjauan Yuridis Pembelian Barang Melalui E-Commerce Shopee Yang Tidak Sesuai Pesanan Di Indonesia.” Universitas Muslim Indonesia Makasar, 2022. [https://repository.umi.ac.id/4560/1/Nozelina Nurul Oceani Nusry_04020180176.pdf](https://repository.umi.ac.id/4560/1/Nozelina%20Nurul%20Oceani%20Nusry_04020180176.pdf).

Pasara, Ahmad Rafi Daeng. “Scoping Review: Peran Regulasi Hukum Dalam Menghadapi Impor Pakaian Bekas Ilegal.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 16 (2024): 17–24.

Permana, Nanda Kiki, and Muh. Jufri Ahmad. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Spesifikasi.” *Journal Penelitian Hukum* 5, no. 03 (2025): 115–29.

Pratama, Ahmad Angga Tiaz, and Rani Apriani. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce: Kajian Hukum Dagang Dan Hukum Perlindungan Konsumen” 10, no. 23 (2024): 1166–76.

Pramono, Aris Setyanto, and Hadi Haerul Hadi. “Analisis Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Barang Bekas Melalui Platform Online Di Indonesia.” *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology and Educational Research* 1, no. 4 (2024).

Pratama, Gama. “Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace

- Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19.” *Ecopreneur : Jurnal Program Studi Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2020): 21. <https://doi.org/10.47453/ecopreneur.v1i2.130>.
- Priyono, Muhammad Bintang, and Dian Permata Sari. “Dampak Aplikasi Tiktok Dan Tiktok Shop Terhadap UMKM Di Indonesia.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. September (2023): 497–506. [https://repository.uin-suska.ac.id/15231/7/7.BAB II_201884KOM.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/15231/7/7.BAB%20II_201884KOM.pdf).
- ROY, Dr. SUNIL. “Cyber Law.” *Managing in VUCA World” Management Strategies and Solutions*, 2022. <https://doi.org/10.52458/9789391842758.2022.eb.grf.asu.ch-05>.
- Sa’adah, Ai Nur, Ayu Rosma, and Dea Aulia. “Persepsi Generasi Z Terhadap Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok.” *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan* 2, no. 5 (2022): 131–40. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.176>.
- Sinaga, Niru Anita. “Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian.” *Binamulia Hukum* 7, no. 2 (2018): 107–20. <https://doi.org/10.37893/jbh.v7i2.20>.
- Sri Lestari Poernomo. “Analisis Kepatuhan Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam E-Commerce Di Indonesia.” *Review-Unes.Com* 6, no. 1 (2023): 1772–82.
- Sugara, Anang, and Rizki Yudhi Dewantara. “Analisis Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Penggunaan Sistem Transaksi Jual Beli Online.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 52, no. 1 (2017): 8–15. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2150/2542>.

- Sulistianingsih, Dewi, Melliniarini Dibura Utami, and Yuli Prasetyo Adhi. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Sebagai Tantangan Bisnis Di Era Global." *Jurnal Mercatoria* 16, no. 2 (2023): 119–28. <https://doi.org/10.31289/mercatoria.v16i2.8042>.
- Tampubolon, Wahyu Simon. "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmiah Advokasi* 4, no. 1 (2016).
- Wahyulina, Diah, and Febry Chrisdanty. "Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Bisnis Atau Transaksi Online." *Maksigama* 17, no. 1 (2023): 72–86. <https://doi.org/10.37303/maksigama.v17i1.143>.
- Wulandari, Yudha Sri. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce." *AJUDIKASI : Jurnal Ilmu Hukum* Volume 2 (2018).
- Yanuar, Steve, Endang Haryani, and Jl Diponegoro Salatiga. "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan E-Commerce Di Indonesia (Systematic Literature Review) Analysis of User Satisfaction on E-Commerce Services in Indonesia (Systematic Literature Review)" 13, no. 1 (2025): 135–47. <https://doi.org/10.26418/justin.v13i1.86629>.
- Yuyut Prayuti. "Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen Di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Data Konsumen Di Indonesia." *Jurnal Interpretasi Hukum* 5, no. 1 (2024): 903–13. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>.

C. Internet

Anita, Rizky. “Tertipu Belanja HP Palsu Dari Penjual Di Shopee,” 2024. <https://mediakonsumen.com/2024/01/15/surat-pembaca/tertipu-belanja-hp-palsu-dari-penjual-di-shopee>.

Dewi, Intan Rakhmayanti. “Tokopedia-Tiktok Kalah Jauh Lawan Penguasa E-Commerce RI,” 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240719115730-37-556038/tokopedia-tiktok-kalah-jauh-lawan-penguasa-ecommerce-ri>.

Ibrahim, Muhammad. “Iphone Yang Diterima Palsu, Perlindungan Tokopedia Ke Pelanggan Dipertanyakan,” 2023. <https://infobanknews.com/iphone-yang-diterima-palsu-perlindungan-tokopedia-ke-pelanggan-dipertanyakan/>.

Iqbal Nugroho. “Sejarah Munculnya Bisnis Barang Bekas, Ternyata Sudah Ada Sejak Abad Ke-19.” Merdeka.com, n.d. <https://www.merdeka.com/uang/sejarah-munculnya-bisnis-barang-bekas-ternyata-sudah-ada-sejak-abad-ke-19.html?page=4>.

Redaksi OCBC NISP. “Perbedaan Preloved & Barang Bekas Serta 7 Tips Menjualnya.” OCBC, 2023. <https://www.ocbc.id/id/article/2021/06/16/>.

Shopee. “Informasi Umum Shopee.” Pusat Bantuan Shopee, 2025. <https://help.shopee.co.id/portal/4/category/18-Informasi-Umum/371-Akun-Shopee?page=1>.

Tokopedia. “Help Center Proteksi Barang Bekas Tokopedia,” <https://www.tokopedia.com/help/article/t-0201-apa-itu-proteksi-barang-bekas>.

———. “Kisah Kami.” Tokopedia, 2025. <https://www.tokopedia.com/about/our-story>.

———. “Tentang Tokopedia,” 2025. <https://www.tokopedia.com/about>.

D. *Staatsblad*

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor ... (isi sesuai yang tercantum dalam Lembaran Negara).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 185 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6400.