

Analisis Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang Yang di Terima Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli Online di Shopee (Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)

Doni Rian Ardiansyah *¹
Yunita Reykasari ²

^{1,2} Universitas Muhammadiyah Jember

*e-mail: donirian99@gmail.com ¹, yunita.reykasari@unmuhjember.ac.id ²

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli online di shopee dan untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli online di shopee. Penelitian ini termasuk jenis penelitian Yuridis Normatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika terjadi suatu permasalahan dalam suatu transaksi seperti penjual tidak mengirimkan barang saat konsumen mengajukan pengembalian barang/dana, masing-masing pembeli dan penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap Shopee (kecuali dimana Shopee adalah penjual dari produk yang terkait dengan klaim. Sesuai dengan syarat dan ketentuan di shopee). Dalam pengaturan shopee, apabila konsumen mengalami suatu permasalahan yang mengakibatkan kerugian, maka konsumen dapat mengadakan permasalahan tersebut langsung ke Customer Service Shopee (Nomor 150072) atau melalui email di cs@shopee.co.id Dengan ketentuan bahwa konsumen memiliki hak untuk mengajukan pengaduan. Konsumen dapat menyampaikan segala macam keluhan dan memberikan bukti yang sah melalui rincian kontak yang ditunjuk. Sebagaimana yang sudah dijelaskan, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Syarat dan Ketentuan Shopee, Transaksi Jual Beli Online.

Abstract

The aim of this research is to determine the form of consumer protection for non-conforming goods received by buyers in online buying and selling transactions on Shopee and to analyze the form of legal responsibility of sellers for non-conforming goods received by buyers in online buying and selling transactions on Shopee. This research is a type of Normative Juridical research. The approach used in this research is a statutory-regulatory approach and a contextual approach. The results of this research show that if a problem occurs in a transaction, such as the seller not sending the goods when the consumer requests a return of goods/funds, each buyer and seller promise and agree that they will not bring a lawsuit or otherwise state a claim or complaint (either civil or criminal) against Shopee (except where Shopee is the seller of the product related to the claim. In accordance with the terms and conditions at Shopee). In Shopee settings, if a consumer experiences a problem that results in loss, the consumer can complain about the problem directly to Shopee Customer Service (Number 150072) or via email at cs@shopee.co.id Provided that the consumer has the right to file a complaint. Consumers can submit all kinds of complaints and provide valid evidence through the designated contact details. as explained, if the goods and/or services received are not in accordance with the agreement or are not as they should be. In Article 4 letter h of the Consumer Protection Law Number 8 of 1999, it is stated that the right to receive repairs, compensation and/or replacement, if the goods and/or services received do not comply with the agreement or are not as they should be.

Keywords: Consumer Protection, Shopee Terms and Conditions, Online Buying and Selling Transactions.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi membawa dampak yang begitu besar bagi tatanan kehidupan. Dampak positif yang di hasilkan oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat adalah kemudahan dalam memperoleh informasi secara *online*. Teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi.¹ Hal tersebut mendorong para pelaku usaha untuk semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produknya.

Seiring perkembangan teknologi, sistem jual beli pun semakin berkembang. Kini dengan adanya kemajuan teknologi aktivitas jual beli pun lebih mudah dengan sistem *online*. Di zaman modern ini, banyak sekali toko *online* atau *e-commerce* yang berkembang dengan pesat seperti Shopee dan lain-lain.² Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang memiliki pencapaian tinggi di Indonesia. Perusahaan ini mulai dikenalkan ke tanah air pada tahun 2015. Diawali dari negara Singapura dulu. Itu artinya, ini adalah tahun kelima toko *online* ini berkembang di negara kita.³

Transaksi *online*, baik melalui toko *online* maupun forum belanja *online*, sudah mulai dikenal luas, termasuk di Indonesia. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia menjadi salah satu alasan utamanya. Setidaknya ada alasan umum seperti:⁴

1. Tidak perlu keluar rumah. Kemacetan lalu lintas di jalan raya bias membuat orang enggan pergi ke toko fisik. Belanja *online* lebih efisien;
2. Rata-rata harga produk yang dijual di toko *online* murah.;
3. Pembeli dapat melihat produk dan membandingkan harga dengan lebih mudah;
4. Pelayanan belanja di toko *online* relatif cepat;
5. Belanja *online* bisa dilakukan kapan saja, dimana saja dalam waktu 24 jam;
6. Hemat waktu;
7. Hemat biaya pengiriman.

Namun demikian, transaksi *online* bukannya tanpa kelemahan dan bahaya, yang mungkin terbukti merugikan konsumen. Berbagai macam kerugian dan bahaya yang ada, meliputi ketidaksesuaian, ketidakpuasan, ketidakpastian, dan ketidakamanan. Ketidakpastian berkaitan dengan kuantitas, kualitas, harga, dan waktu pengiriman produk dan layanan yang dibeli secara *online*, yang mungkin menyimpang dari jaminan penjual. Ketidakamanan berkaitan dengan perlindungan dan pemeliharaan privasi dan keamanan informasi pribadi, keuangan, dan transaksi konsumen, yang dapat dieksploitasi oleh entitas jahat. Ketidakpuasan konsumen berkaitan dengan tantangan dan biaya yang terkait dengan pengajuan keluhan, pengaduan, atau tuntutan terkait produk atau layanan yang gagal memenuhi persyaratan kualitas atau standar yang telah diantisipasi. Ketidaksesuaian berkaitan dengan perbedaan yang muncul antara produk atau layanan yang diterima pelanggan dan yang dipamerkan vendor melalui media online, termasuk deskripsi, video, atau gambar.⁵

Pencantuman klausa baku berupa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha untuk menerima return atas barang yang tidak sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam katalog juga sangat merugikan bagi konsumen. Salah satu contoh klausa baku tersebut adalah sebagai berikut:⁶

¹ Yustian Dhian Novita, Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital", *Jurnal Pemabngunan Hukum Indonesia*, Volume 03, Nomor 01, 2021, hal 47.

² Syifa Manzilla Tousiya, Maman Surahman, "Tinjauan Fikih Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Dropshipping pada *Marketplace X*", *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, Volume 1, Nomor 2, 2021, hal 95.

³ Gama Pratama, Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020, hal 24.

⁴ Adi Baskoro, *Buku Pinter Membuat Toko Online*, Transmedia, Jakarta, 2012, hlm. 2-3.

⁵ Hikmal Khalis Taufiek, Dias Dhiya Ulhaq, Takbir Ramadhan, Muhammad Ilham, Laura Rahmadini, Farahdinny Siswajanthry, Tinjauan Hukum Ekonomi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *Online*, *Indonesian Journal of Law and Justice*, Volume 1, Nomor 2, 2023, hal 2.

⁶ My Sophie online, syarat dan ketentuan, <http://mysophie-online.blogspot.com/p/syarat-dan%20ketentuan.html>, diakses tanggal 15 Februari 2024 pukul 09.00 WIB.

Pesanan tidak dapat dibatalkan dan barang tidak dapat ditukar atau dikembalikan, jadi pastikan barang yang akan dipesan sesuai dengan keinginan dan ukuran anda sebelum mengirim sms kepada kami.

Contoh kasus yang terjadi kepada Diah Ayu, Surabaya, Jawa Timur, Saya membeli baju (pre-order) di toko bernama igoods.johnny yang merupakan star *seller* di Shopee pada 4 April 2023 dengan NO. PESANAN. 23040488422N67. Pada tanggal 22 April 2023, saya mengajukan banding karena baju yang saya terima sangat jauh berbeda dari foto yang diiklankan. Padahal di deskripsi produk tertera jelas barang 100% original. Sebelumnya saya sempat chat langsung dengan penjual perihal ini, namun belum menemukan titik temu. Dan tiba-tiba di tengah percakapan pada tanggal 22 April, 14:06 saya mendapatkan balasan otomatis bahwa toko sedang libur. Saya menunggu respon dari penjual hingga pada tanggal 25 April, penjual menolak pengajuan pengembalian dana & barang menggunakan alasan barang yang dikirim sudah sesuai. Admin shopee meminta saya untuk memberikan bukti pendukung pengajuan tersebut. Bisa dilihat dari foto, baju yang saya terima tidak sebagus yang diiklankan karena design dan jahitan yang sangat berbeda. Renda di foto jauh lebih panjang dan berbentuk V sedangkan baju yang saya terima berbentuk Y, rendanya sangat pendek (tidak sampai ke bahu/lengan atas) dan bentuk jahitan berbeda. Namun admin Shopee dengan sepihak menolak pengajuan saya dengan alasan barang yang dikirim penjual sudah sesuai tanpa ada diskusi lebih lanjut. Padahal ketika pembeli mengajukan komplain harus menunggu respon dari penjual 3 hari lamanya. Saya sangat kecewa dengan pelayanan mediasi oleh admin Shopee yang cenderung mendukung perilaku *seller* tidak jujur seperti ini. Sudah jelas sekali produk tidak asli sesuai foto yang dipajang tetapi kenapa pengajuan banding dimenangkan oleh penjual? Hal ini membuat saya jadi berpikir 2x jika hendak membeli barang mahal di aplikasi Shopee ke depannya. Padahal pengalaman di aplikasi *E-commerce* lain ketika ada kerusakan/ketidaksesuaian barang ditanggapi dengan sangat baik. Saya kira sama-sama *E-commerce* berskala besar kualitas pelayanan dapat bersaing, nyatanya tidak. Saya harap ada itikad baik dari pihak Shopee untuk dapat membuka kembali *dispute* pesanan saya dan menyelesaikan masalah ini.⁷

Dalam setiap transaksi atau penggunaan barang atau jasa tertentu, pelaku usaha harus memastikan bahwa hak-hak seluruh konsumen dihormati. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik menyatakan bahwa Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Dalam hal ini, informasi yang diciptakan pelaku ekonomi untuk menarik konsumen harus benar-benar sesuai dengan barang/jasa yang mereka sediakan agar tidak menimbulkan harapan yang berbeda dari konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee?

METODE

1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini pendekatan yang di gunakan adalah sebagai berikut:

⁷ Diah Ayu, <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee#googlevignette> ,di akses tanggal 24 Mei 2024 pukul 05.00 WIB.

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

Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang ditangani.⁸ Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hirarkhi, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.

Telah didefinisikan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2004, peraturan perundang-undangan adalah peraturan yang tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan mengikat secara umum. Dari pengertian tersebut, secara singkat dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan statute berupa legislasi dan regulasi. Dengan demikian pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang menggunakan legislasi dan regulasi.

2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Yang dimaksud dengan pendekatan konseptual (*Conseptual Approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandangan doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁹

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau biasa di kenal dengan penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.¹⁰

a. Sumber Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer mempunyai sifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹¹

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Penyelesaian Sengketa;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
6. *United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods*.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, berupa literatur-literatur tertulis yang berkaitan dengan pokok masalah dalam studi ini, baik berbentuk buku-buku, makalah-makalah, laporan penelitian, artikel surat kabar, jurnal-jurnal hukum dan lain sebagainya.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Misalnya: kamus-kamus (hukum), internet, media massa, wikipedia, *ensiklopedia*, indeks kumulatif dan sebagainya.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung : PT Kharisma Putra utama,2015, hlm.35.

⁹ *Ibid*, hlm. 133.

¹⁰ *Ibid*, hlm 35.

¹¹ *Ibid*, hlm 141.

3. Teknik Analisis Bahan Hukum

Kegiatan yang dilakukan dalam analisa data penelitian hukum normatif dengan cara data yang diperoleh di analisis secara deskriptif kualitatif yaitu analisa terhadap data yang tidak bisa di hitung. Bahan hukum yang di peroleh selanjutnya di lakukan pembahasan, pemeriksaan dan pengelompokan kedalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi. Dalam penelitian ini, bahan-bahan yang terkumpul akan disistemisasi dan analisis secara deskriptif kualitatif berdasarkan pada prinsip-prinsip atau teori-teori hukum yang terdapat dalam dunia ilmu hukum untuk menghasilkan jawaban dan pemecahan terhadap persoalan-persoalan dalam rumusan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Konsumen Atas Ketidaksesuian Barang Yang Diterima Oleh Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Di Shopee

Perlindungan konsumen menurut UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen dilakukan agar masyarakat tidak mengkonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan, dan sebagainya.

Konsumen menurut UUPK yaitu setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah konsumen berasal dan merupakan alih bahasa dari bahasa Inggris "*consumer*". Secara harfiah, konsumen merupakan orang yang menggunakan barang. Konsumen sebagai pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, dan sebagainya), penerima pesan iklan, atau pemakai jasa (pelanggan dan sebagainya).

Shopee adalah aplikasi platform *online* untuk jual beli online dengan mudah dan cepat. Shopee hadir sebagai platform jual beli online yang menawarkan kemudahan dan ragam pilihan produk bagi penggunaannya. Melalui aplikasi mobile yang *user-friendly*, Shopee memungkinkan pengguna untuk berbelanja berbagai kebutuhan, mulai dari fashion hingga perlengkapan rumah tangga, tanpa harus terpaku pada website di perangkat komputer. Kehadiran Shopee di Indonesia menandakan era baru dalam pengalaman berbelanja online. Platform ini memudahkan para penjual untuk memasarkan produk mereka, sekaligus memberikan pembeli rasa aman dengan sistem pembayaran yang terjamin dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Shopee menargetkan kalangan muda yang gemar berbelanja *online* menggunakan gadget. Oleh karena itu, aplikasi mobile Shopee dirancang untuk memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi. Bagi pecinta fashion dan penyuka dekorasi rumah, Shopee menjadi pilihan yang tepat. Platform ini menawarkan berbagai kategori produk fashion dan perlengkapan rumah tangga yang lengkap. Singkatnya, Shopee hadir sebagai solusi bagi gaya hidup modern yang serba cepat dan praktis. Dengan kemudahan akses, ragam pilihan produk, dan sistem yang aman, Shopee menjadi platform jual beli *online* yang digemari banyak masyarakat.

Berdasarkan kasus yang di alami oleh Diah Ayu memesan baju renda panjang berbentuk V sedangkan baju yang Diah Ayu terima berbentuk Y, rendanya sangat pendek (tidak sampai ke bahu/lengan atas) dan bentuk jahitan berbeda. Hal yang di lakukan Diah Ayu untuk meminta pengembalian barang/dana kepada penjual sesuai dengan syarat dan ketentuan Shopee.

Jika terjadi suatu permasalahan dalam suatu transaksi seperti penjual tidak mengirimkan barang saat konsumen mengajukan pengembalian barang/dana, masing-masing pembeli dan penjual berjanji dan setuju bahwa pihaknya tidak akan membawa gugatan atau sebaliknya menyatakan klaim atau komplain (baik perdata atau pidana) terhadap Shopee (kecuali dimana Shopee adalah Penjual dari produk yang terkait dengan klaim. Sesuai dengan syarat dan ketentuan di shopee.

Apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan atau tidak sebagaimana mestinya. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, Maka sesuai syarat dan ketentuan Shopee, bentuk perlindungan konsumen atas

ketidaksesuain barang jual beli online di Shopee dengan cara pengembalian barang/dana dengan syarat konsumen sebelumnya telah menempuh tata cara kebijakan pengembalian sesuai petunjuk yang di tetapkan.

2. Bentuk Pertanggungjawaban Hukum Penjual Atas Ketidaksesuaian Barang

Yang Di terima Oleh Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli *Online* Di Shopee

Pelaku Usaha Menurut UUPK, adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 PP Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Berdasarkan kasus yang di alami oleh Diah Ayu memesan baju renda panjang berbentuk V sedangkan baju yang Diah Ayu terima berbentuk Y, rendanya sangat pendek (tidak sampai ke bahu/lengan atas) dan bentuk jahitan berbeda. Penjual mengirimkan barang yang tidak sesuai pesanan. Penjual bertanggung jawab untuk mengganti barang dengan barang pesanan sesuai dengan kesepakatan antara Penjual dan Konsumen.

Tanggung jawab penjual adalah Penjual wajib mengganti rugi konsumen yang dirugikan akibat mengonsumsi barang atau jasa yang mereka jual. Tanggung jawab merupakan keadaan di mana seseorang harus menanggung segala sesuatu, termasuk konsekuensi dari tindakannya. Tanggung jawab juga siap sedia menerima segala konsekuensi dari tindakan yang dilakukan.

Bentuk tanggung jawab penjual untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen penjual yaitu *Contractual Liability* atau Pertanggungjawaban kontraktual adalah tanggung jawab seseorang berdasarkan kontrak atau perjanjian pelaku usaha atas barang dan jasa, dan atas kerugian yang diderita konsumen sebagai akibat dari konsumsi barang yang jasanya diberikan. Perjanjian kontrak ini dimaksudkan untuk memuat kontrak atau perjanjian langsung antara pelaku usaha dan konsumen.

Tanggung jawab penjual tersebut terdapat 3 (tiga) macam dari ganti kerugian menurut Pasal 1246 KUHPerdara, sebagai berikut:

1. Biaya

Biaya yaitu, dengan kata lain, ini adalah pengembalian biaya yang dikeluarkan. Dalam Syarat dan Ketentuan Shopee jika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dan berniat untuk melakukan proses pengembalian barang/dana maka jika penjual telah setuju konsumen akan mendapatkan seluruh pengembalian barang/dana.

2. Rugi

Rugi yaitu, kerugian yang didapatkan oleh konsumen karena penjual tidak mengirimkan barang sesuai dengan pesanan. Oleh karena itu, penjual harus memberikan kompensasi dengan mengganti barang yang tidak memenuhi syarat yang disepakati dengan konsumen.

3. Bunga

Bunga yaitu, manfaat yang seharusnya diterima pembeli sebagai penerima layanan. Jika penjual terbukti lalai sebagai pihak dalam kontrak. Jika barang dikembalikan, penjual harus membayar ganti rugi kepada pembeli. Kompensasi dapat berupa pengembalian biaya pengiriman atau biaya tambahan yang ditanggung pembeli.

Analisis kasus yang di alami Diah Ayu terkait bagaimana tanggung jawab penjual adalah Diah Ayu setelah melakukan seluruh tahapan proses pengembalian barang, tetapi tidak ada balasan dari penjual Toko igoods.johnny maka layaknya apabila kesalahan dilakukan oleh penjual maka Shopee sebagai perantara bertanggung jawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasi atau situs karena Shopee menyediakan wadah untuk berjualan, fasilitas pembayaran, dan sistem yang aman dalam berinteraksi jual beli secara online. Dengan demikian, bentuk tanggung jawab penjual dari kasus atas ketidaksesuain barang yang terjadi oleh Diah Ayu adalah ganti rugi berupa

pengembalian barang/dana. Hal ini sesuai dengan syarat dan ketentuan di Shopee dan tentu juga sesuai dengan pasal 1246 KUHPerduta.

KESIMPULAN

1. Bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee yaitu Konsumen dapat mengembalikan barang dan mendapatkan pengembalian dana, menukar barang dengan produk lain, atau mendapatkan kompensasi ganti rugi, sebagaimana telah tercantum dalam klausul Shopee kebijakan pengembalian barang/dana. Hal ini telah sesuai dengan pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.
2. Bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee yaitu penjual bertanggungjawab atas biaya, rugi dan bunga, sebagaimana telah tercantum dalam klausul Shopee kebijakan pengembalian barang/dana. Hal ini telah sesuai dengan pasal 6 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 dan pasal 1246 KUHPerduta.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Adi Baskoro, *Buku Pinter Membuat Toko Online*, Transmedia, Jakarta, 2012.

Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung : PT Kharisma Putra utama, 2015.

JURNAL

Hikmal Khalis Taufiek, Dias Dhiya Ulhaq, Takbir Ramadhan, Muhammad Ilham, Laura Rahmadini, Farahdinny Siswajanthi, Tinjauan Hukum Ekonomi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *Online*, *Indonesian Journal of Law and Justice*, Volume 1, Nomor 2, 2023.

Gama Pratama, Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020.

Syifa Manzilla Tousiya, Maman Surahman, "Tinjauan Fikih Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Dropshipping pada *Marketplace X*", *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, Volume 1, Nomor 2, 2021.

Yustian Dhian Novita, Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital", *Jurnal Pemabngunan Hukum Indonesia*, Volume 03, Nomor 01, 2021.

PERUNDANG -UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Penyelesaian Sengketa.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods.

INTERNET

My Sophie online, syarat dan ketentuan, <http://mysophie-online.blogspot.com/p/syarat-dan%20ketentuan.html>

Diah Ayu, <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee#googlevignette>