

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU
USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK
(Studi Pada Lokapasar Shopee)**

(Skripsi)

Oleh

**GHINA ADILA
NPM 1912011209**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK (Studi Pada Lokapasar Shopee)

Oleh

GHINA ADILA

Perdagangan elektronik merupakan kegiatan perjanjian jual beli yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen melalui media internet. Dalam praktiknya, pada lokapasar Shopee sering kali terjadi wanprestasi oleh pelaku usaha yaitu konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Penelitian ini akan mengkaji mengenai bentuk perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee dan upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif empiris dengan tipe penelitian deskriptif dan menggunakan pendekatan *nonjudicial case study*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan wawancara, serta analisis data secara kualitatif.

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa konsumen mendapatkan perlindungan hukum preventif dengan adanya Syarat Layanan Shopee yang telah sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Perlindungan hukum kuratif dengan adanya pemulihan hak-hak konsumen. Kemudian, perlindungan hukum represif dengan adanya tanggung jawab pelaku usaha dan Shopee untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang telah sesuai dengan UUPK dan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PP PMSE). Lalu, berdasarkan UUPK dan PP PMSE terdapat dua upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha, yaitu dengan menyelesaikan sengketa secara non-litigasi (tanpa jalur pengadilan) dan litigasi (melalui jalur pengadilan).

Kata Kunci: Lokapasar Shopee, Perlindungan Konsumen, Wanprestasi.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU
USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK
(Studi Pada Lokapasar Shopee)**

Oleh

Ghina Adila

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Keperdataan
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

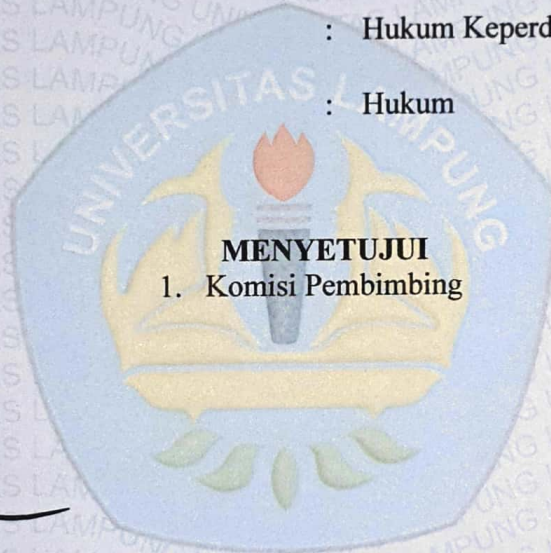
Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN KONSUMEN
TERHADAP WANPRESTASI
PELAKU USAHA DALAM
PERDAGANGAN ELEKTRONIK
(Studi Pada Lokapasar Shopee)**

Nama Mahasiswa : **Ghina Adila**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1912011209


Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

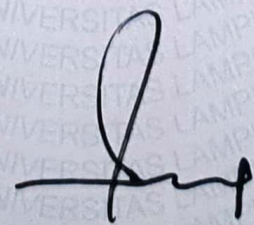


MENYETUJUI
1. **Komisi Pembimbing**


Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.
NIP 197404132005011001


Dewi Septiana, S.H., M.H.
NIP 198009192005012008

2. **Ketua Bagian Hukum Keperdataan**


Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.
NIP 1960122281989031001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H.

Sekretaris/ Anggota : Dewi Septiana, S.H., M.H.

**Penguji
Bukan Pembimbing : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H.**

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S.
NIP 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 11 September 2023

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ghina Adila
NPM : 1912011209
Bagian : Hukum Keperdataan
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK (Studi Pada Lokapasar Shopee)** adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan hasil plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 39 ayat (2) dan Pasal 40 ayat (1) huruf f Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor 19 Tahun 2020.

Bandar Lampung, 11 September 2023



Ghina Adila

NPM 1912011209

RIWAYAT HIDUP



Bernama lengkap Ghina Adila. Penulis dilahirkan di Bogor pada tanggal 31 Juli 2001, merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ir. Dharmawan H. Rachmad, M.T. dan Ibu Dra. Media Sarlinda. Penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-Kanak Islam Terpadu Sholahuddin II Kabupaten Bogor pada tahun 2005, kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar Negeri Panaragan 1 Kota Bogor hingga tahun 2013, lalu melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 14 Kota Bogor hingga 2016, dan dilanjutkan ke jenjang yang lebih tinggi yaitu Sekolah Menengah Atas Negeri 9 Kota Bogor hingga tahun 2019.

Pada tahun 2019 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung melalui Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis aktif di Unit Kegiatan Mahasiswa di Tingkat Universitas (UKM-U) yaitu Koperasi Mahasiswa sebagai Staf Penelitian dan Pengembangan Periode 2021, dan Pengurus Bidang 2 Pengkajian dan Humas Gugus Fakultas Hukum Periode 2021-2022, anggota dari UKM-U *English Society* Universitas Lampung pada 2020-2022 dan anggota muda di UKM di Tingkat Fakultas (UKM-F) Pusat Studi Bantuan Hukum Universitas Lampung (PSBH) pada 2020-2021. Kemudian, selama perkuliahan penulis mengikuti program kursus *online* Kredensial Mikro Mahasiswa Indonesia (KMMI) pada 2021 yang difasilitasi Fakultas Hukum Universitas Lampung dengan mengambil kursus SDGs dan Pengelolaan Kesehatan selama 41 hari. Penulis juga telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Mandiri Putra Daerah Periode I tahun 2022 selama 40 hari di Desa Karyasari, Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor.

MOTO

“Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakan
kamu.”

(Q.S Fatir: 5)

“Segala yang dapat kamu bayangkan adalah nyata.”

(Pablo Picasso)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Atas Ridho Allah SWT dan dengan segala ketulusan dan kerendahan hati

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

Kedua Orang Tua Tercinta,

Ir. Dharmawan H. Rachmad, M.T., dan Dra. Media Sarlinda.

Kakak Tersayang,

Dania Athaya, S.Sos.

Terima kasih telah menjadi keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan selalu memberikan do'a terbaik dalam setiap langkahku menuju hidup yang bermanfaat dan berguna bagi agama, negara, dan keluarga.

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Konsumen Terhadap Wanprestasi Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Elektronik (Studi Pada Lokapasar Shopee)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, saran dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Lampung;
3. Ibu Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung dan Dosen Pembimbing II yang sangat baik karena telah banyak membantu penulis dan meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan saran, masukan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
4. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang sangat baik karena telah meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
5. Bapak Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I yang sangat baik karena telah memberikan saran, koreksi dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini;

6. Bapak Harsa Wahyu Ramadhan, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II yang sangat baik karena telah memberikan saran, koreksi dan masukan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki skripsi ini;
7. Bapak Dr. Ahmad Irzal Fardiansyah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu atas arahan yang telah diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh dosen dan karyawan/i Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan secara teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi;
9. Narasumber dalam penulisan skripsi ini Tim Shopee selaku penyedia layanan, Bapak Bagus Armando dan Bapak Widad selaku Pelaku Usaha pada Lokapasar Shopee, dan kelima narasumber yang merupakan konsumen dari Lokapasar Shopee. Terima kasih atas waktu, bantuan, dan informasi yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Kakak Penulis, Dania Athaya, terima kasih telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
11. Azmi Pratama, terima kasih telah memberikan dukungan dan menemani proses penyusunan skripsi, hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
12. Sahabat-sahabatku di Bogor Magdalena, Vira, dan Ridhani, terima kasih telah memberikan semangat dan menemaniku hingga saat ini.
13. Sahabat-sahabat seperjuanganku Aziz, Michael, Milzasina, dan Anisa, yang menjadi teman seperjuanganku semasa perkuliahan.
14. Teman-teman dari Rantau *Team* Feby, Akbar, Razwa, Biagi, Rafi, Daffa, Fadhil, dan Oksha yang telah memberikan dukungan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
15. Teman-teman Penulis dari Kos *Erdia House* Viana, Cici, Ribka dan Tasya, yang telah menemani dan memberikan dukungan serta berbagi pengalaman selama masa perkuliahan.
16. Teman-teman Penulis di Fakultas Hukum Universitas Lampung, yang telah memberikan dukungan dan bantuan semasa masa perkuliahan.
17. Almamater tercinta, Fakultas Hukum Universitas Lampung;

18. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT, memberikan balasan atas jasa dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini dan masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

Bandar Lampung, 11 September 2023

Penulis

Ghina Adila

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian	6
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	7
2.1.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian	7
2.1.2 Unsur-Unsur Perjanjian.....	8
2.1.3 Asas-Asas Perjanjian.....	9
2.1.4 Jenis-Jenis Perjanjian	10
2.1.5 Prestasi dan Wanprestasi.....	12
2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	14
2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	14
2.2.2 Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	16
2.2.3 Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha	18
2.3 Tinjauan Umum Tentang Perdagangan Elektronik	20
2.3.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perdagangan Elektronik.....	20
2.3.2 Ruang Lingkup Perdagangan Elektronik	22
2.3.3 Pengertian dan Pemahaman Umum Lokapasar Shopee.....	23
2.4 Kerangka Pikir.....	24

III. METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Tipe Penelitian	27
3.3 Pendekatan Masalah	27
3.4 Data dan Sumber Data	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
3.6 Metode Pengolahan Data	30
3.7 Analisis Data	31
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Bentuk Perlindungan Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Elektronik Pada Lokapasar Shopee	32
4.1.1 Perlindungan Hukum Preventif	33
4.1.2 Perlindungan Hukum Kuratif	52
4.1.3 Perlindungan Hukum Represif	53
4.2 Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Bagi Konsumen Yang Mengalami Wanprestasi Oleh Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Elektronik Pada Lokapasar Shopee	58
4.2.1 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan (Non-Litigasi)	59
4.2.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)	71
V. PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	24
Gambar 2 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	40
Gambar 3 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	41
Gambar 4 Klausula Perjanjian Pelaku Usaha Mall Pada Lokapasar Shopee.....	42
Gambar 5 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	43
Gambar 6 Customer Service Shopee.....	43
Gambar 7 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	44
Gambar 8 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	45
Gambar 9 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	45
Gambar 10 Klausula Mengenai Quality Control Produk Shopee	46
Gambar 11 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	46
Gambar 12 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	46
Gambar 13 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	57
Gambar 14 Klausula Perjanjian Pada Lokapasar Shopee	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Syarat Sah Perjanjian Berdasarkan Perundang-Undangan.	36
Tabel 2 Syarat dan Ketentuan Pengembalian Barang atau Dana.....	61
Tabel 3 Penyelesaian Sengketa Konsumen Shopee	68

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi salah satunya adalah internet. Internet membawa dampak yang cukup signifikan terhadap berbagai bidang kehidupan dalam masyarakat. Mulai dari bidang komunikasi, pendidikan, perbankan, kesehatan, pariwisata, pemerintahan, hingga kegiatan ekonomi.

Kegiatan ekonomi seperti jual beli dalam hal pemenuhan kehidupan awalnya menggunakan model konvensional yaitu bertemunya pelaku usaha dan konsumen secara langsung. Namun seiring berkembangnya teknologi, saat ini sebagian masyarakat beralih ke model modern dengan menggunakan internet sebagai medianya, sehingga pelaku usaha dan konsumen tidak perlu berhadapan secara langsung.

Jual beli merupakan salah satu kegiatan yang dibutuhkan oleh manusia sebab manusia harus memenuhi kebutuhan hidupnya, mulai dari kebutuhan primer, sekunder, hingga tersier. Berdasarkan Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut dengan KUH Perdata, jual beli merupakan suatu perjanjian antara pihak satunya untuk menyerahkan kebendaan dan pihak lain membayar sesuai yang telah diperjanjikan.

Perjanjian jual beli melalui internet dapat disebut dengan perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik adalah suatu transaksi yang dilaksanakan antara pelaku usaha dan konsumen yang dilandasi oleh perjanjian atas sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak melalui media elektronik.¹ Dalam perjanjian jual beli melalui media

¹ Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Bandung: Nusamedia, 2017, hlm. 11.

elektronik ini maka antara pelaku usaha dan konsumen memanfaatkan teknologi internet untuk melakukan transaksi elektronik.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang selanjutnya disebut dengan UU ITE, transaksi elektronik merupakan suatu perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan menggunakan media elektronik seperti komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya.

Transaksi elektronik didasarkan pada kontrak elektronik. Ketentuan mengenai kontrak elektronik dapat dilihat pada Pasal 18 ayat (1) UU ITE, yaitu kontrak elektronik yang terjadi pada transaksi elektronik mengikat para pihak.

Berdasarkan Pasal 47 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disebut dengan PP PMSE, suatu kontrak elektronik dapat dibuat dari hasil interaksi dengan suatu perangkat transaksi otomatis yang diselenggarakan oleh pelaku usaha. Dengan kata lain, interaksi antara konsumen yang melahirkan perjanjian jual beli dalam perdagangan elektronik menimbulkan hubungan kontraktual.

Maka dengan adanya perjanjian atau kontrak elektronik pada perdagangan elektronik akan menimbulkan hak dan kewajiban di antara kedua pihak, hak-hak antara pihak ini tidak dapat dilanggar atau diabaikan, dan terdapat kewajiban yang harus dilaksanakan antara pihak. Kewajiban ini berupa prestasi yang harus dilaksanakan antara pelaku usaha dan konsumen sesuai dengan perjanjian yang ada.²

Apabila dalam perdagangan elektronik pelaku usaha tidak dapat memenuhi prestasi sebagaimana yang telah diperjanjikan maka pelaku usaha melakukan wanprestasi. Wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya perjanjian yang terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja.³

² Rosmawati, *Pokok-Pokok Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana, 2018, hlm. 23.

³ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, Depok: RajaGrafindo, 2020, hlm. 68.

Munculnya wanprestasi dalam perdagangan elektronik salah satunya disebabkan oleh tidak bertemunya konsumen dan pelaku usaha sehingga konsumen tidak dapat melihat langsung barang yang dipesan yang mana hal ini berpotensi menimbulkan permasalahan yang merugikan konsumen.⁴

Permasalahan yang terjadi akan menyebabkan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan wajib mendapatkan haknya. Ketentuan mengenai hak konsumen diatur pada Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK.

Berdasarkan Pasal 16 UUPK, pelaku usaha dalam menjual barang kepada konsumen dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan dan tidak menepati perjanjian atas suatu pelayanan dan/atau prestasi.

Menurut data statistik Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) per 31 Januari 2023, posisi pengaduan konsumen paling tinggi yaitu pada perdagangan elektronik dan perumahan dengan total pengaduan masing-masing 15 dan jasa keuangan dengan posisi ketiga dengan total pengaduan 11.⁵

Pada perdagangan elektronik terdapat beberapa model bisnis salah satunya adalah *marketplace* atau lokapasar. Lokapasar berperan sebagai pihak perantara antara pelaku usaha dan konsumen dalam perdagangan elektronik. Dengan itu, perdagangan elektronik merupakan istilah untuk perjanjian jual beli *online* sedangkan lokapasar merujuk kepada media bertemunya antara pelaku usaha dan konsumen sehingga bisa melakukan transaksi jual beli *online*. Salah satu contoh dari lokapasar yaitu Shopee.

Shopee merupakan lokapasar yang memiliki rata-rata kunjungan per bulan tertinggi di Indonesia pada kuartal IV 2022. Pada 1 Desember 2022 Shopee mendapatkan

⁴ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *E-commerce*." *Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 2, No. 2, Desember 2018, hlm. 209.

⁵ Badan Perlindungan Konsumen Nasional. "Jumlah Pengaduan Konsumen BPKN per 2 Desember 2022". https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan.

rata-rata 191,6 juta kunjungan per bulan sebagai urutan pertama.⁶ Shopee sebagai salah satu lokapasar terbesar di Indonesia, tidak luput dari terjadinya kasus-kasus wanprestasi, sebagaimana yang peneliti temukan mengenai masalah yang ada dalam perjanjian jual beli di Shopee.

Pada 22 Oktober 2022 seorang konsumen Shopee membeli *wireless mic* pada toko Zola Indonesia *Official Shop* dan mendapatkan *flash sale wireless mic* dengan tipe 1RX-2 Mic, dengan harga Rp106.900 dari harga asli Rp1.199.000. Pada tanggal 25 Oktober 2022 pesanan sampai dan ternyata produk yang dikirimkan berbeda, yaitu konsumen menerima produk dengan seri dibawahnya.⁷

Kemudian terdapat kasus lainnya yaitu, pada 5 November 2022 seseorang konsumen Shopee membeli celana pendek *cargo quickdry isalo 0543*, warna abu ukuran XL dari toko Avtech, tetapi produk yang diterima tidak muat dipakai padahal di tag dan label tertera ukuran XL, lalu konsumen mengukur ulang dan ternyata memang berbeda dari deskripsi produk yang ada.⁸

Dengan munculnya kasus-kasus wanprestasi dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee ini, dibutuhkan perlindungan hukum bagi konsumen. Perlindungan hukum ini merupakan upaya untuk menjamin kepastian hukum dan dapat melindungi konsumen dari hal-hal yang dapat merugikannya.⁹ Konsumen berhak mendapatkan haknya akibat wanprestasi yang dialami pada perdagangan elektronik.¹⁰

⁶ Adi Ahdiat. "5 *E-Commerce* dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal IV 2022". <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/31/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-iv-2022>.

⁷ Media Konsumen. "Barang yang Dikirim Berbeda, dengan Alasan Kesalahan Sistem Harga Shopee". <https://mediakonsumen.com/2022/10/26/surat-pembaca/barang-yang-dikirim-berbeda-dengan-alasan-kesalahan-sistem-harga-shopee>.

⁸ Media Konsumen. "Kebijakan Pengembalian Barang Shopee Merugikan Konsumen". <https://mediakonsumen.com/2022/11/20/surat-pembaca/kebijakan-pengembalian-barang-shopee-merugikan-konsumen>.

⁹ Ida Ayu dan I Ketut Westra Pradnyaswari, "Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa *E-commerce*." *Jurnal Kertha Semaya*, Vol. 8, No. 5 Tahun 2020, hlm. 760.

¹⁰ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*, Surakarta:CV Pustaka Bengawan, 2017, hlm. 30.

Oleh karena itu, permasalahan yang akan difokuskan pada penelitian ini, yaitu mengenai wanprestasi terhadap produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Berkenaan dengan permasalahan yang telah dijelaskan dalam latar belakang, maka penelitian ini akan dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP WANPRESTASI PELAKU USAHA DALAM PERDAGANGAN ELEKTRONIK (Studi Pada Lokapasar Shopee)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang di atas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee?
2. Bagaimanakah upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis bentuk perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.
2. Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dalam skripsi ini terdiri dari dua ruang lingkup yaitu, ruang lingkup keilmuan dan ruang lingkup objek kajian. Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini dibatasi pada kajian ilmu hukum perdata khususnya hukum perlindungan

konsumen. Sedangkan, ruang lingkup objek kajian dalam penelitian ini adalah perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna sebagai salah satu sumbangan pemikiran ilmu pengetahuan hukum terutama di bidang hukum keperdataan, khususnya mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini berguna:

1. Bagi masyarakat diharapkan penelitian ini berguna sebagai referensi, sumber bacaan atau informasi mengenai perlindungan konsumen, terutama perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.
2. Bagi penulis dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang hukum keperdataan khususnya hukum perlindungan konsumen sekaligus sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana hukum pada Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

2.1.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perjanjian

Dasar hukum perjanjian diatur pada Pasal 1313 KUH Perdata. Perjanjian merupakan suatu peristiwa di mana terdapat pihak yang berjanji kepada pihak lainnya kemudian saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut, timbul suatu hubungan antara dua orang yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya.

Perikatan merupakan suatu hubungan hukum antara pihak satu dengan pihak lainnya, di mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lainnya (kreditur), lalu pihak yang berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu disebut dengan debitur.¹¹

Hubungan hukum adalah hubungan antar subjek hukum menurut ketentuan hukum yang menimbulkan adanya ikatan hak dan kewajiban di antara pihak.¹² Dalam hal perikatan, maka akan timbul hak dan kewajiban di antara kedua belah pihak. Dalam buku III KUH Perdata mengatur mengenai perikatan, berdasarkan KUH Perdata terdapat dua perikatan yaitu, perikatan yang lahir dari perjanjian atau kontrak dan perikatan yang lahir karena undang-undang.

Jika dibandingkan antara perikatan dan perjanjian, perjanjian merupakan sumber perikatan selain undang-undang, perikatan juga masih abstrak karena pihak-pihak

¹¹ I Ketut Oka Setiawan, *Hukum Perikatan*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm 42.

¹² Wahyu Sasongko, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2013, hlm. 52.

dikatakan melaksanakan suatu hal, sedangkan perjanjian merupakan sesuatu yang konkret karena pihak-pihak dikatakan melaksanakan suatu peristiwa tertentu.¹³

Perjanjian memiliki banyak jenis seperti perjanjian jual beli, perjanjian tukar-menukar, perjanjian sewa menyewa dan lainnya. Perjanjian jual beli yang diatur dalam Pasal 1457-1540 KUH Perdata merupakan bentuk perjanjian yang dilakukan orang tiap harinya, hanya saja hal ini tidak disadari pengaturannya terdapat dalam KUH Perdata. Perjanjian jual beli adalah memindahkan hak milik atas suatu barang dengan imbalan atau kontraprestasi berupa uang. Jika dalam perjanjian itu kontraprestasinya bukan uang maka itu bukan lagi perjanjian jual beli tetapi perjanjian tukar menukar.¹⁴

Dalam perjanjian terdapat dua bentuk yaitu perjanjian secara lisan atau tertulis. Perjanjian tertulis dapat digunakan sebagai alat bukti bila pihak-pihak dalam perjanjian mengalami perselisihan, selain itu perjanjian tertulis dapat digunakan untuk memenuhi syarat untuk adanya perjanjian itu.¹⁵

2.1.2 Unsur-Unsur Perjanjian

a) Unsur *Essensialia*

Unsur *essensialia* merupakan unsur yang harus ada dalam suatu perjanjian, tanpa adanya unsur ini suatu perjanjian dianggap tidak pernah terjadi.¹⁶ Contohnya dalam transaksi jual beli, harga dan barang yang telah disepakati antara pelaku usaha dan konsumen merupakan unsur *essensialia*.

b) Unsur *Naturalia*

Unsur *naturalia* merupakan unsur yang diatur dalam undang-undang, tetapi kedua belah pihak boleh menghapus atau menggantinya. Jadi unsur ini memiliki sifat dianggap ada tanpa perlu diperjanjikan secara khusus oleh para pihak yang melakukan suatu perjanjian.¹⁷ Misalnya, pelaku usaha wajib untuk menanggung

¹³ I Ketut Oka Setiawan, *Loc. Cit.*

¹⁴ Ahmadi Miru, *Hukum Perjanjian Penjelsan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama KUH Perdata*, Jakarta: Sinar Grafika, 2020, hlm. 3.

¹⁵ I Ketut Oka Setiawan, *Op. Cit.*, hlm 43.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ Lukman Santoso Az, *Aspek Hukum Perjanjian*, Yogyakarta: Penebar Media Pustaka, 2019, hlm. 12.

biaya penyerahan atau konsumen wajib menanggung biaya pengambilan. Ketentuan ini diatur pada Pasal 1476 KUH Perdata yaitu “biaya penyerahan dipikul oleh pelaku usaha, sedangkan biaya pengambilannya dipikul oleh konsumen”. Berdasarkan pasal tersebut maka menunjukkan bahwa undang-undang mengatur mengenai kebolehan bagi para pihak (pelaku usaha dan konsumen) untuk menentukan kewajiban mereka berbeda yang disebutkan dalam undang-undang.¹⁸

c) Unsur *Accidentalialia*

Unsur *accidentalialia* ini sama dengan unsur *naturalia* dalam perjanjian yang sifatnya hanya tambahan dari para pihak. Undang-undang juga tidak mengatur tentang hal ini. Contohnya dalam suatu perjanjian jual beli, benda pelengkap tertentu dapat ditiadakan.¹⁹

2.1.3 Asas-Asas Perjanjian

a) Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak merupakan salah satu asas yang penting sebagai perwujudan dari kehendak bebas dari hak manusia. Dalam asas ini seseorang bebas untuk melakukan perjanjian, bebas mengenai hal yang diperjanjikan, dan bebas tentang menentukan bentuk dari kontraknya. Asas ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu, “semua persetujuan yang dibuat secara sah maka berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.²⁰

b) Asas Konsensualisme

Dalam asas konsensualisme ditekankan bahwa suatu perjanjian lahir pada detik terjadinya kesepakatan atau persetujuan antara kedua belah pihak (konsensus) mengenai hal pokok yang menjadi objek perjanjian.²¹ Ketentuan mengenai asas ini dapat dilihat pada Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata mengenai kesepakatan antar belah pihak.

¹⁸ I Ketut Oka Setiawan. *Op. Cit.*, hlm. 44.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Lukman Santoso Az *Op. Cit.*, hlm. 67-68.

²¹ I Ketut Oka Setiawan. *Op. Cit.*, hlm. 46.

c) Asas Kepribadian

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan.²² Ketentuan ini dapat dilihat pada Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata.

d) Asas Kepastian Hukum

Dalam suatu perjanjian mengandung kepastian hukum, hal ini disebabkan kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian. Perjanjian merupakan undang-undang bagi yang membuatnya. Ketentuan ini terdapat pada Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yaitu, “semua perjanjian yang telah dibuat secara sah maka akan berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.²³

e) Asas Kepatutan

Dalam asas kepatutan ini tindakan yang dilakukan harus pantas dan patut. Ketentuan mengenai asas ini dapat dilihat pada Pasal 1339 KUH Perdata yaitu, “suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal tegas yang dinyatakan di dalamnya, tetapi untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian, diharuskan adanya kepatutan, kebiasaan atau undang-undang.”²⁴

2.1.4 Jenis-Jenis Perjanjian

1. Perjanjian Sepihak dan Timbal Balik

Perjanjian sepihak merupakan perjanjian yang hanya dinyatakan salah satu pihak, tetapi memiliki akibat terhadap dua pihak, artinya pihak yang mempunyai hak tagih disebut dengan kreditur dan yang dibebani kewajiban disebut debitur. Contoh dari perjanjian sepihak yaitu hibah dan wasiat.

Sedangkan, perjanjian timbal balik merupakan perjanjian yang memuat hak kepada salah satu pihak dan hak itu sekaligus menjadi kewajiban bagi pihak lainnya. Contohnya yaitu perjanjian jual beli.²⁵

²² Lukman Santoso Az. *Op. Cit.*, hlm. 69.

²³ I Ketut Oka Setiawan. *Op. Cit.*, hlm. 48.

²⁴ *Ibid.*

²⁵ *Ibid.*, hlm. 49.

2. Perjanjian Bernama dan Tidak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang diberikan nama oleh undang-undang secara khusus, misalnya dalam KUH Perdata terdapat perjanjian jual beli, sewa menyewa, tukar menukar, dan lainnya. Pada Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) terdapat juga perjanjian Bernama, misalnya perjanjian wesel, asuransi, dan lainnya.

Sedangkan, perjanjian tidak bernama mempunyai nama tertentu dalam sehari-hari, tetapi tidak diatur dalam undang-undang, misalnya perjanjian sewa beli.²⁶

3. Perjanjian Konsensual dan Riil

Perjanjian konsensual merupakan suatu perjanjian yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih yang telah mencapai persetujuan atau kesepakatan kehendak untuk melakukan perikatan.

Sedangkan, perjanjian riil terjadi sebaliknya, yaitu perjanjian hanya berlaku sesudah barang diserahkan.²⁷ Jadi perjanjian riil terjadi bukan di saat terjadinya kesepakatan melainkan terjadi setelah barang diserahkan.

4. Perjanjian Obligatoir dan Kebendaan

Perjanjian obligatoir merupakan perjanjian yang membahas mengenai kesepakatan pihak-pihak untuk melakukan penyerahan suatu benda kepada pihak lainnya. Misalnya pada transaksi jual beli, meskipun konsensus telah tercapai mengenai barang dan harga, maka belum mengakibatkan beralihnya hak milik atas benda ke pihak lain.

Sedangkan, perjanjian kebendaan yaitu perjanjian dengan pihak satu menyerahkan hak atas suatu benda kepada pihak lain. Jadi perjanjian tersebut membebankan kewajiban suatu pihak untuk menyerahkan benda kepada pihak lain.²⁸

²⁶ *Ibid.*, hlm. 51.

²⁷ *Ibid.*, hlm. 52.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 53.

5. Perjanjian Pembuktian

Perjanjian pembuktian merupakan perjanjian yang memuat keinginan pihak-pihak untuk menetapkan alat bukti yang dapat digunakan nantinya sebagai alat bukti jika terjadi suatu perselisihan. Misalnya tanda terima uang (kuitansi).²⁹

6. Perjanjian Elektronik

Dalam perkembangan teknologi kini perjanjian dapat dilakukan secara elektronik, atau lebih sering disebut dengan kontrak elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 17 UU ITE, kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui Sistem Elektronik.

2.1.5 Prestasi dan Wanprestasi

1. Prestasi

Prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi para pihak dalam suatu kontrak. Prestasi pokok tersebut dapat berwujud benda, tenaga atau keahlian, dan tidak berbuat sesuatu.³⁰

Berikut ini, syarat keabsahan perikatan dikaitkan dengan prestasi:

1) Prestasi itu harus dapat ditentukan (*bepaalbaar*).

Dalam hal ini prestasi harus dapat ditentukan tetapi syarat ini hanya penting untuk perikatan yang dilahirkan dari persetujuan. Suatu perjanjian tidak sah jika prestasinya tidak dapat ditentukan sama sekali. Misalnya perjanjian untuk membangun rumah tanpa keterangan lebih lanjut. Dalam menentukan prestasi tidak harus dilakukan seketika atau secara langsung, bisa juga ditentukan nanti, sebagai contoh, dalam perjanjian jual beli, harga barang dapat ditentukan saat barang tersebut diserahkan kepada konsumen.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 54.

³⁰ Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*, *Loc.Cit.*,

- 2) Prestasi tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, ketertiban umum dan kesusilaan yang baik.

Syarat mengenai hal ini dapat ditemukan dalam Pasal 1335 KUH Perdata “Suatu persetujuan tanpa sebab atau yang telah dibuat karena sesuatu sebab yang palsu atau terlarang tidak mempunyai kekuatan”. Prestasi yang bertentangan dengan suatu sebab terlarang diatur dalam Pasal 1337 KUHPerdata yang menyatakan bahwa “Suatu sebab adalah terlarang oleh undang-undang atau berlawanan dengan kesusilaan baik atau ketertiban umum”.

- 3) Tidak dapat disyaratkan bahwa prestasi dapat dijalankan atau dipenuhi.

Prestasi memang dapat dilaksanakan atau dipenuhi dengan sendirinya namun untuk prestasi tertentu tidak mungkin. Sebagai contoh pengangkutan dengan kapal laut ke Manado dalam waktu 2 hari. Dalam hal ini dapat dikatakan tidak diperbolehkan untuk memperjanjikan suatu prestasi yang tidak mungkin dapat dijalankan atau dipenuhi.

- 4) Tidak dapat disyaratkan bahwa prestasi harus dapat dinilai dengan uang.

Sebagian ahli di bidang hukum berpendapat apabila debitur ingkar maka ia dapat dikenakan ganti kerugian berupa uang. Namun, ada pendapat dalam ilmu hukum yang mengatakan bahwa ganti rugi tidak selalu harus berupa uang, melainkan juga dapat berupa sesuatu yang memiliki nilai ekonomis.³¹

2. Wanprestasi

Prestasi yang tidak terlaksana dinamakan dengan wanprestasi. Wanprestasi merupakan tidak terpenuhinya perjanjian yang terjadi secara sengaja maupun tidak sengaja. Wanprestasi yaitu kelalaian yang terjadi akibat tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan sebelumnya atau melakukan sesuatu yang dilarang menurut perjanjian.³²

³¹ I Ketut Oka Setiawan, *Op. Cit.*, hlm. 18.

³² Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak, Op.Cit.*, hlm. 74.

Berikut ini, bentuk Wanprestasi:

1) Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu.

Memenuhi prestasi tetapi tidak tepat waktu artinya salah satu pihak melaksanakan prestasi yang ada namun tidak melaksanakan pada waktu yang diperjanjikan (tidak tepat waktu/terlambat).

2) Tidak memenuhi prestasi.

Dalam hal tidak memenuhi prestasi, artinya pihak tidak hanya terlambat melaksanakan prestasi, tetapi juga tidak bisa lagi dijalankan. Hal semacam ini disebabkan karena:

a) Pemenuhan prestasi tidak mungkin lagi untuk dilaksanakan karena barangnya telah musnah;

b) Prestasi kemudian sudah tidak berguna lagi, karena saat penyerahan mempunyai arti yang sangat penting. Misalnya, pesanan gaun pengantin untuk dipakai pada waktu perkawinan, apabila tidak diserahkan pada waktu sebelum perkawinan, maka penyerahan kemudian tidak mempunyai arti lagi.

3) Memenuhi prestasi tetapi tidak sempurna.

Memenuhi prestasi tetapi tidak sempurna, artinya pihak telah melaksanakan prestasi yang ada namun terdapat prestasi lainnya yang tidak dipenuhi sehingga prestasinya cacat atau tidak sempurna.³³

2.2 Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

2.2.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Keterlibatan negara dalam upaya perlindungan konsumen melibatkan pemberlakuan tanggung jawab hukum umum pada bisnis atas kerugian yang disebabkan oleh produk mereka. Ketika pasar berkembang, barang dan jasa yang dijual kepada konsumen menjadi lebih kompleks, dan negara membutuhkan bentuk

³³ I Ketut Oka Setiawan, *Op. Cit.*, hlm. 19.

regulasi lebih lanjut.³⁴ Oleh karena itu, lahirlah regulasi untuk melindungi kepentingan konsumen berupa undang-undang mengenai perlindungan konsumen.

Dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Berdasarkan penjelasan Pasal 2 UUPK terdapat lima asas pada Perlindungan Konsumen yaitu:

- a) Asas manfaat, yaitu dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b) Asas keadilan, yaitu dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c) Asas keseimbangan, yaitu dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual;
- d) Asas keamanan dan keselamatan, yaitu memiliki maksud untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e) Asas kepastian hukum, yaitu dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

³⁴ Max N. Helveston dalam Hamzah, "Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection," *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol 14, No. 1, Januari-Maret 2020, hlm. 90.

Kemudian terdapat tujuan perlindungan konsumen yang dapat dilihat pada Pasal 3 UUPK, berikut ini adalah tujuan dari perlindungan konsumen, yaitu:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang di dalamnya mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran bagi pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen agar menumbuhkan sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen.

2.2.2 Pihak-Pihak dalam Hukum Perlindungan Konsumen

1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Bahasa Inggris). Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Arti konsumen secara harfiah adalah setiap orang yang menggunakan barang. Jadi secara umum arti konsumen adalah pemakai.

Menurut Hornby, konsumen merupakan seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa; seseorang atau suatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu; sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang; dan setiap orang yang menggunakan barang jasa.³⁵

³⁵ Hornby dalam Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Deepublish, 2019, hlm. 2

Menurut A.Z Nasution, yang disebut dengan konsumen yaitu setiap pemakai barang atau jasa untuk kebutuhannya sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkan kembali.³⁶ Maka, konsumen itu adalah setiap orang yang membeli kemudian memakai barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Lalu, berdasarkan Pasal 1 ayat (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, yang berguna bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2. Pelaku Usaha

Secara umum, pelaku usaha merupakan pihak yang melakukan dan menjalankan suatu usaha. Menurut Pasal 1 ayat (3) UUPK mengartikan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha yang berbentuk badan hukum atau bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di Indonesia, sendiri atau bersama-sama melalui perjanjian kegiatan usaha.

Berdasarkan Pasal 1 angka 10 PP PMSE, pedagang (*merchant*) adalah pelaku usaha yang melakukan PMSE, baik dengan sarana yang dibuat dan dikelola sendiri secara langsung atau melalui sarana milik pihak PMSE, atau sistem elektronik lainnya yang menyediakan sarana PMSE.

Pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan usahanya harus memperhatikan hak dan kewajibannya sebagaimana dalam UUPK. Dengan pelaku usaha memperhatikan hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha maka akan tercipta hubungan ekonomi yang baik dan tercipta kepastian hukum di antara kedua belah pihak.³⁷

³⁶ A.Z Nasution dalam Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2007, hlm. 54.

³⁷ Ria Sintha Devi dan Feryanti Simarsoit, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen *E-commerce* Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Rectum*, Vol. 2, No. 2, Juli 2020, hlm. 121.

2.2.3 Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Hubungan hukum merupakan hubungan antara subjek hukum yang didasarkan oleh ketentuan hukum yang dapat menimbulkan ikatan hak dan kewajiban.³⁸ Pada hubungan hukum, hak dan kewajiban dijamin oleh hukum. Kemudian, hak dan kewajiban timbul karena adanya peristiwa hukum.³⁹

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen terjadi ketika konsumen setuju atas informasi produk, syarat dan ketentuan yang tertera dan melakukan transaksi jual beli. Sejak terjadinya transaksi jual beli timbul hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen yang didasarkan oleh perjanjian.

Perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen merupakan perjanjian yang sah dan berlaku sebagai undang-undang bagi kedua pihak hal ini dapat didasarkan oleh Pasal 1338 KUH Perdata.

Kemudian, hak dan kewajiban konsumen terdapat dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK.

Hak konsumen:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa;
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan;
- c) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya terhadap barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

³⁸ Wahyu Sasongko, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum. Loc. Cit.*

³⁹ Aris Prio Agus Santoso dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2022, hlm. 41.

- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen:

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk mengenai informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan konsumen;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha;
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Lalu, hak dan kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 6 dan Pasal 7 UUPK.

Hak pelaku usaha:

- a) Hak untuk menerima atau mendapatkan pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk mendapatkan rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban pelaku usaha:

- a) Beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- d) Menjamin kualitas atau mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

2.3 Tinjauan Umum Tentang Perdagangan Elektronik

2.3.1 Pengertian dan Dasar Hukum Perdagangan Elektronik

Perdagangan elektronik merupakan teknologi yang tergolong baru keberadaannya, perdagangan elektronik adalah suatu transaksi yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak melalui media elektronik.

Terdapat juga pengertian perdagangan elektronik (*e-commerce*) yaitu, *electronic commerce* atau yang disingkat *e-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *services providers* dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.⁴⁰

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, *Loc.Cit.*

Perdagangan elektronik adalah perdagangan yang dilakukan melalui sistem elektronik. Berdasarkan Pasal 1 angka 2 PP PMSE dikatakan bahwa, PMSE adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.

Perdagangan elektronik ada seiring dengan kemajuan teknologi di dunia yang semakin pesat. Transaksi ini dilakukan secara elektronik di mana pelaku usaha dan konsumen tidak perlu memiliki kontak fisik, seperti berada di tempat dan waktu yang sama.

Terdapat tiga unsur dalam perdagangan elektronik yaitu:⁴¹

1) Adanya transaksi antara dua pihak atau lebih

Dalam hal ini bisa saja pelaku usaha adalah suatu korporasi atau sebaliknya. Sehingga tidak selalu transaksi terjadi antara seorang dengan seorang yang lain. Misalnya, konsumen menggunakan nama perseroan terbatas untuk membeli perlengkapan produksi.

2) Transaksi dilakukan melalui media elektronik

Media elektronik yang dimaksud di sini yaitu media elektronik yang berupa media *online*, dengan kata lain transaksi dapat diakses secara *online* melalui media elektronik.

3) Tujuannya untuk memperdagangkan barang atau jasa

Dalam suatu perjanjian pastilah harus memiliki tujuan, demikian pula dalam perdagangan elektronik. perdagangan elektronik harus memiliki tujuan untuk memperjualbelikan barang dan/atau jasa.

Dengan adanya perdagangan elektronik ini dapat menghubungkan pelaku usaha dengan konsumen melalui media elektronik yang kemudian dapat bertransaksi untuk melakukan perdagangan barang, jasa dan informasi lainnya. Kondisi seperti ini menyebabkan jarak bukanlah hambatan dalam dunia bisnis.⁴²

⁴¹ Widi Nugrahaningsih dan Mira Erlinawati, *Op.Cit.*, hlm. 32.

⁴² Rizka dan M. Zaki Attirmidzi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Sistem Transaksi *Online* Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Supremasi* Vol. 12, No. 1, Tahun 2022, hlm. 103.

Berdasarkan Pasal 39 ayat (1) PP PMSE penawaran secara elektronik dalam perdagangan elektronik harus memuat informasi mengenai:

- a. Spesifikasi barang dan/atau jasa;
- b. Harga barang dan/atau jasa;
- c. Syarat-syarat dalam kesepakatan;
- d. Mekanisme mengenai sistem pembayaran serta tenggang waktu pembayaran;
- e. Mekanisme mengenai sistem pengiriman barang dan/atau jasa;
- f. Risiko dan kondisi-kondisi yang tidak diinginkan;
- g. Pembatasan tanggung jawab terhadap terjadinya risiko yang tidak diinginkan.

Penawaran secara elektronik dikatakan sah dan mempunyai kekuatan hukum yang mengikat apabila terdapat pernyataan atau kehendak yang jelas dan spesifik dalam penawaran serta syarat dan kondisi dengan cara penawaran yang jujur, adil dan jugaimbang, sebagaimana yang dijelaskan pada Pasal 39 ayat (2) PP PMSE.

2.3.2 Ruang Lingkup Perdagangan Elektronik

Dengan adanya perkembangan internet memudahkan mobilitas dan komunikasi manusia secara global bahkan bukan hanya untuk sesama warga negara namun juga hingga ke negara-negara lainnya di dunia. Dari hasil teknologi yang terus berkembang ini maka bisnis bisa dilakukan secara elektronik. Jika ditinjau dari segi perilaku bisnis, ruang lingkup perdagangan elektronik dapat dibagi menjadi:

- a) *Business to business (B2B)*, yakni komunikasi atau percakapan secara *online* antar-pelaku usaha. Misalnya yaitu kerjasama bisnis antara perusahaan penyelenggara jasa layanan jaringan internet dengan perusahaan produsen lainnya. Keduanya merupakan perusahaan yang memproduksi barang dan jasa yang berbeda, tetapi memiliki kebutuhan dari perusahaan lain.
- b) *Business to consumer (B2C)*, yakni perdagangan elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dengan konsumen secara langsung untuk memenuhi kebutuhan tertentu.
- c) *Consumer to consumer (C2C)*, yakni perdagangan elektronik yang dilakukan antar konsumen untuk saling memenuhi kebutuhan masing-masing. Dalam hal

ini internet dijadikan sebagai sarana tukar informasi suatu produk barang atau jasa.⁴³

2.3.3 Pengertian dan Pemahaman Umum Lokapasar Shopee

Lokapasar merupakan model perdagangan elektronik yang dianggap sebagai penyedia jasa mal *online*, namun yang berjualan bukan penyedia layanan, melainkan anggota-anggota yang mendaftar untuk berjualan di layanan lokapasar yang bersangkutan. Lokapasar biasanya menggunakan lapisan keamanan tambahan untuk setiap transaksi, seperti sistem pembayaran rekening bersama.⁴⁴ Jadi di setiap transaksi, pihak lokapasar menjadi pihak ketiga yang menerima pembayaran dan menjaganya hingga produk sudah diterima oleh konsumen.

Shopee merupakan salah satu lokapasar yang beredar di Indonesia dan terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan. Shopee berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, dan didirikan pada tahun 2009 oleh Forrest Li. Lalu, Shopee pertama kali hadir di Singapura pada tahun 2015, dan setelah itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Shopee merupakan *platform* yang disesuaikan untuk setiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja yang aman, mudah dan cepat.⁴⁵

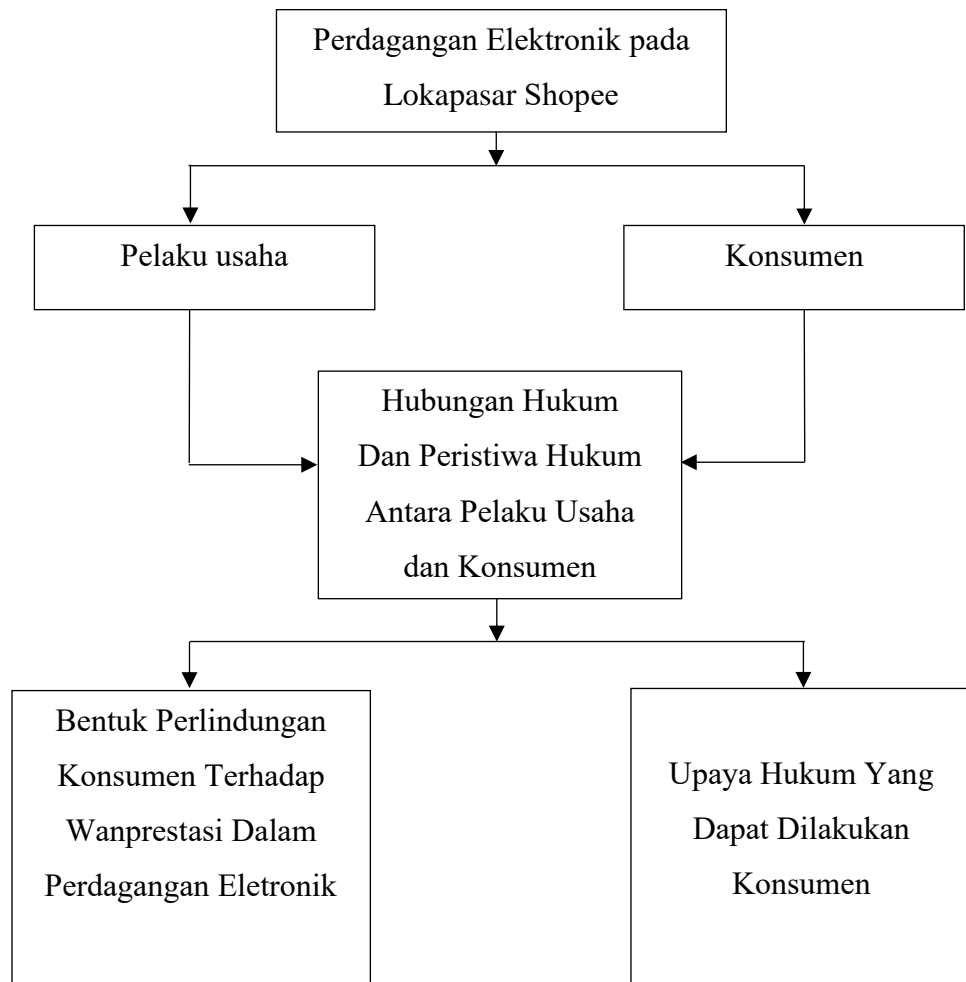
Pada lokapasar Shopee terdapat pelaku usaha dan konsumen yang dapat melaksanakan perjanjian jual beli. Lokapasar Shopee dalam hal ini berperan sebagai penyedia layanan perdagangan elektronik.

⁴³ Abdul Halim Barkatullah, *Op. Cit.*, hlm. 33-34.

⁴⁴ Sri Palupi Prabandari dan Radityo Putro Handrito, *Bisnis Digital Teori Manajerial, dan Studi Kasus*, Malang: UBPress, 2022, hlm. 22.

⁴⁵ Shopee Careers. "Tentang Shopee". <https://careers.shopee.co.id/about>.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 1 Kerangka Pikir

Keterangan:

Berdasarkan skema di atas, lokapasar Shopee merupakan tempat bertemunya antara pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan perdagangan elektronik. Perdagangan elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen didasarkan pada perjanjian berupa kontrak elektronik. Perjanjian lahir ketika konsumen setuju melakukan pembelian pada lokapasar. Kemudian, hubungan antara pelaku usaha dan konsumen ini menimbulkan peristiwa hukum di antara keduanya yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Ketika dalam perdagangan elektronik konsumen Shopee sudah melakukan pembelian maka konsumen Shopee dapat menunggu barang datang ke alamat tujuan. Namun dari banyaknya transaksi yang terjadi ada kalanya pelaku usaha tidak memenuhi prestasi yang semestinya dilakukan, karena pelaku usaha juga dapat lalai atau melakukan kesalahan sehingga terjadi wanprestasi, yaitu di mana produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Dengan adanya wanprestasi yang terjadi akan menimbulkan pertanggungjawaban bagi pelaku usaha dan lokapasar Shopee sebagai penyedia layanan perdagangan elektronik. Konsumen sebagai pihak yang dirugikan atas terjadinya wanprestasi wajib mendapatkan hak-haknya sebagai konsumen. Wanprestasi yang terjadi ini menimbulkan sengketa di antara pelaku usaha dan konsumen.

Oleh karena itu, diperlukan perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee dan upaya hukum yang dapat dilakukan bagi konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian adalah suatu kegiatan ilmiah yang berhubungan dengan analisa dan konstruksi, yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten. Sistematis artinya dilakukan berdasarkan perencanaan dan tahapan-tahapan yang jelas. Metodologis artinya menggunakan cara tertentu, dan konsisten artinya tidak ada hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu. Sehingga dari ketiga cara tersebut didapatkan hasil berupa temuan ilmiah berupa produk atau proses atau analisis ilmiah maupun argumentasi baru.⁴⁶

Metode penelitian merupakan suatu realisasi dari rasa ingin tahu manusia dalam taraf keilmuan.⁴⁷ Fungsi metode penelitian pada penulisan skripsi ini digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dengan menggunakan metode yang tepat, seperti menentukan pendekatan masalah, data dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, dan analisis data agar menghasilkan penelitian yang jelas, sistematis dan konsisten.

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian hukum normatif-empiris merupakan penelitian yang mengkaji hukum secara tertulis meliputi ketentuan perundang-undangan (*in abstracto*) kemudian mengkaji penerapannya pada peristiwa hukum tertentu yang terjadi pada masyarakat (*in concreto*).⁴⁸

⁴⁶ Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020, hlm. 18

⁴⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009, hlm.7.

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2021, hlm. 201.

Penelitian hukum normatif-empiris pada dasarnya adalah penelitian hukum normatif tetapi terdapat penambahan dalam pengolahan data secara empiris berupa wawancara sebagai data tambahan.

Penelitian ini akan mengkaji mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee. Kemudian akan dianalisis menggunakan literatur, buku, dan undang-undang beserta data tambahan berupa wawancara.

3.2 Tipe Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum deskriptif. Penelitian hukum deskriptif memiliki sifat pemaparan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap mengenai keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu dan pada waktu tertentu atau mengenai gejala yuridis yang ada, atau peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.⁴⁹ Penelitian ini akan mendeskripsikan dan menganalisis mengenai peraturan perundang-undangan dan pelaksanaannya yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

3.3 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah merupakan proses pemecahan atau penyelesaian masalah melalui tahap-tahap yang telah ditentukan sehingga mencapai tujuan penelitian. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan *nonjudicial case study*. Pendekatan *nonjudicial case study* merupakan pendekatan kasus tanpa adanya konflik. Jika ada konflik maka diselesaikan sendiri dengan damai tanpa campur tangan pengadilan (non-litigasi).⁵⁰

Pendekatan ini berpedoman pada peraturan perundang-undangan, buku, literatur, dan bahan hukum yang berkaitan dengan penelitian. Kemudian dilakukan penelitian terhadap perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 50.

⁵⁰ *Ibid.*, hlm. 149.

3.4 Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan data-data dari bahan pustaka. Kemudian data-data yang dipakai untuk bahan Pustaka yaitu:

1. Bahan Hukum Primer
 - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,
 - d. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
 - e. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
 - f. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku ilmu hukum, jurnal hukum, laporan hukum, dan media cetak atau elektronik yang dapat mendukung pemecahan masalah wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik yang dihadapi oleh konsumen pada lokapasar Shopee.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau rujukan bidang hukum. Bahan hukum tersier ini berupa kamus hukum dan kamus bahasa inggris-indonesia.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka (*Bibliography Study*)

Studi pustaka adalah pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasikan secara luas.⁵¹ Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang relevan dengan objek penelitian. Teknik yang digunakan yaitu, mengumpulkan, mengidentifikasi, lalu membaca untuk mencari dan memahami data yang diperlukan, kemudian dilakukan pengutipan atau pencatatan untuk memudahkan mengolah data.

Studi pustaka dalam penelitian ini dilakukan dengan menelaah dan mengutip peraturan perundang-undangan, buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan mengkaji dokumen mengenai syarat layanan pada lokapasar Shopee.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah kegiatan pengumpulan data yang bersumber langsung dari narasumber yang dilakukan secara lisan antara dua orang atau lebih.⁵² Wawancara dilakukan sebagai data tambahan dan digunakan untuk memperoleh keterangan dari tujuan penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab secara tatap muka dengan narasumber. Seiring perkembangan teknologi, kini wawancara dapat dilakukan dengan media *online* seperti *e-mail*, *whatsapp*, dan sebagainya.

Wawancara dapat dilakukan secara tertutup dan terbuka. Wawancara tertutup, yaitu pertanyaan yang diajukan sudah sedemikian rupa sehingga kemungkinan untuk menjawab dari narasumber sangat terbatas. Misalnya, jawaban “ya” atau “tidak”. Sedangkan wawancara terbuka, merupakan lawan dari wawancara tertutup, pertanyaan yang diajukan sudah sedemikian rupa bentuknya, sehingga narasumber tidak terbatas pada jawaban “ya” atau

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 81.

⁵² *Ibid.*, hlm. 86.

“tidak”, tetapi memberikan penjelasan-penjelasan mengapa menjawab “ya” atau “tidak”.⁵³

Dalam penelitian ini terdapat tiga pihak yaitu lokapasar Shopee, pelaku usaha, dan konsumen. Kemudian, yang akan menjadi narasumber adalah Tim Shopee dari PT. Shopee International Indonesia sebagai penyedia layanan dalam perdagangan elektronik, Bapak Bagus Armando pemilik toko *Arkids Official Store* dan Bapak Widad pemilik toko *Barnkidsofficial* sebagai pelaku usaha dalam lokapasar Shopee, dan konsumen Shopee yang pernah mengalami kasus wanprestasi pada lokapasar Shopee, yaitu Muhaimin Aziz, Milzasina Alyuzaitun, Salsabila, Dania Athaya, dan Tiwi.

Sebelum mengajukan pertanyaan, peneliti akan menjelaskan mengenai permasalahan penelitian dan pedoman selama kegiatan wawancara berlangsung. Peneliti melakukan wawancara secara terbuka dengan mempersiapkan pertanyaan sebelumnya kepada narasumber, lalu mengajukan pertanyaan yang kemudian akan dijawab para narasumber yang berkaitan mengenai wanprestasi pelaku usaha yang terjadi dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee. Kemudian, wawancara dilakukan kepada para narasumber secara langsung dan melalui media *online* yaitu *e-mail* dan *whatsapp*.

3.6 Metode Pengolahan Data

1. Pemeriksaan data

Pemeriksaan data yaitu mengoreksi data yang terkumpul dari bahan kepustakaan yang ada, menelaah isi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan data mengenai wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah data yang terkumpul sudah cukup lengkap, sudah benar, dan sudah sesuai dengan masalah.⁵⁴

⁵³Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2021, hlm. 85.

⁵⁴Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, hlm. 126.

2. Rekonstruksi data

Rekonstruksi data yaitu menyusun ulang data secara teratur, berurutan, dan logis sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan.⁵⁵

3. Sistematisasi data

Sistematisasi data yaitu melakukan penyusunan atau penempatan data pada tiap pokok bahasan secara sistematis hingga memudahkan interpretasi data.⁵⁶

3.7 Analisis Data

Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara kualitatif, yaitu menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang disusun dengan teratur, runtun, logis, tidak bertumpukan, dan efektif agar memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.⁵⁷ Kemudian, analisis data dalam penelitian hukum ini memiliki sifat deskriptif, yaitu memberikan penjelasan atau pemaparan atas subyek dan obyek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan apa adanya tanpa melakukan justifikasi terhadap hasil penelitian. Setelah analisis data dilakukan kemudian ditarik kesimpulan guna menjawab permasalahan mengenai perlindungan konsumen terhadap wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ *Ibid.*

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 127.

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat tiga bentuk perlindungan konsumen yang mengalami wanprestasi oleh pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee, yaitu pertama perlindungan hukum secara preventif, kedua perlindungan hukum kuratif dan ketiga perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara preventif yaitu perlindungan hukum yang ada untuk mencegah terjadinya suatu kejadian hukum. Dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee, perlindungan hukum di dapatkan dari syarat layanan shopee yang merupakan kontrak bagi pelaku usaha dan konsumen. Pada syarat layanan Shopee dibahas mengenai hak-hak konsumen dan larangan untuk mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum kuratif yaitu suatu perbuatan untuk memberikan bantuan atau solusi kepada konsumen setelah mengalami masalah atau ketidakpuasan dengan produk yang di beli, hal ini didapatkan konsumen dengan adanya penanganan keluhan, penggantian atau pemulihan hak konsumen, dan penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum secara represif yaitu merupakan penyelesaian sengketa yang telah terjadi antara para pihak, yaitu konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum secara represif dapat dilihat kepada tanggung jawab dari pelaku usaha atas wanprestasi yang telah dilakukan dan tanggung jawab Shopee sebagai penyedia layanan perdagangan elektronik. Pelaku usaha bertanggung jawab atas produk yang di jual sedangkan Shopee bertanggung jawab untuk membantu menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku

usaha dapat dilakukan tanpa melalui pengadilan atau melalui pengadilan.

2. Upaya penyelesaian sengketa konsumen berdasarkan Pasal 45 UUPK dan Pasal 72 PP PMSE terbagi menjadi dua penyelesaian yaitu penyelesaian sengketa secara non-litigasi (tanpa melalui pengadilan) yang dapat dilakukan dengan secara damai antara para pihak melalui *Online Dispute Resolution* berupa negosiasi dan mediasi antara konsumen dan pelaku usaha, atau dengan bantuan BPSK. Penyelesaian lainnya dapat dilakukan melalui pengadilan (litigasi) melalui peradilan umum dengan mengikuti hukum acara di Indonesia.

5.2 Saran

1. Terhadap wanprestasi yang terjadi dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee, sebaiknya konsumen dapat lebih paham mengenai hak-haknya sebagai konsumen sebagaimana yang telah diatur pada UUPK, hal ini dilakukan untuk mencegah atau mengurangi kerugian konsumen. Shopee sebagai penyedia layanan juga diharapkan ikut mengawasi perdagangan elektronik yang dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen.
2. Terhadap upaya yang dapat dilakukan bagi konsumen yang mengalami wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan elektronik pada lokapasar Shopee, konsumen sebaiknya menyelesaikan sengketanya secara damai dengan mengajukan pengembalian barang dan/atau dana apabila kesalahan tersebut masih wajar dan barang yang dipesan bernilai kecil. Apabila tidak menemui titik tengah antara pelaku usaha dan konsumen, terlebih barang yang dibeli memiliki nilai atau harga yang tinggi, konsumen dapat meminta bantuan penyelesaian sengketa kepada BPSK atau mengajukan gugatan ke pengadilan setempat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ali, Zainuddin. 2009. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2021. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. 2019. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish.
- Az, Lukman Santoso. 2019. *Aspek Hukum Perjanjian*. Yogyakarta: Penebar Media Pustaka.
- Barkatullah, Abdul Halim. 2017. *Hukum Transaksi Elektronik*. Bandung: Nusamedia.
- . 2016. *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Bandung: Nusamedia.
- Fuady, Munir. 2014. *Konsep Hukum Perdata*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Hadjon, Philipus M. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Kolopaking, Anita. 2013. *Asas Itikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, Bandung: PT Alumni
- Setiawan, I Ketut Oka. 2020. *Hukum Perikatan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Susilowati S. Dajaan dkk. 2021. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Miru, Ahmadi. 2020. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Depok: Rajawali Pers.
- . 2020. *Hukum Perjanjian Penjelsan Makna Pasal-Pasal Perjanjian Bernama KUH Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University.
- Muhammad, Abdulkadir. 2021. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Nasution, A.Z. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Diadit Media
- Nugrahaningsih, Widi dan Mira Erlinawati. 2017. *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Online*. Surakarta: CV Pustaka Bengawan.
- Prabandari, Sri Palupi dan Radityo Putro Handrito. 2022. *Bisnis Digital Teori Manajerial, dan Studi Kasus*, Malang: UBPress.
- Rosmawati. 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Santoso, Aris Prio Agus dkk. 2022. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sasongko, Wahyu. 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- , 2013. *Dasar-Dasar Ilmu Hukum*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Peraturan Perundang-undangan

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

Jurnal

- Devi, Ria Sintha dan Feryanti Simarsoit. 2020. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen E-commerce Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen*. Jurnal Rectum, Vol. 2, No. 2.
- Halim, Abdul. 2023. *Tanggung Jawab Penyedia Platform E-Commerce Dalam Melindungi Transaksi Jual Beli Melalui Platform E-Commerce*. Jurnal Notarius Program Studi Kenotariatan Pascasarjana UMSU, Vol. 2, No. 1.

- Hamzah. 2020. *Financial Service Technology in Indonesia: Between Free Market Regime and Consumer Protection*. Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Vol 14, No. 1.
- Idayanti, Soesi dan Fajar Dian Aryani. 2019. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Perbuatan Melawan Hukum dalam Pelaksanaan Perjanjian*. Diktum: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 7 No. 1.
- Pradnyaswari, Ida Ayu dan I Ketut Westra. 2020. *Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-commerce*. Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8, No. 5.
- Rizka dan M. Zaki Attirmidzi. 2022. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Sistem Transaksi Online Perspektif Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jurnal Supremasi, Vol. 12, No. 1.
- Wulandari, Yudha Sri. 2018. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-commerce*. Ajudikasi: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2, No. 2.

Website

- Adi Ahdiat. 2023. *5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Kuartal IV 2022*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/31/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-iv-2022>.
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional. 2023. *Jumlah Pengaduan Konsumen BPKN per 31 Januari 2023*. https://bpkn.go.id/statistik_pengaduan.
- Media Konsumen. 2022. *Barang yang Dikirim Berbeda, dengan Alasan Kesalahan Sistem Harga Shopee*. <https://mediakonsumen.com/2022/10/26/surat-pembaca/barang-yang-dikirim-berbeda-dengan-alasan-kesalahan-sistem-harga-shopee>.
- Media Konsumen. 2022. *Kebijakan Pengembalian Barang Shopee Merugikan Konsumen*. <https://mediakonsumen.com/2022/11/20/surat-pembaca/kebijakan-pengembalian-barang-shopee-merugikan-konsumen>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Apa itu Garansi Shopee?*. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]-Apa-itu-Garansi-Shopee-%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]-Apa-itu-Garansi-Shopee-%3F).
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Apa saja tips pengumpulan bukti pengembalian barang dan/atau dana?*. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72581-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-saja-tips-pengumpulan-bukti-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana?previousPage=secondary%20category](https://help.shopee.co.id/portal/article/72581-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-saja-tips-pengumpulan-bukti-pengembalian-barang-dan%2Fatau-dana?previousPage=secondary%20category).

- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Apa syarat & ketentuan pengembalian barang/dana di Shopee?*. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/article/73232-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-syarat-ketentuan-pengembalian-barang%2Fdana-di-Shopee?previousPage=search%20recommendation%20bar).
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Berapa lama proses pengembalian dana di Shopee?*. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72958-\[Pengembalian-Dana\]-Berapa-lama-proses-pengembalian-dana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles](https://help.shopee.co.id/portal/article/72958-[Pengembalian-Dana]-Berapa-lama-proses-pengembalian-dana-di-Shopee%3F?previousPage=other+articles).
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Kebijakan Barang yang dilarang dan dibatasi*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/71189?source=4&previousPage=other%20articles>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan-Dana?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Peraturan Komunitas*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/73507-PeraturanKomunitas?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Persyaratan Layanan Shopee Mall*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/71190-Persyaratan-Layanan-ShopeeMall?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Syarat Layanan*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>.
- Pusat Bantuan Shopee. 2023. *Kebijakan Privasi*. <https://help.shopee.co.id/portal/article/711880-Kebijakan-Privasi?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles>.
- Pusat Edukasi Penjual. 2023. *Apa itu Pemeriksa Kualitas Informasi Produk*. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/2297/Pemeriksa-Kualitas-Daftar-Produk>.
- Pusat Edukasi Penjual, “Mengapa Produk Saya Tidak Muncul di Toko Saat Dicari?”. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/5427>.
- Pusat Edukasi Penjual. 2023. *Meningkatkan Keamanan Akun Anda*. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/8221>
- Shopee Careers. 2023. *Tentang Shopee*. <https://careers.shopee.co.id/about>.
- Shopee Pusat Edukasi Penjual. 2023. *Tentang Proses Pengembalian Barang/Dana*. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/460>.