

PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE TERKAIT KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG

Putu Anggina Agistya Budiardianti, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: abianggina14@gmail.com

Putu Devi Yustisia Utami, Fakultas Hukum Universitas Udayana,
e-mail: deviyustisia@unud.ac.id

doi: <https://doi.org/10.24843/KS.2022.v10.i12.p15>

ABSTRAK

Tujuan karya ilmiah ini adalah mendapatkan pengetahuan bagaimana perlindungan konsumen terhadap jasa pengiriman barang khususnya ketika negosiasi perbelanjaan yang terdapat di laman belanja online shopee berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. serta proses penyelesaian jika terjadi wanprestasi dalam transaksi online tersebut. Metode yang dipakai saat menyelesaikan karya ilmiah ini yakni menetapkan metode penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual untuk mengkaji permasalahannya. Bahan hukum yang dipakai yaitu bahan hukum primer yang mencakup beragam macam peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi, dan bahan hukum sekunder yang mencakup bahan bacaan seperti buku dan jurnal ilmiah yang relevan dengan masalah dalam penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee memberikan perlindungan kepada konsumen yang melakukan transaksi dengan menyediakan akomodasi laporan pembeli via layanan obrolan shopee sekarang, email dan juga layanan call center. Shopee sebagai perantara biasa akan menindaklanjuti keluhan yang disampaikan dengan melakukan mediasi antara kedua belah pihak. Tetapi jika mediasi tidak menemui hasil yang mufakat maka pihak yang diberati dapat memerkarakan melewati Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Kata Kunci: *E-commerce, Perlindungan Konsumen, Shopee*

ABSTRACT

The purpose of this scientific work is to gain knowledge on how to protect consumers against goods delivery services, especially when negotiating shopping on the shopee online shopping page based on the Law of the Republic of Indonesia Number 19 of 2016 concerning Amendments to Law Number 11 of 2008 concerning Information and Electronic Transactions. and Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. as well as the settlement process in the event of a default in the online transaction. The method used when completing scientific work now is to establish a normative legal research method that uses a statutory approach, a conceptual approach to examine the problem. The legal materials used are primary legal materials which cover various kinds of legislation and jurisprudence, and secondary legal materials which include reading materials such as books and scientific journals that are relevant to the problem in research. The results show that Shopee provides protection to consumers who make transactions by providing accommodation for buyer reports via the Shopee chat service now, email and also call center services. Shopee as an ordinary intermediary will follow up on complaints submitted by mediating between the two parties. However, if the mediation does not reach a consensus, then the party concerned can file a lawsuit through the Consumer Dispute Settlement Agency.

Keywords: *E-commerce, Consumer Protection, Shopee*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi sudah menemui peningkatan kemajuan yang begitu kencang hingga saat ini. Hingga sekarang Teknologi masih sangat berperan penting dalam membantu pola kehidupan manusia kemajuan teknologi di masa sekarang telah memberikan banyak dampak untuk manusia. Internet memiliki dampak positif dalam memberikan kemudahan dalam berkomunikasi secara nasional maupun internasional tanpa adanya batasan. Perkembangan internet pada masa sekarang ini juga berdampak baik terhadap terjadinya transaksi online yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Transaksi bisa dilakukan meskipun tanpa adanya pertemuan antar pihak yang terkait. *E-commerce* atau yang dikenal dengan “belanja online” adalah salah satu kegiatan jual beli yang menggunakan media elektronik dan dilakukan secara digital, istilah tersebut telah cukup populer di lingkungan public di Indonesia, terlebih dari diketahui istilah *credit cards*, *automated teller machines* dan *telephone banking*.¹ Ada beberapa jenis *e-commerce* yang terkenal di Indonesia yaitu, iklan singkat secara online, situs *marketplace*, aplikasi *shopping Mall*, toko *online* di internet, dan masih berlimpah lagi. Jenis transaksi dalam *e-commerce* itu sendiri adalah *Business to Business*, *Business to Consumer*, *Consumer to Consumer* dan *Consumer to Business*.² Istilah diatas terus mengalami perkembangan dan bertambah luas diketahui karena digunakan buat kebutuhan yang melimpah dan beragam khususnya pada kegiatan perbelanjaan *online*. Satu diantaranya media perdagangan elektronik atau *e-commerce* yang memiliki banyak pengguna aktif di Indonesia adalah Shopee. *E-commerce* tersebut merupakan salah satu sentral perdagangan dibawah tangan PT. Shopee Indonesia.

Industri *e-commerce* tidak bisa terlepas hubungannya dengan perusahaan pengiriman dan logistik. Keperluan untuk jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan bagi para konsumen yang melakukan kegiatan secara online, baik berbelanja ataupun berbisnis secara online. Shopee menjalin kerja sama dengan banyak perusahaan jasa pengiriman barang dengan memberikan banyak promo, salah satunya gratis ongkir ke seluruh Indonesia dengan ketentuan yang sudah diatur. Go-send, J&T, JNE dan Pos Kilat merupakan layanan jasa pengiriman yang bekerjasama dengan Shopee.

Dalam transaksi jual beli yang dilaksanakan melalui *online* tentunya memerlukan suatu jasa pengiriman barang atau yang biasa disebut pengangkut. Ketika proses sampai pada tahap pengiriman barang tersebut, otomatis telah melahirkan suatu perjanjian pengangkutan antara pengirim dengan pengangkut. Pengangkutan itu sendiri dapat didefinisikan sebagai usaha dalam pemindahan barang dan atau orang dari suatu tempat menuju tempat lainnya. Pengangkutan secara umum terbagi menjadi tiga jenis tergantung dengan media atau jalur pengangkutannya.

Dalam prosedur pemindahan barang tersebut tentu terdapat kondisi yang mungkin terjadi dan tidak dapat dihindari. Dalam setiap transaksi online tentu saja terdapat resiko dalam setiap transaksi yang dilakukan. Hal ini membuat beberapa masyarakat lebih percaya untuk bertransaksi secara offline atau langsung datang ke tempat penjual yang bersangkutan karena dalam transaksi online dibutuhkan sepenuhnya keyakinan dan itikad baik antara penjual dan pembeli.

¹ Harnina, Ridwan. “Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard.” *Jurnal Riset Komunikasi*, Vol. 1 (2018): 104.

² Pradana, Mahir. “Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia.” *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 9 (2015): 37.

Hubungan antar pelaku usaha fasilitator penggunaan layanan pengangkutan barang dan dengan konsumen acap kali dijumpai adanya suatu hambatan yang ditimbulkan akibat beraneka jenis masalah teknis saat operasi pengangkutan produk. Diawali sejak produk dinyatakan hilang, dinyatakan rusak ataupun mengalami keterlambatan dalam pengirimannya.

Contoh permasalahan yang paling amat terjadi adalah keterlambatan dalam pengiriman barang konsumen. Terlebih jika memasuki perayaan atau hari raya besar keagamaan, maka keterlambatan pengiriman barang tidak dapat dihindari. Terdapatnya wanprestasi yang dilakukan pihak pengirim atau penjual mengakibatkan kerugian yang dialami konsumen sebagai pengguna jasa baik secara materiil maupun imateriil.³ Kerugian ini disebabkan karena barang yang dikirim merupakan barang yang pesat mengalami kadaluwarsa apabila diterima tidak benar sesuai waktunya. Karena hal tersebut selaku pembeli atau pelaku konsumen sepatutnya memperoleh kompensasi dari sisi penjual selaku bentuk usaha dalam mewujudkan suatu perlindungan hukum untuk konsumen memperoleh kompensasi.

Berkaitan dengan isu terkait Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee Terkait Keterlambatan Pengiriman Barang Konsumen, telah dilakukan sejumlah penelitian terdahulu yang selanjutnya menjadi *state of the art* dan bahan referensi bagi penulisan penelitian di dalam jurnal ini.

Berikut tulisan-tulisan yang bersangkutan adalah:

1. Jurnal dengan judul "Tanggung Gugat Shopee Sebagai *Online Marketplace Provider* Dalam Pengiriman Barang", yang diterbitkan pada bulan Maret 2020 di dalam Jurnal Bina Mulia Hukum Volume 4, Nomor 2, karya Yusuf Arif utomo, Carissa Kirana Eka Putri, Hilda Yunita Sabrie. Pada jurnal ini fokus kajian penelitian lebih ditekankan pada tanggungjawab shopee sebagai online marketplace dalam pengiriman barang.
2. Jurnal dengan judul "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", yang diterbitkan pada tahun 2018 di dalam Jurnal *Law Reform* Volume 14, Nomor 2, karya Aisyah Ayu Musyafah, Hardanti Widya Khasna, Bambang Eko Turisno. Pembahasan pada jurnal ini, secara garis besarnya menitikberatkan pada perlindungan konsumen jasa pengiriman barang dalam hal terjadi keterlambatan pengiriman barang.
3. Jurnal dengan judul "Pengawasan *E-Commerce* Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", yang diterbitkan pada bulan Mei 2018 di dalam Jurnal Hukum & Pembangunan Volume 48, Nomor 3, karya Deky Pariadi. Adapun permasalahan yang diangkat pada jurnal ini, yaitu berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh Undang-undang perdagangan dan Undang-undang perlindungan konsumen.

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, kesimpulan yang dapat penulis tarik adalah pada penelitian ini isu hukum yang diangkat yaitu berkaitan dengan pengaturan hukum mengenai e-commerce di Indonesia serta perlindungan konsumen

³ Fazriani, Lidya, et. al. "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)." *Jurnal Hukum Adigama*, No. 2 (2019): 1.

yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang. Hal demikian tidak lain bertujuan agar penelitian yang penulis lakukan ini, dapat menjadi suatu sumbangan baru guna kemajuan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu hukum yang bertautan dengan pengaturan peraturan Undang-Undang perlindungan konsumen di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Mengikuti latar belakang permasalahan yang sudah dibahas dan dijelaskan, hingga diperoleh dua topik permasalahan yang diangkat yaitu terkait Keterlambatan pengiriman barang konsumen di Shopee, yang akan dituangkan ke dalam rumusan-rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengaturan hukum mengenai *e-commerce* (shopee) di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk tanggungjawab dan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang?

1.3. Tujuan Penelitian

Bertolak dari kedua rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari dibuatnya artikel jurnal ini yaitu untuk mengetahui dan memahami pengaturan tentang *e-commerce* di Indonesia. Selain itu artikel ini juga bertujuan untuk mengkaji tanggungjawab dan perlindungan terhadap konsumen yang mengalami keterlambatan dalam pengiriman barang.

2. Metode Penelitian

Penelitian pada tulisan artikel jurnal ini bertempu pada jenis penelitian hukum normatif, yang dimana penelitian berikut menggunakan metode penelitian normatif. Metode normative adalah metode penelitian yang menitik beratkan kajian berdasarkan langkah-langkah yang dipergunakan ketika menemukan suatu kebenaran berdasarkan logika keilmuan, guna menyelesaikan permasalahan yang ada dengan mengacu kepada aturan-aturan hukum, doktrin-doktrin yang dikemukakan oleh para ahli, serta prinsip-prinsip dalam ilmu hukum.⁴ Adapun jenis metode yang dipergunakan saat penulisan jurnal ini ialah metode pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan dalam suatu penelitian yang dikerjakan menggunakan cara mengkaji dan melakukan telaah terhadap beraneka ragam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengikuti penulisan penelitian ini, adapun bahan hukum primer serta bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dipergunakan. Bahan hukum primer mencakup berbagai macam jenis peraturan perundang-undangan dan yurisprudensi. Sedangkan Bahan hukum sekunder mencakup bahan bacaan seperti buku dan jurnal ilmiah, sesuai isu hukum yang diambil dalam jurnal ini. Keseluruhan dari bahan hukum tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik studi dokumen. Dalam penelitian ini mempergunakan analisis kajian secara kualitatif. Kemudian data akan dikaji dengan sistematis sehingga akan menghasilkan pembahasan secara lengkap.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Pengaturan Hukum Mengenai *E-Commerce* (Shopee) Di Indonesia

Transaksi jual beli produk jasa maupun informasi antara pihak pedagang dan konsumen yang dilaksanakan secara online melewati jaringan internet atau *e-commerce*. Transaksi elektronik sendiri merupakan suatu tindakan hukum yang menjadikan

⁴ Bachtiar. *Metode Penelitian Hukum* (Banten, Unpam Press, 2018), 58.

computer atau media elektronik lainnya sebagai alat bantu. Berdasarkan pengertian diatas berhasil ditetapkan maka transaksi elektronik adalah kesepakatan jual-beli yang menggunakan computer dan media elektronik yang dilakukan antara dua pihak atau lebih.⁵

Pengaturan mengenai *e-commerce* di Indonesia sendiri tercantum pada beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu :

1. KUH Perdata

Perjanjian akan transaksi perdagangan secara khusus diatur pada buku III KUHPerdata, perjanjian jual beli ini adalah bagian dari perjanjian riil dimana maksudnya adalah sahnya perjanjian dinilai ketika barang yang menjadi objek perjanjian sudah berada ditangan konsumen. Dalam jual beli secara online prosesnya berbeda dengan perjanjian pada umumnya, meskipun sama-sama perjanjian jual beli tetapi perjanjain dalam jual beli secara elektronik (*e-commerce*) bukan mewajibkan kedua belah pihak yang bersangkutan untuk berjumpa langsung dan cukup dilakukan secara virtual (*online*). Hasil dari perjanjian tersebut dapat berupa kontrak elektronik yang mewajibkan para pihak untuk terlibat.

Perjanjian yang muncul dalam perdagangan secara online harus berdasarkan pasal 1320 KUH Perdata dimana pasal tersebut memberikan pengertian dari perjanjian yang memaut kedua belah pihak dikatakan sah secara hukum jika perjanjian itu telah memuat persyaratan dibawah ini:

- a. Dua belah pihak yang terikat pada suatu kesepakatan
- b. Kecakapan para pihak yang terlibat
- c. Terdapat objek perjanjian
- d. Dasar atau sebab yang Halal

Ketika perjanjian terjadi melalui pihak yang terlibat artinya mereka sudah setuju akan melakukan tugas dan wewenang masing-masing pihak sejalan dengan perjanjian yang telah dibuat, kemudian timbullah suatu hubungan yang disebut dengan perikatan antara pihak yang terlibat.

2. Undang-undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-undang ini selaku *general* diterapkan kepada segala aktivitas yang berkaitan dengan akan suatu kesepakatan terpenting kesepakatan jual beli yang mengikuti Pasal 1320 KUH Perdata sebagai acuannya. Demikian pula pada kegiatan perdagangan atau transaksi jual beli yang dijalankan secara online dengan bantuan media elektronik. Sebelum diterapkannya undang-undang ini transaksi secara online (*e-commerce*) menggunakan dasar hukum yang ada dalam KUH Perdata sebagai acuan berlakunya.⁶ Mereka yang terlibat dalam suatu perjanjian telah setuju untuk membuat suatu kesepakatan dan saling mengikatkan diri, serasi mengikuti ketentuan yang terletak pada pasal 1320 KUH Perdata.

⁵ Santoso, Budi. "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia." *Jurnal Law Reform*, Volume 14 No.1 (2018): 92.

⁶ Siregar, Ahmad. "Keabsahan Jual Beli Online Shop Ditinjau Dari UU No. 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Jurnal Advokasi*, Volume 7 No. 2(2019):116.

3. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Pada kaitannya juga dengan negosiasi transaksi online, perlindungan konsumen yang diartikan pada undang-undang tersebut merupakan kegiatan yang dilarang dan merupakan tanggungjawab pedagang. Pada Pasal 8 sampai 17 diatur mengenai Halangan pelaku usaha dan Pasal 19 sampai 28 mengatur terkait tanggungjawab pelaku usaha.

4. Undang-undang Nomor 7 tahun 2014 tentang Perdagangan
Tranksasi online sendiri tercantum di pasal 65 hingga 66 UU Perdagangan. Peraturan tersebut memberlakukan aturan transaksi jual beli online berskala internasional. Maksudnya yaitu pihak dalam maupun luar yang bertransaksi wajib mentaati peraturan Undang-undang tentang Perdagangan dan peraturan pelaksanaannya.⁷ Dalam undang-undang ini tepatnya pada pasal 65 menyebutkan bahwa peraturan ini mengharuskan pedagang *e-commerce* untuk menyiapkan data dan/atau informasi secara utuh dan akurat sampai bakal mempermudah untuk menelaah legalitasnya.

5. PP Nomor 80 tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
Aturan tersebut di atas mengurus terkait seluruh bagian yang melaksanakan kegiatan penukaran barang termasuk dalam pengiriman barang dalam kegiatan perdagangan online. Ruang lingkup Peraturan ini adalah seluruh transaksi yang dilaksanakan baik secara *online* maupun secara *offline*. Dan mencakup hubungan antara penjual dengan penjual ataupun penjual dengan pembeli.

3.2 Bentuk Tanggungjawab Dan Perlindungan Konsumen Jika Terjadi Keterlambatan Dalam Pengiriman Barang

Pada dasarnya mengenai definisi perlindungan konsumen telah tercantum pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 yaitu pada pasal 1 ayat (1) yang mendefinisikan perlindungan konsumen ialah seluruh cara untuk menjamin kepastian dan perlindungan terhadap konsumen.

Terdapat dua cara yang dapat dilakukan dalam upaya penerapan perlindungan kepada konsumen. pertama adalah perlindungan hukum akan pembeli sebelum terjadinya transaksi yang bisa dikerjakan dengan cara seperti berikut :

1. *Legislation*, adalah perlindungan hukum yang dilaksanakan melalui pemberian perlindungan untuk konsumen dengan memakai peraturan perundang -undangan yang sudah ada. Hingga konsumen mendapatkan perlindungan sebelum transaksi itu terjadi, karena ketentuan tentang transaksi antara konsumen dan penjual sebelumnya sudah diatur.
2. *Voluntary Self Regulation*, adalah perlindungan hukum yang dilaksanakan dengan kesadaran pelaku usaha untuk bertambah pelan-pelan dan cermat dalam menggerakkan usahanya.

Cara yang kedua adalah perlindungan konsumen setelah terjadinya transaksi yang dilaksanakan dengan jalan hukum melalui pengadilan negeri ataupun Pengadilan

⁷ Pariadi, Dedy. "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum dan Pembangunan* Volume 48 No.3 (2018): 655.

diluar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berlandaskan keinginan mereka yang sedang bersengketa.⁸

Pengiriman yang dilakukan oleh pedagang merupakan salah satu penentu yang sangat konsekuensial dalam transaksi *e-commerce* karena ketepatan waktu dalam pengangkutan barang merupakan hal yang diinginkan konsumen. Jaminan yang diberikan oleh pelaku usaha merupakan kesepakatan yang harus diterima oleh konsumen dan dipenuhi oleh penjual demi memberikan kepastian hak untuk konsumen. Hal ini merupakan komitmen yang harus dilakukan demi mengelola usaha. Kewajiban berlaku buat konsumen dan penjual yang menyetujui garansi yang sebelumnya telah disetujui oleh para pihak. Apabila pihak yang mengalami kerugian tidak kunjung mendapatkan kompensasi maka pihak yang mengalami kerugian berhak untuk menuntut kembali.

Pertanggungjawaban berdasarkan wanprestasi dalam hal ini adalah kelalaian (*negligence*) adalah tanggung jawab yang bersifat subjektif, artinya pertanggungjawaban dilakukan atas kesadaran diri oleh pelaku usaha karena merasa bertanggung jawab.⁹ Menurut teori ini, kerugian yang dialami konsumen yang berasal dari kelalaian pelaku usaha adalah faktor penentu apakah konsumen memiliki hak buat mengajukan tuntutan kompensasi kepada penjual yang bersangkutan. *Negligence* ini bisa digunakan sebagai dasar gugatan ditengah kelalaian tersebut memenuhi ketentuan seperti berikut :

- a. Menimbulkan kerugian dan melanggar kesepakatan
- b. Bukti pelaku usaha lalai dalam melakukan kewajibannya.
- c. Kelalaian tersebut merupakan sumber kerugian yang ada

Keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pelaku usaha maupun pihak karyawan ekspedisi pengiriman tentu saja berhak mendapatkan ganti rugi kecuali keterlambatan yang terjadi karena *force majeure*, maka tidak ada pergantian kerugian. Keteledoran yang terbukti dikerjakan oleh perugas layanan jasa pengangkutan barang ini bisa diartikan sebagai suatu bentuk wanprestasi karena telah melanggar perjanjian yang sebelumnya sudah disepakati bersama. Waktu pengiriman yang tidak sesuai tersebut sudah cukup dikatakan sebagai sebuah wanprestasi. Ganti kerugian akibat kelalaian pelaku usaha, sudah tercantum dalam perjanjian yang sebelumnya sudah disepakati oleh pihak yang terlibat.¹⁰

Shopee yang merupakan *Online Marketplace Provider* (OMP) berperan menjadi penghubung biasa yang artinya bertugas sebagai perantara antara pihak penjual (pemberi kuasa) dengan pihak pembeli (pihak ketiga). Karena Shopee bertindak sebagai perantara biasa, Shopee tidak bisa dimintakan pertanggungjawaban atas bukan sebagai pihak dalam proses perdagangan melalui media tersebut. Shopee berkedudukan sebagai perantara dalam penyelesaian masalah jika terjadi kehilangan, kerusakan dan keterlambatan pengiriman barang antara pedagang dan konsumen yang bersangkutan. Kedua belah pihak tetap menyelesaikan sengketa sebagai

⁸ Gunawan, Johannes. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung, Universitas Katolik Parahyangan, 1999), 3.

⁹ Musyafah, A.A, Khasna H. Widya, Bambang Eko T. "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang.", *Jurnal Law Reform* Volume 14 No.2 (2018): 158.

¹⁰ Purba, Joshua, Rohaini, Dewi Septiana, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution.", *Pactum Law Journal Lampung*, Vol 2 No. 1 (2018): 543.

pedagang dan konsumen, seperti yang sudah tertulis dalam prasyarat layanan Shopee bahwa penyelesaian sengketa bisa dilangsungkan melewati jalur pengadilan. Namun tidak sebandingnya biaya yang timbul dengan besarnya kerugian yang dialami maka Shopee menyarankan untuk membawa masalah tersebut melewati jalur diluar pengadilan yaitu dengan melaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Wanprestasi yang terjadi dalam konteks ini terjadi dikarenakan konsumen terlambat menerima barang yang sudah dibeli sesuai dengan waktu yang disepakati. Meskipun sebagai perantara biasa, shopee tetap bertanggungjawab dengan panduan yang disediakan oleh Pihak Shopee. Adapun bentuk tanggung jawab yang diberikan shopee adalah sebagai berikut :

- a. Terdapat fitur layanan pelaporan yang diberikan Shopee yang memberikan layanan pelaporan bagi pelanggan melalui live chat, email ataupun telfon yang apabila terlambat dalam menerima barang yang sudah dibeli sesuai dengan waktu yang diperjanjikan.
- b. Shopee sebagai *Online Marketplace Provider* (OMP) bertanggungjawab atas setiap transaksi jual beli dengan memberikan suatu perlindungan dengan "Garansi Shopee" yang berlaku selama 3 hari setelah barang diterima oleh pihak pembeli. Garansi ini berfungsi untuk memberikan perlindungan yang dapat menahan uang dari pihak konsumen sampai konsumen mengkonfirmasi bahwa pesanan sudah diterima dengan baik, apabila produk mengalami keterlambatan atau bahkan tidak sampai ke tangan pembeli maka uang tersebut akan ditahan oleh pihak Shopee dan tidak akan diteruskan ke pihak penjual sampai barang tersebut diterima oleh konsumen. Secara singkat, layanan ini dapat ditahan sementara oleh pihak shopee sampai konsumen mengkonfirmasi pesanan yang dipesan telah diterima dengan keadaan baik.¹¹

Setiap kali hal ini terjadi konsumen yang merasa dirugikan bisa menggugat penjual yang bersangkutan. Sesuai dengan penjelasan Pasal 38 dan Pasal 39 Undang-undang Transaksi dan Informasi Elektronik penyelesaian sengketa yang terjadi dalam transaksi elektronik (*e-commerce*) dilakukan dengan cara litigasi dan non litigasi. Dalam proses penyelesaian sengketa BPSK memberikan 3 cara penyelesaian yang dapat ditempuh oleh konsumen, yaitu :

- a. Arbitrase, langkah guna mendapatkan suatu negosiasi melalui pihak ketiga, sebab pihak-pihak yang bermasalah dianggap tidak mampu menuntaskan masalahnya sendiri.
- b. Mediasi, langkah menyelesaikan suatu sengketa melewati proses perundingan guna mendapatkan persetujuan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator
- c. Konsiliasi, cara penyelesaian sengketa yang menggunakan konsiliator yang mencari titik tengah yang menyatukan keinginan dari mereka yang berselisih.¹²

¹¹ Team Shopee, "Syarat Layanan Shopee", dikutip dari www.shopee.co.id , diakses pada 12 Januari 2022.

¹² Helmi, Hanum R. (2015). "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia." *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 No. 1 (2015):79.

Pemilihan cara penyelesaian sengketa yang akan digunakan berdasarkan atas dasar persetujuan antara kedua belah pihak yang bersengketa, yang tentunya merupakan jalan terbaik pilihan pihak yang bersengketa agar penyelesaiannya dapat dilaksanakan dengan cara ampuh dan praktis. Serupa dengan pengertian yang disebutkan dalam Pasal 1 angka 11 UUPK, "BPSK adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen".¹³

4. Kesimpulan

Pengaturan mengenai e-commerce dapat ditemui pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan dan PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik. Oleh karena e-commerce adalah bagian dari sistem jual beli, maka secara umum pengaturannya juga mengacu kepada KUH Perdata. Selain itu transaksi melalui e-commerce juga tercantum di Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999. Perlindungan konsumen yang disediakan pihak Shopee untuk pembeli yang mengalami keterlambatan mendapatkan produk yang telah di pesan maka Shopee menyediakan layanan *Chat sekarang, email, dan telepon customer service*. Pengaduan tersebut kemudian di proses pihak shopee dengan melaksanakan mediasi kepada pihak yang terlibat. Namun ketika mediasi yang telah disediakan tidak menemui kata sepakat maka konsumen yang mengalami kerugian bisa menggugat penjual ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Bachtiar. *Metode Penelitian Hukum* (Banten: Unpam Press, 2018)

Johanes Gunawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, Universitas Katolik Parahyangan, 1999

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)

Jurnal

A.A. Musyafah, H. Widya Khasna, Bambang Eko T., "Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang", (*Jurnal Law Reform* Volume 14 No.2 2018), Hal 151-161.

Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 1, Jakarta: 2014, Hal 84-94.

Deky Pariadi, "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", (*Jurnal Hukum&Pembangunan* Volume 48 No.3 Mei 2018), Hal 652-669.

Fazriani, Lidya, et. al., "Tanggung Jawab PT Gojek Indonesia Dalam Pengiriman Barang Konsumen Dari Segi Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang

¹³ Dahlia, "Peran BPSK Sebagai Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Jurnal Ilmu Hukum Jakarta*, Vol. 1 (2014): 85.

- Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Kurir Gojek Membawa Lari Smartphone Tahun 2017)", *Jurnal Hukum Adigama*, Volume 2, No. 2, Tahun 2019, Hal 1-17.
- Harnina Ridwan (et.al.), "Komunikasi Digital Pada Perubahan Budaya Masyarakat E-commerce Dalam Pendekatan Jean Baudrillard," *Jurnal Riset Komunikasi*, Vol. 1, Februari 2018, Hal 99-108.
- Helmi, Hanum R. (2015). "Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia". *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 (No. 1), Hal 77-89.
- Joshua Purba, Rohaini, Dewi Septiana, "Penyelesaian Sengketa Online Marketplace Antara Penjual dan Pembeli Melalui Online Dispute Resolution", *Pactum Law Journal*, Vol 2 No. 1, Lampung: 2018, Hal 537-549.
- Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Di Indonesia," *Jurnal Neo-Bis*, Vol. 9, Desember 2015, Hal 32-40.
- Santoso, Budi. 2018. "Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia" *Jurnal Law Reform*, Volume 14 No.1 Des 2018, Hal 89-103.
- Siregar, Ahmad. 2019. "Keasbahan Jual Beli Online Shop Ditinjau Dari UU No. 19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik", *Jurnal Ilmiah Advokasi*, Volume 7 No. 2, Hal 109-125.

Peraturan Perundang-Undangan dan Yurisprudensi

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang Republik Indonesia No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- Undang-undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan
- Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik