

Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna *Electronic Commerce* Shopee Pada Transaksi Jual Beli Pakaian di Konveksiana Banjarsari Surakarta

Muhammad Riyadi

Fakultas Hukum Universitas Islam Batik Surakarta

riyadimuhammad754@gmail.com

ABSTRACT

It is undeniable that electronic transactions through e-commerce shopee, in addition to providing benefits, still have many problems that are detrimental to consumers, such as orders sent not in accordance with those ordered by consumers, and others. This study aims to analyze the responsibility of the convection store if consumers experience losses during transactions at the e-commerce shopee, and the sanctions that the convection store will receive if they commit violations in buying and selling transactions at e-commerce shopee. This study uses an empirical research method with the research location of the Banjarsari Surakarta convection store which sells all its products through e-commerce shopee which is then analyzed using laws and legal theories. Data collection methods in this study include field surveys, interviews and observations, and literature research. Data analysis includes data reduction, data visualization, and drawing conclusions. The results, First: the responsibility of the convection store if the consumer experiences a loss during a transaction at the Shopee e-commerce store is that the convection store has the responsibility to provide compensation according to the compensation claim submitted by the consumer, namely in the form of returning goods and/or funds to the consumer if the consumer can prove that there was indeed an error that was detrimental to the consumer from the convection store. Second: the sanctions that the convection store will receive if it commits a violation in a buying and selling transaction at the Shopee e-commerce are that consumers can give negative ratings/reviews and 1 star to the Shopee convection store, while the Shopee e-commerce will give sanctions in the form of penalty points to the convection store, the most fatal consequence is that the Shopee convection store can be permanently closed by the Shopee e-commerce.

Keywords: Ratio Decidendi, Strength of Proof, Verbal Witness.

ABSTRAK

Tidak dipungkiri transaksi elektronik melalui *e-commerce* shopee selain memberikan manfaat juga masih banyak terjadi permasalahan yang merugikan konsumen, seperti pesanan yang dikirim tidak sesuai dengan yang dipesan oleh konsumen, dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pertanggung jawaban toko konveksiana apabila konsumen mengalami kerugian pada saat transaksi di toko *e-commerce shopee*, dan sanksi yang akan didapatkan toko konveksiana apabila melakukan pelanggaran dalam transaksi jual beli di *e-commerce shopee*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan lokasi penelitian toko konveksiana Banjarsari Surakarta

yang menjual seluruh produknya melalui *e-commerce* shopee yang kemudian dianalisis dengan menggunakan peraturan perundang-undangan dan teori hukum. Metode pengumpulan data meliputi wawancara serta penelitian kepustakaan. Analisis data meliputi reduksi data, visualisasi data, dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian yaitu, Pertama: pertanggung jawaban toko konveksiana apabila konsumen mengalami kerugian pada saat transaksi di toko *e-commerce* shopee adalah toko konveksiana memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai klaim ganti rugi yang diajukan konsumen yaitu berupa pengembalian barang dan/atau dana kepada konsumen jika konsumen dapat membuktikan bahwa memang terjadi kesalahan yang merugikan konsumen dari pihak konveksiana. Kedua: sanksi yang akan didapatkan toko konveksiana apabila melakukan pelanggaran adalah konsumen dapat memberikan penilaian/*review* negatif dan bintang 1 kepada toko shopee konveksiana, sedangkan dari pihak *e-commerce* shopee akan memberikan sanksi berupa point pinalti kepada toko konveksiana, akibat yang paling fatal adalah toko shopee konveksiana bisa ditutup secara permanen oleh pihak *e-commerce* shopee.

Kata Kunci: Konsumen, Perlindungan Hukum, Tanggung Jawab, Shopee.

A. PENDAHULUAN

Banyak industri yang mengalami perubahan akibat pesatnya kemajuan teknologi, khususnya sektor perdagangan dan industri yang telah memasuki era 4.0 atau era digitalisasi. Munculnya *e-commerce* di berbagai platform digital merupakan salah satu kemajuan teknologi di industri perdagangan yang sangat terpengaruh oleh pergeseran ini. Perdagangan antar pedagang dan perdagangan antara pedagang dengan pelanggan merupakan dua (dua) komponen utama dari *e-commerce*. Banyaknya individu yang memanfaatkan platform belanja daring atau *e-commerce* sebagai sarana berbisnis merupakan salah satu contoh bagaimana internet semakin banyak digunakan dalam kegiatan ekonomi.

Selain media yang digunakan, *e-commerce* sama dengan jual beli konvensional. Para pihak dalam transaksi jual beli daring menjalin hubungan hukum atau kontrak melalui kontrak yang dibuat secara elektronik. Para pemangku kepentingan yang terlibat dalam perdagangan elektronik biasanya adalah produsen, pelanggan, dan penyelenggara (penyedia layanan atau situs web). Tokopedia, Lazada, Bukalapak, Shopee, dan TikTok adalah beberapa contoh *platform e-commerce* yang melayani pedagang dan pelanggan yang ingin menjalankan bisnis daring.

Memastikan perlindungan data pribadi pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi online, khususnya pembeli sebagai konsumen, merupakan tantangan utama dalam industri *e-commerce*. Penipuan merupakan salah satu kekhawatiran yang paling umum dikeluhkan oleh pelanggan ketika mereka melakukan pembelian daring. Namun, pelanggan terpaksa menggunakan pasar daring ilegal yang berisiko sangat tinggi melanggar hak-hak mereka. Meskipun telah mengirimkan uang kepada pedagang, pelanggan tidak menerima barang yang mereka pesan. Dengan demikian, masalah bagi pelanggan ketika mereka melakukan pembelian daring bukan hanya penipuan, tetapi juga fakta bahwa

barang yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka pesan. Kesengajaan dan kecerobohan penjual menjadi dua penyebab utama masalah ini. Untuk mengatur transaksi online, Indonesia menerbitkan Undang-Undang Perubahan Informasi dan Transaksi Elektronik No. 19 Tahun 2016 yang dikenal juga dengan UU ITE. UU Bisnis no. 7 Tahun 2014 yang dikenal juga dengan UU Perdagangan juga memuat ketentuan terkait topik tersebut.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik untuk mengkaji pertanyaan bagaimana pemilik toko online bertanggung jawab kepada konsumen jika konsumen mengalami kerugian, dan apakah pemilik toko online sebagai unit usaha yang menawarkan jasa jual beli online dapat dimintai pertanggungjawabannya. Dengan demikian judul penelitian ini adalah “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengguna *Electronic Commerce* Shopee Pada Transaksi Jual Beli Pakaian Di Konveksiana Banjarsari Surakarta”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian empiris, atau penelitian tentang situasi dunia nyata atau fenomena sosial, adalah jenis penelitian yang digunakan dalam studi hukum ini untuk memperoleh fakta dan informasi yang relevan. Dalam studi ini, penulis menggunakan desain penelitian deskriptif. Penelitian ini terbatas untuk menganalisa proses pertanggung jawaban penjual apabila konsumen mengalami kerugian pada saat transaksi di toko e-commercenya.

Metodologi ini memanfaatkan data primer yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya, tidak diubah oleh pemrosesan atau analisis luar.¹ Wawancara digunakan untuk mendapatkan data ini yaitu dengan mewawancarai pihak Penjual yang bertransaksi menggunakan e-commerce. Pada dasarnya, wawancara hanya dilakukan pada saat awal oleh peneliti dengan sebelumnya sudah menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan. Metode pengumpulan data sekunder adalah bahan hukum yang diambil dari peraturan perundang-undangan, dan publikasi, makalah, jurnal, serta tulisan daring yang relevan dengan pemahaman isu yang diangkat.

Metode analisis data adalah analisis deskriptif atau berguna sebagai metode untuk menganalisis data sehingga analisis yang dilakukan hanya sampai pada tataran deskripsi, yaitu menguraikan dan menyampaikan fakta secara teratur/jelas. Dengan demikian, hasilnya secara konsisten didukung oleh fakta-fakta konkret, sehingga memungkinkan adanya korelasi langsung antara data yang dikumpulkan dengan simpulan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pertanggung Jawaban Toko Konveksiana Apabila Konsumen Mengalami Kerugian Pada Saat Transaksi Di Toko *E-Commerce* Shopee

Jual beli pada hakikatnya adalah transaksi antara dua orang yang saling

¹ Ema Sukarelawanto, *Loc. Cit.*

menukarkan suatu barang dengan barang lainnya, berdasarkan suatu protokol atau perjanjian tertentu yang melibatkan pertukaran barang dan uang. Berdasarkan perjanjian ini, jual beli diatur dalam Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata/BW). Perdagangan elektronik, yang sering dikenal dengan sebutan perdagangan elektronik atau *e-commerce*, merupakan istilah lain untuk jual beli secara daring.² Faktor pendorong pertumbuhan *e-commerce* di Indonesia mendorong lahirnya Shopee.³

Pada dasarnya kesepakatan tercipta melalui interaksi antara pelanggan dan Pelaku usaha yang melakukan transaksi jual beli berbasis aplikasi Shopee. Munculnya kesepakatan dalam transaksi berbasis aplikasi Shopee memberikan hak kepada pelanggan untuk menerima barang sesuai pesannya dan mewajibkan badan usaha untuk mematuhi persyaratan tersebut. Pada saat yang sama, hal ini memungkinkan badan usaha untuk menerima pembayaran yang sesuai dan mengharuskan pelanggan untuk mematuhi persyaratan ini.

Pada dasarnya, pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik, baik konsumen maupun badan usaha, menghadapi konsekuensi hukum bagi mereka yang terlibat. Berdasarkan Pasal 45, No. 1 dalam Keputusan Pemerintah No. 71 Tahun 2019, apabila salah satu pihak baik konsumen maupun badan usaha tidak memenuhi kewajibannya pada saat melakukan transaksi melalui aplikasi Shopee, misalnya pada saat penjual mengirimkan barang yang tidak dipesan, atau melakukan hal lain yang merugikan pembeli, maka perbuatan penjual dianggap sebagai “pelanggaran kontrak atau wanprestasi” menurut hukum. Wanprestasi adalah kegagalan untuk melaksanakan atau melaksanakan tugas sebagaimana yang tercantum dalam kontrak. Wanprestasi atau kegagalan untuk memenuhi komitmen dapat terjadi baik secara sengaja maupun tidak sengaja.⁴

Konveksiana merupakan salah satu toko online yang menjual seluruh produknya melalui media *e-commerce* Shopee. Konveksiana merupakan toko shopee yang memiliki penilaian toko rata-rata 4,7 dari 5 bintang. Apabila dilihat dari akun shopee konveksiana, pada bagian penilaian toko, terdapat 433 (empat ratus tiga puluh tiga) akun pembeli yang memberikan penilaian bintang 1 (satu) dengan berbagai macam komentar, beberapa contoh yaitu:

- komentar dari akun pembeli “vasidinisyahputri” yang mengklaim pengembalian dana karena jumlah barang yang datang tidak sesuai dengan jumlah barang yang dipesan,
- komentar dari akun pembeli “nadia2187384” yang meminta solusi kepada pihak penjual (konveksiana) karena terdapat cacat pada barang yang dikirimkan,

² Hidayah, Kharisma, dan Aryani Witasari, 2022, “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (E-Commerce)”, *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula Volume 7 Nomor 1*, hlm. 280

³ Claude Makasuci, Fially, dan Elisatris Gultom, 2021, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual Beli Online Shopee”, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi Volume 2 Nomor 7*, hlm. 134

⁴ Ahmadi Miru, 2007, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 74

- komentar dari akun pembeli “s*****z” yang mengklaim agar barang yang datang ditukar atau di *return* karena tidak sesuai dengan barang yang dipesan.

Apabila melihat dari beberapa contoh komentar dari akun pembeli yang memberikan bintang 1 kepada toko shopee konveksiana tersebut di atas, maka dapat dilihat bahwa dari transaksi jual beli secara elektronik melalui shopee yang dilakukan antara pihak penjual (konveksiana) dengan pembeli terkadang menimbulkan kerugian bagi pembeli dengan beberapa alasan yaitu jumlah barang yang datang tidak sesuai dengan barang yang dipesan, terdapat cacat pada barang yang datang, warna atau model barang yang datang tidak sesuai dengan katalog foto barang yang ditampilkan di toko shopee konveksiana, dan lain-lain. Hal tersebut jelas merugikan pembeli karena hak-haknya untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan yang tercantum dalam deskripsi produk konveksiana tidak terpenuhi.

Dalam hal pembeli konveksiana mengalami kerugian akibat kesalahan dari pihak konveksiana, maka toko shopee konveksiana selaku penjual berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pembeli. Dalam hal ini, situs belanja Shopee tidak bertanggung jawab secara langsung atas kerugian konsumen; namun demikian, jika terjadi masalah dengan produk, Shopee akan memberi tahu penjual dan mengatur penggantian uang.⁵ Pemberian ganti rugi kepada konsumen yang menderita kerugian dan menuntut ganti rugi didasarkan pada kenyataan bahwa perjanjian jual beli melalui sistem elektronik memuat sejumlah kewajiban pelaksanaan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha, seperti menyerahkan barang sesuai dengan jumlah, kualitas, dan harga yang dipesan, serta mengirimkan barang tepat waktu. Pelaku usaha dianggap telah wanprestasi dalam perjanjian apabila tidak memenuhi kewajibannya tanpa alasan yang sah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak konveksiana yaitu Shania Rahma selaku Leader Perusahaan dan Fajar Adi Saputra selaku Admin Gudang, maka pertanggung jawaban toko konveksiana apabila konsumen merasa dirugikan yaitu, konsumen bisa melakukan komplain melalui “chat toko” dan bisa dijelaskan keluhan/komplainan yang akan diajukan oleh konsumen kepada produk toko konveksiana ataupun terhadap pelayanan toko konveksiana, sehingga pihak konveksiana dapat menindaklanjuti dengan memberikan ganti rugi sesuai dengan klaim yang diajukan oleh konsumen jika konsumen dapat membuktikan bahwa memang terjadi kesalahan yang merugikan konsumen dari pihak konveksiana.⁶

Konveksiana memiliki beberapa syarat agar pembeli dapat mengajukan klaim ganti rugi yaitu untuk konsumen yang ingin klaim ganti rugi apabila produk yang diterima mengalami kerusakan, cacat, ataupun tidak lengkap, yaitu konsumen wajib menyertakan video *unboxing* paket yang diterima, foto produk secara jelas, foto kerusakan produk, dan juga foto resi pengiriman, permintaan penukaran atau

⁵ Yusuf Ari Utomoa, Carissa Kirana Eka Putri, dan Hilda Yunita Sabriec, 2020, “Tanggung Gugat Shopee Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang”, *Jurnal Bina Mulia Hukum Volume 4 Nomor 2*, hlm. 112.

⁶ Shania Rahma, Leader Toko Konveksiana Banjarsari Surakarta, Wawancara pada tanggal 14 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

pengembalian barang tidak dapat diselesaikan tanpa bukti video dan visual dari produk yang diterima, oleh karena itu ini sangat penting. Kemudian apabila memang terbukti produk yang dikirimkan terdapat kesalahan, maka dapat ditindaklanjuti oleh pihak konveksiana dan selanjutnya pihak konveksiana memberikan ganti rugi sesuai klaim dari pembeli.⁷ Pada dasarnya, penjual bertanggung jawab untuk membayar pelanggan yang mengalami kerugian akibat penggunaan produk atau layanan yang mereka berikan. Jika seseorang bertanggung jawab, mereka harus bertanggung jawab atas segalanya, termasuk hasil tindakan mereka. Bertanggung jawab juga berarti siap menghadapi konsekuensi penuh dari tindakan seseorang.⁸

2. Sanksi yang Akan Didapatkan Toko Konveksiana Apabila Melakukan Pelanggaran Dalam Transaksi Jual Beli Di E-Commerce Shopee

Kehadiran Shopee di Indonesia menandai dimulainya era baru belanja daring. Dengan mekanisme pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terpadu, platform ini memberikan ketenangan pikiran bagi pembeli sekaligus memudahkan penjual untuk menawarkan barang dagangan mereka. Shopee ditujukan bagi kaum muda yang gemar memanfaatkan perangkat elektronik untuk berbelanja daring. Oleh karena itu, aplikasi seluler Shopee dibuat untuk memfasilitasi pembelian yang cepat dan mudah. Shopee merupakan pilihan yang tepat bagi mereka yang menyukai mode dan dekorasi rumah. Beragam kategori mode dan perlengkapan rumah yang lengkap tersedia di marketplace ini. Singkatnya, Shopee hadir untuk memberikan jawaban yang cepat dan bermanfaat bagi kehidupan modern. Shopee merupakan marketplace daring yang terkenal untuk jual beli karena antarmuka yang mudah digunakan, pilihan produk yang beragam, dan sistem yang aman.⁹

Meskipun informasi yang diberikan mencakup identitas, kontak, akun, transaksi, teknis, penggunaan, profil, dan data pemasaran, Shopee merupakan pasar daring yang telah menerapkan langkah-langkah keamanan dan melindungi privasi konsumen. Shopee juga menunjukkan transparansi dengan menyediakan nomor hotline dan bersikap terbuka terhadap masukan dan rekomendasi dari pelanggan yang merasa dirugikan. Untuk membantu Shopee mengatasi kekurangannya, masukan dan rekomendasi dapat dikirimkan melalui email dan situs web Shopee. Sebagai contoh, tanggung jawab atau kewajiban Shopee adalah mengizinkan pelanggan untuk mengembalikan atau menukar barang apa pun dalam waktu 14 hari jika mereka yakin barang yang mereka beli rusak atau tidak sesuai dengan kebutuhan mereka. Keadilan adalah faktor terakhir yang perlu

⁷ *Ibid.*

⁸ Hikmal Khalis Taufiek, dkk, 2023, "Hukum Ekonomi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online", *Indonesian Journal of Law and Justice Volume 1 Nomor 2*, hlm. 212.

⁹ Doni Rian Ardiansyah & Yunita Reykasari, 2024, Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang yang Diterima Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen), *Jurnal Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 4*, hlm. 414.

diperhatikan saat melakukan transaksi internet. Di Shopee, aspek ini juga telah terpenuhi karena produk yang ditukar adalah kebutuhan sehari-hari dan tidak melanggar hukum.¹⁰

Berdasarkan wawancara dengan Shania Rahma selaku Leader Perusahaan konveksiana, apabila konsumen mengalami kerugian karena barang yang dikirim tidak sesuai atau terdapat kerusakan, yang kemudian pembeli mengklaim ganti rugi kepada pihak konveksiana namun dari pihak konveksiana tidak memberikan ganti rugi atau melanggar ketentuan jual beli, maka konsumen dapat memberikan penilaian/*review* negatif dan bintang 1 (satu) kepada toko shopee konveksiana, hal tersebut mengakibatkan turunnya penilaian toko shopee konveksiana yang berimbas pada berkurangnya kepercayaan konsumen kepada toko shopee konveksiana dan penurunan penjualan, sedangkan dari pihak *e-commerce* shopee akan memberikan sanksi berupa point pinalti kepada toko konveksiana apabila melakukan pelanggaran dan apabila konsumen banyak memberikan bintang 1 (satu), yang dapat menyebabkan toko shopee konveksiana tidak dapat mengikuti *event-event* yang diadakan oleh *e-commerce* shopee, akibat yang paling fatal adalah toko shopee konveksiana bisa ditutup secara permanen oleh pihak *e-commerce* shopee.¹¹

Untuk meminimalisir agar tidak merugikan konsumen dan konsumen tidak memberikan penilaian bintang 1 (satu) kepada toko konveksiana, berdasarkan pernyataan dari Fajar Adi Saputra selaku admin gudang, maka yang dilakukan adalah mensortir produk yang baru datang dari penjahit dan dicek satu per satu terdapat produk yang cacat atau tidak, kemudian sebelum dikirimkan kepada konsumen, melakukan pengecekan ulang untuk memastikan produk yang dikirim sesuai dengan produk yang dipesan oleh konsumen seperti yang tercantum di resi.¹² Apabila ternyata konsumen menerima produk yang tidak sesuai dengan yang dipesan, maka dari pihak gudang konveksiana juga menerapkan sistem sanksi kepada admin gudang, agar menjadi pembelajaran bagi pihak gudang untuk lebih teliti dan hati-hati dalam proses *packing* produk sebelum dikirimkan kepada konsumen, dan untuk produk yang salah, maka apabila pengajuan klaim ganti rugi yang diajukan konsumen diterima oleh pihak konveksiana, maka pihak gudang konveksiana, akan mengirimkan kembali produk yang sesuai dengan pesanan konsumen.¹³ Shopee akan mengambil tindakan hukum jika penjual melanggar peraturan. Sanksinya meliputi: a) penghapusan akun; b) pembatasan akun; dan c) tindakan hukum.

Penjual yang melanggar Shopee akan dikenai sistem poin penalti. Jika

¹⁰ Rahmi Handayani, 2022, "Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian yang Dialami oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pre Order", *Jurnal Notarius Volume 1 Nomor 2*, hlm. 304.

¹¹ Shania Rahma, Leader Toko Konveksiana Banjarsari Surakarta, Wawancara pada tanggal 14 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

¹² Fajar Adi Saputra, Admin Gudang Toko Konveksiana Banjarsari Surakarta, Wawancara pada tanggal 14 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

¹³ *Ibid.*

penjual gagal memenuhi persyaratan minimal yang ditetapkan pembeli, sistem poin penalti Shopee akan memberikan poin penalti. Hal ini dimaksudkan sebagai peringatan tentang area yang memerlukan perbaikan. Penjual dapat memantau kinerja toko di Seller Center dengan memilih Kesehatan toko, lalu masuk ke area Penalti Saya. Di sini, penjual dapat melihat rincian penalti dan poin penalti yang berlaku saat ini. Apabila toko konveksiana melakukan pelanggaran yang mengakibatkan dikenakan point penalti dari pihak shopee, akibat yang akan diterima oleh toko konveksiana berdasarkan point penalti yang didapat yaitu:

POIN	<3	3-5	6-8	9-11	12-14	≥ 15
TINGKATAN	0	I	II	III	IV	V
Larangan keikutsertaan promosi Shopee		✓	✓	✓	✓	✓
Penurunan posisi produk di halaman utama, kategori produk, dan pencarian		✓	✓	✓	✓	✓
Larangan meng-upload produk baru dan pengubahan produk					✓	✓
Pembatasan akun						✓

Oleh karena itu, Shopee akan mengawasi dan bertanggung jawab atas setiap transaksi yang terjadi antara pelanggan dan penjual. Sebagai pengelola situs web dan pihak ketiga, Shopee juga bertanggung jawab kepada setiap pelanggan. Shopee berupaya memberikan perlindungan hukum yang adil bagi pelanggan dan pelaku usaha (penjual). Oleh karena itu, pelanggan berhak mendapatkan perlindungan jika merasa dirugikan saat menggunakan Shopee. Shopee menyediakan solusi pihak ketiga, seperti pertimbangan di muka, jika terjadi perselisihan antara pelanggan dan pelaku usaha (penjual).¹⁴

D. PENUTUP

1. KESIMPULAN

1. Pertanggung jawaban toko konveksiana apabila konsumen mengalami kerugian pada saat transaksi di toko *e-commerce* shopee yaitu toko konveksiana memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi sesuai klaim ganti rugi yang diajukan konsumen yaitu berupa pengembalian barang dan/atau dana kepada konsumen jika konsumen dapat membuktikan bahwa memang terjadi kesalahan yang merugikan konsumen dari pihak konveksiana. Dalam mengajukan klaim ganti rugi, konsumen wajib menyertakan video *unboxing* paket yang diterima, foto produk secara jelas, foto kerusakan produk, dan juga foto resi pengiriman, tanpa bukti video dan

¹⁴ Raudhya Alfira, 2023, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online di Situs Belanja Shopee", *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 2*, hlm. 241.

foto, permintaan penukaran atau pengembalian barang tidak dapat diproses.. Pihak *e-commerce shopee* menyediakan fasilitas untuk konsumen melakukan klaim ganti rugi berupa pengembalian barang dan/atau dana.

2. Sanksi yang akan didapatkan toko konveksiana apabila melakukan pelanggaran dalam transaksi jual beli di *e-commerce shopee* adalah konsumen dapat memberikan penilaian/*review* negatif dan bintang 1 kepada toko shopee konveksiana, hal tersebut mengakibatkan turunnya penilaian toko shopee konveksiana yang berimbas pada berkurangnya kepercayaan konsumen kepada toko shopee konveksiana dan penurunan penjualan, sedangkan dari pihak *e-commerce shopee* akan memberikan sanksi berupa point pinalti kepada toko konveksiana apabila melakukan pelanggaran dan apabila konsumen banyak memberikan bintang 1, yang dapat menyebabkan toko shopee konveksiana tidak dapat mengikuti *event-event* yang diadakan oleh *e-commerce shopee*, akibat yang paling fatal adalah toko shopee konveksiana bisa ditutup secara permanen oleh pihak *e-commerce shopee*.

2. SARAN

1. Konsumen hendaknya mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi untuk meminimalisir kerugian. Dalam berbelanja online konsumen harus lebih selektif dalam bertransaksi yaitu dengan menyelidiki reputasi penjual sebelum melakukan pembelian yaitu dengan melihat review dari pelanggan sebelumnya untuk mengetahui reputasinya.
2. Pengelola website Shopee harus dapat meningkatkan kualitas layanan semaksimal mungkin dengan menambahkan ketentuan baru yang dapat mengurangi kerugian yang diderita konsumen, misalnya: badan usaha harus diverifikasi secara ketat dan sanksi harus diterapkan untuk memberikan efek jera jika terjadi badan usaha melakukan pelanggaran yang merugikan konsumen, dan melakukan peninjauan secara saksama terhadap klaim pengembalian barang dan/atau dana yang diajukan oleh konsumen, sehingga keputusan yang dihasilkan oleh pihak shopee tidak merugikan pihak manapun.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmadi Miru. 2007. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Salim HS. 2008. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Jakarta: Rajawali Pers.

JURNAL

- Claude Makasuci, Fially, dan Elisatris Gultom. 2021. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual Beli Online Shopee". *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi Volume 2 Nomor 7*.

- Doni Rian Ardiansyah & Yunita Reykasari. 2024. Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang yang Diterima Pembeli dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen). *Jurnal Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 4*.
- Hidayah, Kharisma, dan Aryani Witasari. 2022. “Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (E-Commerce)”. *Prosiding Konstelasi Ilmiah Mahasiswa Unissula Volume 7 Nomor 1*.
- Hikmal Khalis Taufiek, dkk. 2023. “Hukum Ekonomi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Online”. *Indonesian Journal of Law and Justice Volume 1 Nomor 2*.
- Rahmi Handayani. 2022. “Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian yang Dialami oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online dengan Sistem Pre Order”. *Jurnal Notarius Volume 1 Nomor 2*.
- Raudhya Alfira. 2023. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online di Situs Belanja Shopee”. *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum Volume 1 Nomor 2*.
- Yusuf Ari Utomoa, Carissa Kirana Eka Putri, dan Hilda Yunita Sabriec. 2020. “Tanggung Gugat Shopee Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang”. *Jurnal Bina Mulia Hukum Volume 4 Nomor 2*.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

WAWANCARA

- Shania Rahma. Leader Toko Konveksiana Banjarsari Surakarta. Wawancara pada tanggal 14 September 2024, Pukul 11.00 WIB.
Fajar Adi Saputra, Admin Gudang Toko Konveksiana Banjarsari Surakarta, Wawancara pada tanggal 14 September 2024, Pukul 11.00 WIB.

PUSTAKA MAYA

- Emas Sukarelawanto. 2016. “E-Commerce 2020: Perputaran Uang Diproyeksi Rp 1.185 Triliun”, <http://surabaya.bisnis.com/read/20161019/8/92032/e-commerce-2020> diakses pada 8 Oktober 2024 Pukul 08.00 WIB.

