

**PERLINDUNGAN HUKUM
TERHADAP PENJUAL BARANG SECARA *ONLINE*
TERKAIT KEBIJAKAN PENGEMBALIAN BARANG TANPA ALASAN
PADA APLIKASI SHOPEE**



SKRIPSI
Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Oleh
YANTI SAFITRI
02011282126163

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA
2025

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : YANTI SAFITRI
NIM : 02011282126163
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

**JUDUL SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL BARANG SECARA
ONLINE TERKAIT KEBIJAKAN PENGEMBALIAN BARANG TANPA
ALASAN PADA APLIKASI SHOPEE**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 7 Mei 2025
dan dinyatakan lulus memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Mengesahkan,

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pembantu


Prof. Dr. Hj. Annalisa Y. S.H., M.Hum.
NIP. 196210251987032002


H. Agus Trisaka, S.H., M.Kn., B.K.P.
NIP. 167107160660007



Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Prof. Dr. Joni Emirzon, S.H., M.Hum.
NIP. 1966061719900110

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yanti Safitri
Nim : 02011282126163
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuasin, 25 Mei 2003
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 telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

Indralaya, 1 Mei 2025

Yanti Safitri

NIM. 02011282126163

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jangan takut gagal tapi takutlah tidak pernah mencoba.

(Roy T. Bennett)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- 1. Allah SWT**
- 2. Kedua Orangtua**
- 3. Kakak dan Adikku**
- 4. Keluarga**
- 5. Almamater**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji dan Syukur atas kekhadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Barang Secara *Online* Terkait Kebijakan Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee”** sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada program studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Kelancaran penulisan skripsi ini selain atas karunia dari Allah SWT yang memberikan kelancaran, kemudahan, serta kesehatan, juga atas dukungan kedua orang tua dan dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dan memberikan masukan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat diterima guna menyempurnakan penulisan skripsi ini. Penulis juga berharap skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Indralaya, 8 Mei 2025

Penulis,



Yanti Safitri

NIM. 02011282126163

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, saran, dan semangat yang tak pernah putus dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT. Tuhan semesta alam atas semua nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
2. Kedua orang tua yang penulis cintai dan sayangi, Bapak Hanafi dan Ibu Wati yang telah memberikan doa, semangat, cinta, kasih sayang, dan dukungan penuh kepada penulis selama ini. Serta Kakak penulis Rini Antika dan adik penulis Andika Safutra yang selalu ada dalam setiap langkah dan menjadi penyemangat hingga dapat menyelesaikann perkuliahan dan skripsi ini.
3. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
4. Prof. Dr. H. Joni Emirzon, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Dr. M. Syaifuddin, S.H., M.Hum. 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. Dr. Zulhidayat, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

8. Ibu Helena Primadiani S, S.H., M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
9. Prof. Dr. Hj. Annalisa Y, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Utama yang telah banyak membantu, meluangkan waktu, mengarahkan dan membimbing penulis dalam penulisan skripsi ini.
10. Bapak H. Agus Trisaka, S.H., M.Kn., BKP. selaku Pembimbing Pembantu yang memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
11. Dr. Irsan, S.H., M.Hum. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dari awal hingga selesai perkuliahan.
12. Seluruh Dosen, Staff Pengajar dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
13. Grup G yang telah menemani penulis selama perkuliahan Destanti, Firly, Ira, Resa, Vilda, dan Widia. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
14. Pengadilan Tinggi Agama Palembang yang telah menerima dan memberikan banyak ilmu selama kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL).
15. Dan terakhir kepada Yanti Safitri, yaitu penulis sendiri. Terima kasih selalu berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Ruang Lingkup Penelitian	15
F. Kerangka Teori.....	15
1. Teori Perjanjian.....	15
2. Teori Perlindungan Hukum.....	18
3. Teori Kepastian Hukum.....	19
G. Metode Penelitian	20
1. Jenis Penelitian.....	20
2. Pendekatan Penelitian	20
3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum	21
4. Teknik Pengumpulan Bahan Penelitian.....	23
5. Teknik Analisis Bahan Penelitian	23
6. Teknik Penarikan Kesimpulan.....	23
BAB II JUAL BELI BARANG SECARA <i>ONLINE</i>	25
A. Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	25

1. Para Pihak Dalam Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	25
2. Objek Jual Beli Barang Secara <i>Online</i>	29
4. Syarat Jual Beli <i>Online</i>	30
B. Aplikasi Shopee	32
1. Pendaftaran Akun Shopee	32
2. Metode Pembayaran dalam Aplikasi Shopee.....	35
3. Proses Pembelian pada Aplikasi Shopee.....	36
4. Pelacakan Pesanan dan Estimasi Pengiriman	37
BAB III PEMBAHASAN	38
A. Kebijakan di Marketplace Terhadap Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee	38
1. Ketentuan Umum Pengembalian Barang Pada Aplikasi Shopee	38
2. Peran Penjual dan Shopee Dalam Pengembalian Barang	51
3. Dampak Kebijakan Pengembalian Barang Bagi Pembeli.....	55
B. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Terkait Kebijakan Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee	57
1. Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Pengembalian Barang...	57
2. Regulasi yang Mengatur Perlindungan Hukum Terhadap Penjual	59
3. Edukasi Kepada Pembeli Sebagai Upaya Pencegahan Kerugian Bagi Penjual	70
C. Upaya Penyelesaian Atas Kerugian Yang Ditimbulkan Dari Kebijakan Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee	73
1. Mekanisme Pengaduan Pada Aplikasi Shopee	73
2. Jalur Penyelesaian Sengketa	77
BAB IV PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Aplikasi Jual Beli <i>Online</i> dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia	4
Tabel 1.2 Kasus Pengembalian Barang Yang Sudah Sesuai Pada Aplikasi Shopee	7
Tabel 3.1 Kondisi barang yang dikembalikan	44
Tabel 3.2 Jenis Produk yang Termasuk dalam Garansi Bebas Pengembalian Kategori Fashion	45
Tabel 3.3 Jenis Produk yang Termasuk dalam Garansi Bebas Pengembalian Kategori Elektronik.....	46
Tabel 3.4 Jenis Produk yang Termasuk dalam Garansi Bebas Pengembalian Kategori Kebutuhan Harian	47
Tabel 3.5 Jenis Produk yang Termasuk dalam Garansi Bebas Pengembalian Kategori Gaya Hidup	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pengembalian Barang Saat Menerima Pesanan Bermasalah	40
Gambar 2 Alur Pengembalian Barang Saat Tidak Menerima Sebagian/ Semua Pesanan.....	50

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Barang Secara Online Terkait Kebijakan Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee”. Jual beli dapat dilakukan secara online, aplikasi jual beli online yang banyak digunakan di Indonesia salah satunya adalah Shopee. Dalam transaksi jual beli online terdapat kebijakan pengembalian guna memenuhi hak – hak pembeli salah satunya “Garansi Bebas Pengembalian” dengan alasan “ingin mengembalikan barang sesuai kondisi awal”. Namun, dengan mempertimbangkan hak pembeli dalam hal ini sering kali timbul kerugian bagi pihak lain yaitu penjual. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kebijakan di marketplace terhadap pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee, perlindungan hukum terhadap penjual akibat kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee, dan upaya penyelesaian atas kerugian yang ditimbulkan dari kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee terhadap penjual. Jenis penelitian yang digunakan adalah normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analisis. Hasil dari penelitian ini yaitu pengembalian barang dengan “alasan ingin mengembalikan barang sesuai kondisi awal” dapat diterima oleh shopee namun harus memenuhi syarat dan ketentuan dari klausula baku shopee. Perlindungan hukum terhadap penjual atas kebijakan pengembalian barang tanpa alasan masih lemah dan belum optimal serta sampai saat ini belum ada regulasi yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan bagi penjual dalam transaksi jual beli online. Upaya penyelesaian atas kerugian yang ditimbulkan dapat dilakukan secara litigasi dan non litigasi.

Kata Kunci : Aplikasi Shopee, Penjual, Pengembalian Barang, Perlindungan Hukum

Indralaya, Mei 2025

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Pembantu

Prof. Dr. Hj. Annalisa Y. S.H., M.Hum.
NIP. 196210251987032002

H. Agus Trisaka, S.H., M.Kn., B.K.P.
NIP. 167107160660007

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak terlepas dari kegiatan ekonomi, hal ini menjadi aspek penting dan menjadi tumpuan bagi manusia dalam melanjutkan kehidupan. Dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari, manusia sebagai subjek hukum melakukan kegiatan jual beli untuk memenuhi kebutuhan sandang, pangan, papan, dan kebutuhan penunjang lainnya. Berdasarkan Pasal 1457 KUH Perdata, “jual beli merupakan perjanjian antara penjual dan pembeli yang sepakat untuk mengikatkan diri yang mana penjual berkewajiban menyerahkan hak miliknya dan pembeli membayar harga berdasarkan kesepakatan.”¹ Dalam hal ini adanya perjanjian jual beli pada aplikasi Shopee, maka dari itu penjual berkewajiban untuk mengirimkan barang setelah dilakukan pemesanan dan pembeli berhak menerima barang sesuai dengan yang telah dipesan. Apabila barang yang dikirim tidak sesuai maka pembeli berhak mengembalikan barang tersebut.

Jual beli secara konvensional dapat dilakukan di pasar, pusat perbelanjaan, toko dan lain sebagainya dengan pertemuan secara langsung yang mana biasanya pembeli akan mendatangi tempat dimana barang-barang yang dibutuhkan dijual. Dalam melakukan proses jual beli terkadang terdapat negosiasi yang mana dalam hal ini pembeli meminta pengurangan harga dan kemudian terjadilah tawar-menawar. Setelah terjadi proses negosiasi dan

¹ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1457

terdapat kesepakatan antara para pihak kemudian terjadilah perjanjian jual beli.

Seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi khususnya internet, proses transaksi jual beli juga mengalami pergeseran yang sebelumnya dilakukan dengan pertemuan secara langsung hingga dapat dilakukan melalui jejaring internet saja.² Transaksi jual beli online diatur pula dalam Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Berdasarkan Pasal 1 angka 2 UU ITE, “transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/ atau media elektronik lainnya.”³ Transaksi elektronik pada aplikasi Shopee memungkinkan pula suatu barang yang telah dibeli secara elektronik dapat dikembalikan secara elektronik pula, apabila terdapat ketidaksesuaian antara barang pesanan dan barang yang dikirim.

Jual beli *online* menjadi suatu hal yang gencar digunakan banyak orang karena memiliki banyak keuntungan, salah satunya mengurangi pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli. Berbeda dengan jual beli konvensional yang dalam melakukan transaksi terdapat 2 (dua) pihak yaitu penjual dan pembeli. Dalam melakukan transaksi jual beli *online* terdapat 4

² Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, Muhammad Jodi Setianto. 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha *Online Shop* Yang Mengalami Kerugian Yang Diebabkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja. Vol 3 (3). hal 168

³ Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 angka 2.

pihak yaitu penjual, pembeli, aplikasi, dan jasa pengiriman.⁴ Penjual dan pembeli sebagai subjek yang melakukan perjanjian jual beli, aplikasi jual beli *online* berperan sebagai tempat terjadinya transaksi dan mengatur jalannya proses jual beli. Sedangkan jasa pengiriman sebagai perantara sampainya pesanan dari penjual ke pembeli. Barang yang dipesan melalui jejaring internet atau aplikasi jual beli online akan menawarkan opsi pengiriman barang yang akan semakin mempermudah konsumen dalam membeli barang. Selain itu terkadang terdapat promo berupa potongan harga, pemberian hadiah, dan sebagainya sehingga sangat menarik perhatian pengguna. Dari transaksi jual beli baik secara *online* maupun konvensional dapat menimbulkan akibat hukum diantara para pihak.⁵

Hingga kini transaksi jual beli online masih menjadi pembicaraan hangat dengan segala kemudahan yang didapat. Hal ini akan terus bertambah seiring banyaknya media jual beli online dan semakin banyak keuntungan yang didapat akan semakin banyak pengguna yang datang. Pengguna *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan terus mengalami kenaikan antara tahun 2024 – 2029 dengan total kenaikan 33,5 juta pengguna atau 51,03% dari tahun 2024. Setelah mengalami peningkatan selama 9 tahun maka diperkirakan akan mencapai 99,1 juta pengguna pada 2029.⁶

⁴ Ditjen Apatika. 2017. Sistem *E-commerce* dan Perlindungan Konsumen. *Sistem e-Commerce dan Perlindungan Konsumen – Ditjen Aptika (kominfo.go.id)*. diakses pada 13 September 2024.

⁵ Irlan Anugrah & Ichwan Setiawan. 2022. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara Online”. *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol 6(2). hal 170

⁶ Statista. 2024. Jumlah Pengguna E-Commerce di Tahun 2020-2029. <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>. diakses pada 10 September 2024.

Berikut 5 aplikasi jual beli *online* dengan pengunjung terbanyak perbulan di Indonesia :

Tabel 1.1 : Aplikasi Jual Beli *Online* dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia 2024

No.	Aplikasi	Pengunjung (juta)
1	Shopee	422
2	Tokopedia	225,2
3	Lazada	267,8
4	Bukalapak	8,5
5	Blibli	60,1

Sumber: Ferdinan Arif, Web Semnesia, 2024

Berdasarkan tabel 1.1, Shopee menduduki peringkat pertama di Indonesia dengan jumlah pengunjung/pengguna 442 juta Pada tahun 2024 dan diperkirakan akan meningkat. Shopee merupakan anak perusahaan dari SEA Group yang dikenal dengan nama Garena. Shopee resmi masuk ke Indonesia pada akhir tahun 2015. Aplikasi Shopee di Indonesia berkembang sangat pesat dan meningkat setiap tahunnya. Shopee menggunakan pendekatan dorong dan tarik dalam pengambilan strategi. Strategi tersebut dapat berupa event, kampanye, atau promosi penjualan yang melibatkan tokoh ternama dengan tujuan meningkatkan minat penggunanya.⁷ Saat ini masyarakat Indonesia sudah sangat bergantung pada aplikasi jual beli *online* karena sangat mempermudah dan menguntungkan. Akan tetapi bersamaan

⁷ Zumhur Alamin, dkk. 2023. "Perkembangan *E-commerce*: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona *Marketplace* di Indonesia". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol 6 (2). hal 125

dampak positif dari jual beli *online* yang dapat diakses dengan mudah, timbulah dampak negatif yang memicu perdebatan dari para pihak dalam transaksi ini. Dampak negatif tersebut berupa kerugian yang dialami salah satu pihak ataupun kedua belah pihak.

Kendala yang cukup sering dialami yaitu adanya kesalahan dari barang yang dibeli oleh pembeli sehingga hal ini dapat menimbulkan kerugian bagi pembeli. Demi menciptakan rasa aman dan menjaga kepercayaan pembeli ketika melakukan transaksi maka dibuatlah kebijakan pengembalian barang. Dalam melakukan pengajuan pengembalian barang terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi yaitu adanya kerusakan barang, barang tidak lengkap, barang yang dikirim salah, dan barang palsu. Sedangkan syarat untuk dapat melakukan pengajuan pengembalian dana apabila pesanan tidak sampai sama sekali atau sampai tapi kurang atau hilang sebagian. Apabila syarat tersebut terpenuhi maka pembeli dapat mengajukan pengembalian barang karena dalam transaksi ini terdapat kesalahan dari penjual yang merugikan pembeli dan penjual harus menerima pengajuan pengembalian barang dari pembeli.

Namun apabila pembeli telah menerima barang dan sesuai dengan yang dipesan, kemudian pembeli mengajukan pengembalian maka hal ini dapat merugikan penjual. Saat ini terdapat kebijakan baru dari aplikasi shopee yakni adanya program garansi bebas pengembalian yang bertujuan agar adanya peningkatan pembeli pada aplikasi jual beli online ini. Garansi bebas pengembalian adalah program pengembalian barang yang diselenggarakan

oleh shopee.⁸ Kebijakan ini sangat baru digunakan dan mulai berlaku secara bertahap pada Februari 2024. Adanya kebijakan ini diharapkan pembeli mendapatkan rasa aman ketika berbelanja *online*. Kebijakan ini berupa penambahan alasan dalam melakukan pengembalian barang yaitu adanya alasan “berubah pikiran” yang kemudian diganti menjadi “ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal”. Alasan ini tidak ada hubungan sama sekali dengan penjual dan alasan tersebut murni karena keinginan pembeli.⁹ Selain itu pengembalian barang dengan alasan “ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal” dapat mempermudah pembeli dalam mengembalikan barang walaupun tanpa bukti-bukti yang jelas dan pengembalian akan langsung di setujui oleh pihak shopee tanpa ada pertimbangan dari penjual.¹⁰ Kebijakan tersebut memberikan peluang kepada pembeli agar mengembalikan barang dengan alasan tidak lagi menginginkan barang atau produk yang sebelumnya dibeli walaupun barang yang sampai sama dengan barang yang dipesan oleh pembeli. Hal ini merugikan bagi penjual karena pembeli dapat mengembalikan barang walaupun penjual tidak melakukan kesalahan dalam transaksi ini.

Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata yaitu syarat sah perjanjian adalah adanya kesepakatan, cakap, objek tertentu, dan klausa yang halal.¹¹ Perjanjian

⁸ Shopee. Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657-Syarat-dan-Ketentuan-Garansi-Bebas-Pengembalian>. diakses pada 1 September 2024.

⁹ *ibid*

¹⁰ M. Bilal Saputra, Anis Rifai, Anas Lutfi. 2024. “Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (*Retur*) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan ‘Garansi Bebas Pengembalian’ di Marketplace Shopee”. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*. Vol 10 (3). hal 613

¹¹ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1320

jual beli pada aplikasi shopee telah memenuhi syarat sah perjanjian yakni telah terjadinya kesepakatan antara kedua belah pihak mengenai barang yang telah dipesan oleh pembeli dan barang yang dikirim telah sesuai dengan barang yang dipesan pembeli. Maka adanya kebijakan ini tentu menimbulkan kerugian kepada penjual.

Bersamaan dengan kebijakan diatas, terdapat pula kebijakan yang membuat pengembalian dana kepada pembeli sebelum barang sampai ke penjual. Dalam proses inilah terdapat kasus dimana barang yang dikembalikan oleh pembeli berbeda dari apa yang dikirim oleh penjual. Selain itu, adanya kasus dimana barang yang dikembalikan oleh pembeli hilang saat proses pengiriman. Hal ini membuat kerugian yang didapatkan oleh penjual menjadi dua kali lipat yakni barang hilang oleh jasa ekspedisi dan uang sudah dikembalikan ke pembeli. Walaupun penjual dapat mengajukan banding namun tetap saja pihak shopee terkadang lalai akan kewajiban dalam memenuhi hak dari penjual.

Berikut beberapa kasus yang dialami oleh penjual barang terkait kebijakan pengembalian barang “Garansi Bebas Pengembalian” dengan alasan “ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal :

Tabel 1.2 : Kasus Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee

No.	Nama Akun	Kasus
1	Endrik Siswanto	Pengembalian barang <i>custom</i> atau sesuai permintaan pembeli
2	Aproy	Pengembalian barang berupa satu buah handphone dengan keterangan pengembalian dari pembeli “sudah tidak memerlukan barangnya lagi, saya harap seller dapat memaklumiya”.
3	Mita Bela Franciska	Pembeli melakukan pengembalian barang tanpa bukti berupa foto ataupun video serta tanpa konfirmasi kepada penjual terkait barang yang akan dikembalikan
4	Rasyid	Pengembalian barang dengan mencantumkan bukti berupa foto barang yang akan dikembalikan (sesuai dengan yang dikirim penjual), tanpa ada keterangan lebih lanjut.
5	Nunuk Setianingsih	Pengembalian barang berupa pakaian anak dengan alasan ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal dan dengan keterangan bahwa pakaian tersebut terlalu besar untuk anak pembeli. Padahal sebelum melakukan transaksi, penjual telah menjelaskan ukuran secara detail seperti panjang celana, lingkar pinggang, lingkar dada, dan panjang lengan dalam <i>live shopee</i> . Selain itu, bukti yang pembeli cantumkan bukan barang dari penjual.
6	Husni Faris	Pengembalian barang karena pembeli berubah pikiran dan merasa paket lama sampai tidak sesuai kesepakatan. Padahal barang tersebut telah dibuat sistem <i>pre order</i> oleh penjual.
7	Alan Hasan Nova	Pengembalian barang tanpa alasan yang jelas dan dari bukti yang dicantumkan terlihat jelas bahwa barang yang dikirim penjual telah sesuai.
8	Reizel Manunited	Pembeli melakukan pengembalian barang dengan mencantumkan bukti foto alat sedot dengan keterangan bahwa alat tersebut tidak berfungsi, sedangkan barang yang dijual oleh penjual berupa celanan panjang. Namun, pengembalian ini tetap diterima oleh shopee.

Sumber : Grup Facebook Komunitas Seller Shopee Indonesia, 2025

Berdasarkan Tabel 1.2, pengembalian barang yang dilakukan pembeli dengan alasan “ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal” sangat merugikan penjual karena tidak terdapat kesalahan dari penjual. Seharusnya dari pihak shopee bertanggung jawab atas kerugian yang timbul atas kebijakan yang telah dibuat. Kebijakan pengembalian barang yang dikeluarkan shopee tidak mempertimbangkan dampak yang kemungkinan akan timbul dikemudian hari. Kurangnya perhatian dan pertimbangan atas dampak yang ditimbulkan terhadap penjual juga menjadi salah satu faktor pembuatan kebijakan yang merugikan. Apabila dilihat dari kebijakan-keijakan pengembalian barang yang dikeluarkan shopee, sebagian besar menguntungkan pembeli dan merugikan penjual. Walaupun telah dibuat sistem pembayaran secara non tunai atau transfer tetap saja kebijakan seperti ini akan merugikan bagi penjual.

Perlunya ditindak lanjuti agar setiap hak yang seharusnya didapatkan menjadi hak penuh tanpa pengurangan dari pihak manapun. Kerugian penjual akibat adanya kebijakan ini ialah kerugian kemungkinan adanya kerusakan barang saat pengiriman, resiko penipuan yaitu perbedaan antara barang yang dikirim dan barang yang dikembalikan, waktu dan sumber daya yang terbuang, serta pemborosan material pengemasan. Walaupun terdapat regulasi yang menertibkan kasus-kasus yang terjadi, seperti yang tercantum dalam uu Perlindungan konsumen. Dalam uu ini mengatur dengan jelas bagaimana proses penyelenggaraan, perbuatan yang dilarang, tanggung jawab penjual, pengawasan serta pembinaan. Namun tetap saja lagi-lagi

yang seharusnya dan yang senyatanya tak sejalan. Senyatanya masih banyak kejahatan dimana-mana yang merugikan banyak pihak dan tidak ada upaya hukum yang dapat diberikan. Khususnya untuk pedagang kecil, yang mana penipuan yang dilakukan hanya kisaran puluhan atau ratusan ribu saja namun hal tersebut cukup berdampak.

Adapun penelitian terdahulu terkait penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi oleh Bayu Hidayat

Menurut Bayu Hidayat dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (*Retur*) Pada Transaksi *E-Commerce* Shopee”, dalam penelitiannya Bayu Hidayat menjelaskan bahwa terdapat 4 (empat) peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan hukum bagi pelaku usaha yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diperbarui menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Selain itu pada penelitiannya, Bayu Hidayat juga membahas mengenai permasalahan yang merugikan penjual dari proses pengembalian barang

yaitu adanya perbedaan antara barang yang dikirim dan barang yang dikembalikan.¹²

Persamaan penelitian ini adalah membahas mengenai perlindungan hukum terhadap penjual atas kerugian yang ditimbulkan dari kebijakan pengembalian barang pada aplikasi shopee. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah jenis kebijakan pengembalian barang pada aplikasi shopee. Penelitian ini membahas mengenai kebijakan Garansi Bebas Pengembalian dengan alasan “ingin kembalikan barang sesuai kondisi awal” pada pengajuan pengembalian barang yang baru dikeluarkan pada Februari 2024.

2. Skripsi oleh Nafa Sofiyana Reza

Menurut Nafa Sofiyana Reza dalam skripsinya yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli *Online* Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia”, yang membahas hubungan hukum antara para pihak dalam jual beli *online* metode pembayaran *Cash on Delivery* (COD) di PT. Shopee Indonesia dan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam transaksi jual beli *online* metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD). Dalam penelitiannya Ia menjelaskan bahwa hubungan hukum antara para pihak merupakan hubungan hukum yang bersegi dua yang mana para pihak yaitu penjual dan pembeli masing-masing memberikan dan meminta

¹² Bayu Hidayat. 2023. *Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Returi) Pada Transaksi E-Commerce Shopee*. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

sesuatu. Selain itu Ia juga membahas mengenai perlindungan hukum bagi penjual dalam transaksi ini yang diatur dalam Pasal 6 UUPK tentang hak-hak pelaku usaha, namun UUPK belum mengatur secara spesifik hingga masih dapat menimbulkan celah permasalahan.¹³

Persamaan penelitian ini adalah membahas mengenai perlindungan hukum bagi penjual dalam transaksi jual beli *online* pada aplikasi Shopee. Adapun perbedaan penelitian ini yaitu, penelitian oleh Nafa Sofiyana Reza terbatas pada transaksi dengan metode pembayaran *Cash On Delivery* (COD) yang dapat menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha (penjual) karena terdapat pesanan yang seringkali tidak diambil dan tidak ada kejelasan dari pembeli hingga pesanan tersebut harus dikembalikan kepada penjual yang mana barang tersebut belum tentu dikembalikan dalam keadaan layak jual, yang mana dalam penelitiannya Ia membahas bahwa barang tersebut belum diberikan ataupun diambil oleh pembeli. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai transaksi yang telah terdapat penyerahan (*levering*) kepada pembeli, namun pembeli melakukan pengajuan pengembalian barang pada akun Shopeenya. Serta transaksi tidak terbatas pada metode pembayaran tertentu.

Berdasarkan uraian diatas maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Perlindungan**

¹³ Nafa Sofiyana Reza, 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia. Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo.

Hukum Terhadap Penjual Barang Secara *Online* Terkait Kebijakan Pengembalian Barang Tanpa Alasan Pada Aplikasi Shopee”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditelaah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan di marketplace terhadap pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual akibat kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee?
3. Bagaimana upaya penyelesaian atas kerugian yang ditimbulkan dari kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee terhadap penjual?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan di marketplace terhadap pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap penjual akibat kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee.

3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian atas kerugian yang ditimbulkan dari kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee terhadap penjual.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Hukum Perdata khususnya terkait kebijakan pengembalian barang pada aplikasi shopee.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penjual

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi serta menambah wawasan terkait upaya yang dapat dilakukan oleh penjual apabila ada kerugian yang timbul atas kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee.

- b. Bagi masyarakat/pembeli

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman pengembalian barang pada aplikasi shopee untuk menghindari kerugian-kerugian yang akan ditimbulkan atas pengembalian barang tanpa alasan.

c. Bagi Pembuat Peraturan Perundang-Undangan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi pemerintah Indonesia khususnya badan legislatif sebagai pembuat undang-undang, untuk selalu mengutamakan kepentingan masyarakat luas dalam menjalankan tugasnya dan dapat membentuk peraturan perundang-undangan khusus yang membahas mengenai jual beli barang secara *online*.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian dalam penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memandang perlu adanya batasan dalam penelitian ini. Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah kajian tentang ilmu hukum perdata, khususnya yang berkaitan dengan kebijakan di marketplace terhadap pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi shopee, perlindungan hukum terhadap penjual akibat kebijakan pengembalian barang tanpa alasan pada aplikasi Shopee, serta upaya penyelesaian atas kerugian yang ditimbulkan tersebut.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perjanjian

Seperti yang tertuang dalam ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata yaitu “Suatu Perjanjian adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau

lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”¹⁴ Dari pengertian yang sudah tercantum dalam pasal tersebut dapat diketahui bahwasannya masih terdapat kekurangan dalam isi pasal tersebut yakni selain kurang lengkap juga isinya terlalu luas. Isi dari pasal yang dianggap kurang lengkap karena tidak ada kata “perbuatan hukum”, namun hanya tercantum kata “perbuatan” saja dan tidak ada ketentuan pula perbuatan apa yang dimaksud. Hal inilah yang membuat isi pasal tersebut dinilai terlalu luas. Lalu terdapat kata yang membuat perjanjian ini dianggap hanya sepihak bukan untuk kedua belah pihak, yakni kata “satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih”.

Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau tidak melakukan sesuatu hal, sedangkan pihak lain berhak menuntut pelaksanaan perjanjian itu.¹⁵

Setiap perjanjian yang dibuat harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, dimuat dalam Pasal 1320 KUH Perdata yakni sebagai berikut:

a. Subjektif

Syarat subjektif terdiri dari dua, yakni adanya “kesepakatan para pihak” dan “kecakapan”. Apabila para pihak tidak memenuhi syarat ini maka perjanjian dapat dibatalkan.

¹⁴ Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Pasal 1313.

¹⁵ R. Wirjono Prodjodikoro, 1960, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Jakarta : Sumur Bandung., hal. 9.

b. Objektif

Syarat objektif terdiri dari dua syarat, yaitu “suatu hal tertentu” (objek dari perjanjian) dan “klausa yang halal” artinya tidak melanggar hukum positif. Berbeda dengan syarat subjektif yang mana apabila syarat tidak dapat terpenuhi maka dapat dibatalkan, syarat objektif jika para pihak tidak memenuhi syarat ini maka perjanjian batal demi hukum.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka jual beli dapat dibatalkan ataupun batal demi hukum apabila tidak dilakukan pemenuhan atas syarat-syarat sah perjanjian. Dalam perjanjian terdapat asas fundamental yang menjadi dasar dari pembuatan perjanjian tersebut, yakni sebagai berikut :¹⁶

a. Asas konsensualisme

Dalam asas ini mengatakan bahwa segala sesuatu akibat hukum, kewajiban dan hak yang ditimbulkan dari perjanjian oleh para pihak adalah mengikat sejak terjalannya kata sepakat terhadap isi-isi dari perjanjian.

b. Asas kebebasan berkontrak

Asas ini berarti bahwa para pihak yang terlibat memiliki kebebasan dalam menentukan isi dari perjanjian yang dibuat.

c. Asas pacta sunt servanda

¹⁶ Niru Anita Sinaga. 2018. Peranan Asas-Asas Hukum Perjanjian Dalam Mewujudkan Tujuan Perjanjian. *Binamulia Hukum*. Vol 7 (2). hal 112

Segala bentuk dari isi perjanjian mengikat sebagai undang-undang bagi para pihak.

d. Asas kepribadian

Asas ini mengatakan bahwa perjanjian hanya mengikat bagi para pihak yang terlibat atau pihak yang membuat perjanjian. Jadi pihak-pihak yang tidak berkepentingan atau pihak yang tidak terlibat dalam pembuatan perjanjian tidak akan terikat dalam perjanjian yang dibuat.

Hubungan teori perjanjian dalam penelitian ini adalah bagi para pihak yang telah melakukan transaksi elektronik maka perjanjian tersebut telah mengikat dan harus dilaksanakan sesuai dengan isi dari perjanjian.

2. Teori Perlindungan Hukum

Philipus M. Hadjon berpendapat mengenai perlindungan hukum, yaitu sebagai berikut:¹⁷

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

Philipus M. Hadjon juga membagi perlindungan hukum menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:¹⁸

¹⁷ Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Peradaban : Surabaya. 2007. hal. 2

¹⁸ Ibid.

a. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan hukum preventif adalah upaya untuk mencegah sebelum terjadinya tindakan yang merugikan masyarakat.

b. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif adalah upaya yang dapat dilakukan sebagai upaya penyelesaian terhadap suatu permasalahan dapat berupa ganti rugi ataupun sanksi.

Penggunaan teori perlindungan hukum guna menganalisis bagaimana perlindungan hukum bagi penjual dalam jual beli barang melalui aplikasi Shopee.

3. Teori Kepastian Hukum

Menurut Sudikno Mertokusumo, “kepastian hukum adalah jaminan bahwa hukum dijalankan, bahwa yang berhak menurut hukum dapat memperoleh haknya dan bahwa putusan dapat dilaksanakan.”¹⁹ Kepastian hukum menjadi bagian yang tak terpisahkan dari sebuah perjanjian, yang mana setiap perjanjian haruslah mengandung kepastian terhadap hak-hak dan kewajiban yang akan didapatkan dan diberikan oleh para pihak. Kepastian hukum mengandung makna bahwasannya ada kesesuaian antara *das sollen* dan *das sein*. Dalam hal perjanjian, para pihak akan mendapatkan jaminan bahwa hak yang seharusnya ia

¹⁹ Sudikno Mertokusumo. 2007. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Liberty : Yogyakarta. hal. 160.

dapatkan akan diperoleh sesuai dengan isi dari perjanjian. Kepastian hukum membuat hak-hak tersebut terjamin dengan adanya regulasi yang mengatur. Dengan adanya kepastian hukum membuat seluruh hak terjamin dan ketika hal tersebut terealisasi maka tidak akan ada permasalahan atau perdebatan yang terjadi.

Dengan penggunaan teori kepastian hukum, penulis dapat menganalisis permasalahan hukum akibat adanya kebijakan pengembalian barang pada aplikasi shopee yang merugikan penjual dan berpedoman dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah hukum normatif yang mana dalam proses penelitian mengkaji dan menelaah teori, regulasi, asas dan literatur lainnya guna menjawab pertanyaan yang timbul. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk studi dokumen yaitu dengan memanfaatkan sumber-sumber bahan hukum, perjanjian, asas dan pendapat para ahli yang berkaitan

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan adalah kegiatan yang dilakukan dari perumusan masalah hingga terdapat kesimpulan yang diambil dari penelitian.

a. Pendekatan perundang-undangan

Dilakukan dengan menelaah regulasi atau peraturan perundang-undangan terkait perlindungan hukum bagi penjual.²⁰ Dalam penelitian ini, penulis menelaah KUH Perdata, UU No. 8 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Pendekatan konseptual

Mempelajari berbagai doktrin atau pendapat para ahli sesuai dengan penelitian yang diangkat atau dibahas.²¹

c. Pendekatan analisis

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis terhadap permasalahan atau kasus yang sering dihadapi dan mempelajari bagaimana penyelesaian terhadap kasus-kasus terkait. Dalam hal ini berkaitan dengan kebijakan pengembalian barang yang merugikan penjual pada aplikasi shopee.

3. Bahan Hukum dan Sumber Hukum

a. Primer

Merupakan bahan utama dan mengikat yang mempunyai kewenangan. Bahan hukum primer yang digunakan penulis dalam memperlancar penelitian ini adalah sebagai berikut :

²⁰ Djulaeka & Devi Rahayu. *Metode Penelitian Hukum*. Scopindo Media Pustaka : Surabaya. 2019, hal 32.

²¹ *Ibid.* hal 33.

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
- 3) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Sekunder

Merupakan sumber rujukan yang memberikan keterangan lebih lanjut terhadap bahan utama yang digunakan dalam penelitian ini. Misalnya pendapat para ahli atau doktrin, buku, jurnal, artikel, hasil penelitian terdahulu dan lainnya sebagai sumber rujukan yang relevan terhadap permasalahan yang diangkat.

c. Tersier

Hampir sama dengan bahan sekunder, bahan ini digunakan demi mendapatkan penjelasan lebih lanjut terkait bahan primer dan sekunder. Sebagai penunjang dari bahan lain maka dalam penggunaannya, bahan hukum tersier dapat berupa ensiklopedia dan kamus baik kamus hukum ataupun kamus besar bahasa indonesia (kbbi).²²

²² Rahman Amin. *Pengantar Hukum Indonesia*. CV Budi Utama : Yogyakarta. 2019. hal 62.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, bahan yang didapatkan oleh penulis guna memperlancar penelitian dapat melalui studi pustaka dan memanfaatkan jejaring internet yang mana terdapat berbagai informasi. Dari berbagai media tersebut, penulis kemudian mengutip dan menelaah umber-sumber seperti regulasi, buku ataupun literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

5. Teknik Analisis Bahan Penelitian

Dalam menganalisa sumber atau bahan terkait maka diperlukan metode lain agar mendukung dan mempermudah proses penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif, yang mana dalam melakukan penelitian penulis mengumpulkan data dengan observasi dan kemudian menafsirkan.²³

6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Dalam melakukan penarikan terhadap kesimpulan menggunakan penalaran deduktif yang mana diawali dengan gagasan umum lalu

²³ Anggito, albi & johan setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak : Sukabumi. 2018. hal 8.

kemudian mengerucut atau mengarah kepada pembahasan yang bersifat khusus.²⁴

²⁴ Surano Edi Wibowo, *Metode Penelitian Hukum*, Narotama University Press : Surabaya, 2019, hal 31.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amin, Rahman. 2019. *Pengantar Hukum Indonesia*. Yogyakarta : CV Budi Utama.
- Anggito, albi & johan setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi : CV Jejak Prodjudikoro.
- Djulaeka & Devi Rahayu. 2019. *Metode Penelitian Hukum*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.
- Hadjon, Philipus M. 2007. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya : Peradaban.
- Mertokusumo, Sudikno. 2007. *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Yogyakarta : Liberty.
- R. Wirjono. 1960. *Asas-asas Hukum Perjanjian*. Jakarta : Sumur Bandung.
- Simanjuntak, P.N.H. 2015. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Surano Edi Wibowo. 2019. *Metode Penelitian Hukum*. Surabaya : Narotama University Press.

JURNAL

- Aji, Himawan Bayu. 2022. "Pengaturan Jual Beli Secara *Online* Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Vol 10 (1). Hal 12-24
- Alamin, Zumhur, dkk. 2023. "Perkembangan *E-commerce*: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona *Marketplace* di Indonesia". *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol 6 (2). hal. 120-131.
- Amalia Indah Parmitasari. "Perlindungan Hukum Bagi Seller di Aplikasi Shopee yang Akunnya Diblokir Sepihak oleh PT Shopee". hal 322- 336.
- Angelina Simbolon, Fenny, Abraham Ferry Rosando. 2023. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha *Online* Dalam Retur Barng Sistem Cash On Delivery (COD)". *Innovative: Journal Of Social Science Research*. Vol 3(6). hal 1-18
- Anugrah, Irlan & Ichwan Setiawan. 2022. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Barang Secara *Online*". *Jurnal Kewarganegaraan*. Vol 6 (2). hal. 2613-262.

- Arief, Rifky Prama. 2023. "Hukum Perlindungan Konsumen atas Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar Pada Transaksi di *Marketplace*. Vol.6 (2). hal 4953 – 4963.
- As'illah, et. al. 2024. "Analisis Penerapan Transaksi Salam di E-Commerce Shopee Studi Kasus pada Definata Store". *Jurnal Sahmiyya*. Vol. 3 (2), hal 367 - 378
- Bagarkara, Gilang, Grasia Kurniatii. 2023. "Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata)". *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. Vol. 9 (5). Hal 236 – 244
- Batubara, Maryam, Abdurrozzaq Ismail, Luthfiah Nazmi. 2024. "Manajemen Risiko Metode Pembayaran *Cash On Delivery* Shopee E-Commerce. *Jurnal Masharif al Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perankan Syariah*. Vol. 9 (1). hal 443 – 450
- Benedicta, SS, & Purwo Sulisty, AQ. 2023. "Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pembayaran *Cash On Delivery (Cod)*". *Tinjauan Hukum Unes*, Vol 5 (4), Hal 2536-2548
- Denok Wahyudi Setyo Rahayu. 2022. "Perilaku Konsumen dalam Penggunaan Voucher Shopee". *Akuntabilitas: Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*. Vol. 14 (2). hal 53-59
- Fitriani, Rini, et. al. 2024. "Kajian Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee". *Karimah Tauhid*. Vol. 3 (11). hal 12080 – 12094
- Hendro Ponco Raharjo, Cokorde Istri Dian Laksmi Dewi, I Wayan Putu Sucana Aryana. 2024. "Perlindungan Hukum Pembeli atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Styntax Admidration*. Vol. 5 (9). hal 3667 – 3680
- Ilham, Muh. Arhanul, Haslindah, Muh Arafah. 2024. "Analisis Perlindungan Hak Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online di Masa Kini Ditinjau dalam Perspektif Islam (Studi pada Pengguna Online Shop di Kecamatan Tanete Riattang Kabupaten Bone)". *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Terpadu*. Vol. 8 (9). hal 213 – 241
- Ilham, Priambudi Choiril, Arikha Saputra. 2023. "Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE". Vol 6(1). hal 1248 – 1260

- Klaura Dwi Kinasih, Dian Purnamasari. 2023. Kewajiban Konsumen dalam Melampirkan Video *Unboxing* untuk Klaim Ganti Kerugian di *Marketplace*. Vol. 5(3). hal 697-710
- Licha Inabah, Sugeng Pradikto. 2025. “Pengaruh Literasi Digital, Review Produk, dan Rating Toko dalam Belanja Online Mahasiswa untuk Mendapatkan Barang yang Sesuai”. *Journal of Science and Education Research*. Vol. 4 (1). hal 92 – 94
- Maulidiana, Muanna, Muhammad Insa ansari. 2023. “Perlindungan Konsumen Pengguna Aplikasi Shopee yang Menerima Produk Berbeda dengan yang Dideskripsikan”. *JIM: Bidang Hukum Keerdataan Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala*. Vol 7 (3). hal 284 – 290
- Mondoringin, Johanis F. 2023. “Tinjauan Hukum Tentang Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli Dalam Perjanjiann Jual Beli Menurut KUH Perdata”. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*. Vol 12 (3).
- Muhammad Habib Husin, et al. 2024. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Ditinjau dari Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”. *Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis*. Vol 5(4). hal 3
- Nikmal Muna, Eka Kurniasari, Lena Farsia. 2024. “Tanggung Jawab Perdata Platform *E-Commerce* Shopee dalam Melindungi Konsumen Terhadap Kesalahan Pengiriman Barang Dari Toko Luar Negeri”. *JIM Bidang Hukum Keperdataan: Fakultas Hukum Univeritas Syiah Kuala*. Vol 8(2). hal 426 – 436.
- Nur Windy B.L, Ina Rosmaya. 2022. “Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang yang Diterima”. *Jurnal Judiciary*. Vol. 11 (2). hal 76 – 90
- Nurrahman, Hendra, IBN Udayana, Putri Dwi Cahyani. 2021. “Membangun Kepercayaan Konsumen untuk Meningkatkan WOM pada *E-Commerce* Shopee. Vol. 18 (1). hal 492 – 501
- Ramadhan, Aji Wahyu. 2024. “Perlindungan Hukum Terhadap Seller dan Marketplace dalam Terjadinya Pembatalan Sepihak pada Transaksi Cash On Delivery Oleh Pembeli”. *Hukum Responsif*. Vol 15 (1). hal 192 – 199
- Sagala, Lusiona Mas, Devi Siti Hamzah Marpaung 2021. “Penegakkan Hukum Serta Upaya Penyelesaian Sengketa *Online Marketplace* Melalui Mekanisme *Online Dispute Resolution*. *Widya Yuridka: Jurnal Hukum*. Vol 4 (2) hal 421 – 434

- Saprida, Zuul Fitriani, Umari. 2023. Legalitas Transaksi Jual Beli Online di Indonesia. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Ekonomi Syariah*. Vol 8 (2). hal 331
- Saputra, M. Bilal, Anis Rifai, Anas Lutfi. 2024. “Tinjauan Hukum terhadap Prosedur Pengembalian Barang (*Retur*) dengan Alasan Berubah Pikiran pada Layanan ‘Garansi Bebas Pengembalian’ di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*. Vol 10 (3). hal. 605-617.
- Siregar, Mitahul Husna, Irsalina Rizki Nasution. 2023. “Analisis Upaya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee dalam Transaksi Belanja Online. Vol. 7(1). hal 34-42
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, Muhamad Jodi Setianto. 2020. Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Online Shop Yang Mengalami Kerugian Yang Diebakkan Oleh Konsumen di Kota Singaraja. Vol 3 (3). hal 166-175.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, Ruhayat Taufik. 2022. Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual eli Transaksi Elektronik. *Jurnal Pemandhu*. Vol 3 (2) hal. 63-83
- Trianto, Ian Azis, Elza Q.P, Dion Kartiko W.W. 2024. “Implementasi Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Kesalahan Pengiriman Barang Pada Platform E-Commerce Shopee di Indonesia. *Quantum Juris: Jurnal Hukum Modern*. Vol. 7 (1), hal 643 – 653
- Utomo, Yusuf Arif, Carissa Kirana Eka Putri, Hilda Yunita Sabrie. 2020. “Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang”. *Jurnal Bina Mulia Hukum*. Vol 4(2). hal 345 – 368

SKRIPSI

- Hidayat, Bayu. 2023. Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (*Retur*) Pada Shopee *E-Commerce*. Jakarta: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Reza, Nafa Sofiyana. 2020. *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Dalam Jual Belli Online Dengan Metode Pembayaran Cash On Delivery (COD) di PT. Shopee Indonesia*. Semarang: Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisono.

INTERNET

- Ferdian Arif. Semnesia. 35 Data Statistik E-commerce Indonesia di Tahun 2024. *35 Data Statistik E-commerce Indonesia di Tahun 2024 (semnesia.com)*. diakses pada 23 Agustus 2024.

Jeko I,R. 2015. Liputan 6. Shopee, Aplikasi Bbelanja Online C2C Meluncur di Indonesia. <https://www.liputan6.com/tekno/read/2379136/shopee-aplikasi-belanja-online-c2c-meluncur-di-indonesia>, diakses pada 28 Januari 2025.

Shopee. Syarat dan Ketentuan Garansi Bebas Pengembalian. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/140657-Syarat-dan-Ketentuan-Garansi-Bebas-Pengembalian>. diakses pada 1 September 2024.

Shopee. Tentang Shopee- Karir. <https://careers.shopee.co.id/about> diakses pada 28 Januari 2025

Statista. 2024. Jumlah Pengguna E-Commerce di Tahun 2020-2029. <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia>. diakses pada 10 September 2024.

Shopee. [Pengembalian Barang/Dana] Apa Syarat & Ketentuan Pengembalian Barang dan / atau Dana di Shopee. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73232-%5BPengembalian-Barang%2FDana%5D-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di> . diakses pada 12 Februari 2025.

Shopee. Syarat Layanan. <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187-Syarat-Layanan>, diakses pada 9 Februari 2025

Shopee. Bagaimana Cara Melakukan Checkout di Shopee?. [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71961-\[Baru-di-Shopee\]-Bagaimana-cara-melakukan-checkout-di-Shopee](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71961-[Baru-di-Shopee]-Bagaimana-cara-melakukan-checkout-di-Shopee), diakses pada 9 Februari 2025

Shopee. 2024. Bagaimna Saya Menghubungi Customer Service Shopee. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3270>, diakses pada 20 Februari 2025

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Republik Indonesia, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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

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

Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420.