

Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidaksesuaian Barang dalam Jual Beli Online pada Platform Shopee Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Helmi Mutawalli^{1*}, Agus Prihartono, P.S.², Anne Gunawati³

^{1,2,3}Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jl. Raya Palka KM 3, Desa Sindangsari, Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang, Provinsi Banten
1111200038@untirta.ac.id¹ agusprihartono@untirta.ac.id² anneguna@untirta.ac.id³

Abstract

The development of information technology has significantly transformed the trading system in Indonesia, particularly through e-commerce platforms such as Shopee. Although it offers convenience and efficiency, online transactions also raise legal issues, especially regarding discrepancies between the goods received by consumers and the product descriptions offered. This study aims to analyze the forms of legal protection for consumers and the liability of business actors in cases of non-conforming goods in Shopee transactions based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The research method used is normative juridical with statutory and conceptual approaches. The findings indicate that consumer protection in Shopee's online sales is implemented through preventive and repressive mechanisms. Preventive protection is carried out through the Shopee Guarantee system, return policy, and protection of users' personal data, while repressive protection is provided through internal dispute resolution mechanisms and compensation. However, the effectiveness of this legal protection remains limited due to weak supervision, low consumer legal awareness, and the absence of specific regulations governing the liability of digital platforms. Therefore, it is necessary to strengthen e-commerce regulations and enhance the role of the government and platform providers to ensure legal certainty and consumer protection in the digital era.

Keywords: Consumer Protection, E-Commerce, Shopee, Non-Conforming Goods, Law Number 8 of 1999.

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar terhadap sistem perdagangan di Indonesia, khususnya melalui platform e-commerce seperti Shopee. Meskipun memberikan kemudahan dan efisiensi, transaksi jual beli secara daring juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama terkait ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan deskripsi produk yang ditawarkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha dalam kasus ketidaksesuaian barang pada transaksi di Shopee berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan konseptual (conceptual approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online di Shopee dilaksanakan melalui dua bentuk, yaitu preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan melalui sistem Shopee Guarantee, kebijakan pengembalian barang, dan perlindungan data pribadi pengguna, sedangkan perlindungan represif dilakukan melalui mekanisme penyelesaian sengketa internal dan kompensasi ganti rugi. Namun, efektivitas penerapan perlindungan hukum tersebut masih terbatas akibat lemahnya pengawasan, rendahnya kesadaran hukum konsumen, dan belum adanya regulasi khusus tentang tanggung jawab platform digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi e-commerce serta peningkatan peran pemerintah dan penyelenggara platform untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen di era digital.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Shopee, Ketidaksesuaian Barang, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Copyright (c) 2026 Helmi Mutawalli, Agus Prihartono, P.S, Anne Gunawati

✉Corresponding author: Helmi Mutawalli

Email Address: 1111200038@untirta.ac.id (Jl. Raya Palka KM 3, Desa Sindangsari, Kecamatan Pabuaran, Kabupaten Serang, Provinsi Banten)

Received 02 August 2026, Accepted 08 August 2026, Published 14 August 2026

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengikis batas ruang dan waktu dalam berbagai aktivitas manusia, termasuk dalam bidang hukum ekonomi dan perdagangan.

Sistem transaksi yang semula bersifat konvensional, berlandaskan pertemuan fisik langsung (tatap muka) antara penjual dan pembeli, kini bertransformasi menuju sistem perdagangan elektronik berbasis internet (e-commerce). Konsep pasar tradisional bergeser menjadi virtual store atau virtual company yang menawarkan efisiensi tinggi, murah biaya operasional, dan kemudahan akses bagi produsen maupun konsumen.

Namun, di balik keunggulan yang ditawarkan, perdagangan siber menyimpan potensi risiko kerugian yang besar bagi konsumen. Sifat transaksi yang tidak bertatap muka menyebabkan adanya jurang asimetri informasi. Konsumen tidak dapat memeriksa, meraba, atau menguji kualitas fisik objek yang diperjanjikan sebelum melakukan pembayaran. Kondisi ini sering kali dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak beriktikad baik untuk melakukan tindakan yang merugikan, salah satunya adalah memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan visualisasi, deskripsi produk, iklan, maupun janji promosi yang ditampilkan pada etalase digital.

Sebagai salah satu marketplace leader dengan volume pengguna aktif bulanan mencapai lebih dari 150 juta pengguna di Indonesia, Shopee menjadi platform utama bertemunya ribuan penjual independen dan pembeli. Maraknya keluhan konsumen pada kolom ulasan bintang satu, serta kasus-kasus riil seperti yang dialami oleh konsumen (misalnya kasus pemesanan jas hujan merek Motowolf Premium ukuran XL warna hijau yang dikirimkan warna hitam ukuran L), membuktikan bahwa ketidaksesuaian spesifikasi barang masih menjadi problem laten.

Secara normatif, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah menggariskan hak-hak dasar konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak mendapatkan ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Di sisi lain, Pasal 8 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan janji dalam label, etiket, iklan, atau promosi. Kendati demikian, penerapan regulasi ini pada model kontrak triangular e-commerce yang melibatkan penyedia platform digital (intermediary) menimbulkan kekosongan dan ambiguitas tanggung jawab yuridis.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini mengkaji secara komprehensif mengenai efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen serta batasan tanggung jawab hukum pelaku usaha atas ketidaksesuaian barang dalam transaksi pada platform Shopee ditinjau dari UUPK, dengan rumusan masalah sebagai berikut: pertama, bagaimana perlindungan terhadap konsumen atas jual beli secara online pada platform Shopee yang barangnya tidak sesuai menurut UUPK? kedua, bagaimana tanggung jawab pelaku usaha atas jual beli secara online yang barangnya tidak sesuai menurut UUPK?

METODE

Penelitian artikel hukum ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif (hukum kepustakaan) dengan spesifikasi pendekatan deskriptif analitis. Sifat normatif ini ditujukan untuk

menelaah norma-norma, aturan hukum, asas hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu perlindungan konsumen digital.

Pendekatan yang diterapkan dalam menganalisis permasalahan meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), yaitu menelaah regulasi hukum positif yang relevan, antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), UU No. 8 Tahun 1999 (UUPK), UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta PP No. 71 Tahun 2019 (PP PSTE); dan pendekatan konseptual (conceptual approach), yaitu merujuk pada pendapat para ahli hukum dan doktrin, seperti Teori Perlindungan Hukum dari Satjipto Rahardjo dan Philipus M. Hadjon, serta Teori Tanggung Jawab Hukum dari Hans Kelsen.

Sumber bahan hukum terdiri atas bahan hukum primer (peraturan perundang-undangan), bahan hukum sekunder (buku hukum, jurnal ilmiah, laporan hukum), dan bahan hukum tersier (kamus hukum dan ensiklopedia). Teknik pengumpulan bahan dilakukan melalui studi kepustakaan (library research). Terhadap bahan hukum yang terkumpul, dilakukan analisis secara yuridis kualitatif dengan metode pemaparan, interpretasi, dan sistematisasi hukum dogmatis guna menghasilkan penemuan hukum in concreto.

HASIL DAN DISKUSI

Perlindungan Hukum Preventif dan Represif terhadap Konsumen di Platform Shopee Menurut UUPK

Teori perlindungan hukum yang digagas oleh Philipus M. Hadjon membagi perlindungan menjadi dua bentuk, yaitu preventif (pencegahan) dan represif (penyelesaian pascapelanggaran). Dalam kerangka transaksi digital pada platform Shopee, implementasi kedua dimensi perlindungan ini dikonstruksikan ke dalam instrumen teknologi dan klausula aturan platform yang wajib tunduk pada instrumen hukum nasional (UUPK dan UU ITE).

Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan preventif di platform Shopee bekerja sebagai mekanisme kontrol awal agar tidak terjadi cedera janji (wanprestasi) oleh pelaku usaha. Penjabaran bentuk perlindungan preventif tersebut tersaji dalam tabel berikut:

Tabel 1. Bentuk Perlindungan Preventif

Instrumen Perlindungan Preventif Shopee	Landasan Hukum Yuridis	Fungsi Utama Perlindungan
Sistem Shopee Guarantee (Garansi Shopee)	Pasal 1338 ayat (3) KUHPerdata (Iktikad Baik) & Pasal 4 huruf a, b UUPK	Berfungsi sebagai escrow account (rekening penampung pihak ketiga). Dana konsumen ditahan dan tidak langsung disalurkan ke penjual sampai konsumen memverifikasi kesesuaian fisik barang.
Kewajiban Transparansi Informasi & Consumer Review	Pasal 7 huruf b UUPK (Kewajiban Informasi Benar, Jelas, Jujur)	Mewajibkan penjual mengunggah detail produk sesuai aslinya. Fitur rating/ulasan berfungsi sebagai instrumen pengawasan sosial digital (digital self-regulation).

Kebijakan Pengembalian Barang (Return Policy)	Pasal 4 huruf h UUPK (Hak Mendapatkan Kompensasi/Penggantian)	Menyediakan jaminan administratif formal berupa hak pembeli mengajukan pembatalan/pengembalian sebelum dana dicairkan dari sistem escrow.
Keamanan Data Pribadi Pengguna	Pasal 15 ayat (1) PP No. 71 Tahun 2019 (PP PSTE)	Penerapan enkripsi data dan autentikasi dua langkah (2FA) untuk mencegah penyalahgunaan data finansial dan identitas konsumen.

Sumber: Diolah Peneliti

Meskipun instrumen teknologi pencegahan telah diintegrasikan, efektivitas perlindungan preventif ini sangat dipengaruhi oleh tingkat digital legal awareness (kesadaran hukum digital) konsumen. Banyak sengketa muncul karena konsumen lalai memperhatikan batas waktu otomatis sistem Garansi Shopee, sehingga dana terlepas ke penjual sebelum komplain diajukan.

Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif diaktifkan ketika hak konsumen nyata-nyata telah dilanggar akibat barang yang diterima tidak sesuai spesifikasi atau cacat. Bentuk perlindungan represif di platform Shopee meliputi mediasi melalui Resolution Center (Pusat Resolusi), yaitu wadah penyelesaian sengketa online (Alternative Dispute Resolution/ADR) internal platform, di mana konsumen mengunggah bukti unboxing dan deskripsi produk untuk ditengahi oleh tim Shopee selaku mediator administratif. Hal ini sejalan dengan spirit Pasal 45 ayat (2) UUPK yang melegitimasi penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Selain itu, apabila penjual terbukti bersalah, Shopee memproses eksekusi ganti rugi berupa pengembalian dana penuh (refund) atau penukaran barang (replacement) sesuai Pasal 19 ayat (1) UUPK. Platform juga menjatuhkan sanksi administratif kepada penjual yang berulang kali melakukan wanprestasi atau menjual produk palsu, berupa pengurangan poin penalti, pembekuan akun (account suspension), hingga pemutusan hak akses permanen sesuai amanat Permendag Nomor 50 Tahun 2020.

Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha dan Platform Digital Berdasarkan Konsep Hubungan Hukum Triangular

Transaksi pada e-commerce menciptakan pola hubungan hukum segitiga (triangular contract relationship). Oleh sebab itu, tanggung jawab hukum harus dipilah secara rigid berdasarkan subjek hukumnya agar tidak menimbulkan kerancuan hak gugat.

Tanggung Jawab Hukum Penjual (Pelaku Usaha Direct)

Penjual memegang beban tanggung jawab utama atas substansi objek jual beli. Ketika barang yang diterima pembeli tidak cocok (misalnya salah ukuran atau warna), penjual secara keperdataan telah memenuhi unsur wanprestasi (breach of contract) di bawah Pasal 1243 KUHPdata, khususnya kategori melaksanakan kewajiban tetapi tidak sebagaimana mestinya. Penjual wajib memberikan ganti rugi nyata (biaya, rugi, dan bunga).

Apabila ketidaksesuaian tersebut mengandung unsur kesengajaan, seperti memalsukan merek produk terkenal atau memanipulasi gambar secara ekstrem, maka perbuatan tersebut diklasifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH) berdasarkan Pasal 1365 KUHPPerdata, serta melanggar larangan Pasal 8 ayat (1) huruf f UUPK yang berimplikasi pada ancaman sanksi pidana Pasal 62 UUPK.

Tanggung Jawab Shopee sebagai Penyelenggara Sistem Elektronik (Intermediary)

Sebagai intermediary platform, tanggung jawab Shopee dibatasi oleh konsep fault-based liability (tanggung jawab berdasarkan kesalahan) dan asas caveat venditor modern. Shopee tidak bertanggung jawab atas kualitas fisik barang karena bukan pemilik produk, melainkan bertanggung jawab penuh atas keandalan dan keamanan sistem transaksi elektronik yang diselenggarakannya sesuai Pasal 15 ayat (1) PP PSTE.

Namun, dalam praktiknya, Shopee sering mencantumkan klausula eksonerasi (disclaimer) dalam Syarat dan Ketentuan, yang secara sepihak melepaskan diri dari segala kerugian konsumen akibat perilaku penjual. Berdasarkan kajian Pasal 18 ayat (1) huruf a UUPK, klausula baku yang bertujuan memindahkan atau melenyapkan pertanggungjawaban pelaku usaha dinyatakan batal demi hukum. Shopee memikul secondary liability (tanggung jawab sekunder); apabila Shopee telah menerima laporan (take-down notice) mengenai adanya penjual nakal atau barang ilegal namun membiarkannya demi keuntungan komisi, maka platform dinilai melakukan kelalaian (negligence) dan wajib bertanggung jawab mengompensasi kerugian konsumen tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang di platform Shopee dijalankan melalui mekanisme ganda. Secara preventif, perlindungan diwujudkan lewat sistem Shopee Guarantee (rekening escrow), transparansi informasi melalui ulasan pembeli, dan perlindungan privasi data siber. Secara represif, perlindungan diwadahi oleh fitur mediasi Resolution Center, pengembalian dana (refund), serta penjatuhan sanksi internal platform berupa penutupan akun toko penjual. Kendati begitu, daya laku perlindungan represif platform masih lemah secara eksekutorial karena keputusannya hanya bersifat administratif internal dan belum terintegrasi kokoh dengan lembaga penyelesaian sengketa formal negara.

Tanggung jawab hukum dalam ekosistem triangular e-commerce terbagi menjadi dua. Penjual memikul tanggung jawab penuh atas wanprestasi dan perbuatan melawan hukum terkait ketidaksesuaian objek barang berdasarkan Pasal 1243 KUHPPerdata dan Pasal 19 UUPK. Sementara itu, Shopee selaku penyelenggara platform memikul tanggung jawab sekunder (intermediary liability) yang berfokus pada jaminan keandalan operasional sistem siber dan pengawasan administratif merchant. Penggunaan klausula eksonerasi pelepasan tanggung jawab sepihak oleh platform batal demi hukum berdasarkan Pasal 18 UUPK apabila platform terbukti lalai menindaklanjuti kecurangan

di dalam sistemnya. Kesimpulan ini menegaskan bahwa penguatan regulasi e-commerce serta peningkatan peran pemerintah dan penyelenggara platform masih diperlukan untuk menjamin kepastian hukum bagi konsumen di era digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pemangku kepentingan.

Pertama, bagi pemerintah, khususnya Kementerian Perdagangan dan Kementerian Komunikasi dan Informatika, perlu segera merumuskan regulasi turunan khusus yang lebih ketat guna menegaskan batasan tanggung jawab hukum digital platform intermediary, serta mewajibkan integrasi sistem pengaduan internal marketplace dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar memiliki daya eksekusi hukum yang kuat. Kedua, bagi penyelenggara platform seperti Shopee, diharapkan meningkatkan sistem verifikasi merchant (know your seller) secara faktual guna menyaring penjual fiktif atau toko nakal, serta memberikan edukasi periodik dan notifikasi peringatan hak komplain yang lebih interaktif sebelum masa Garansi Shopee kedaluwarsa secara otomatis. Ketiga, bagi konsumen, diharapkan untuk meningkatkan ketelitian digital (digital prudence) dengan selalu membudayakan perekaman video unboxing yang valid tanpa jeda sebagai bukti hukum primer, serta memanfaatkan ruang komplain sengketa dalam koridor tenggat waktu perlindungan platform secara disiplin. Keempat, bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai tanggung jawab platform digital lintas negara (cross-border e-commerce liability) agar diperoleh perspektif hukum yang lebih luas dan mendalam.

REFERENSI

- Hadjon, Philipus M. (1987). *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- Marzuki, Peter Mahmud. (2005). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasution, Az. (2002). *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media.
- Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Perdagangan melalui Sistem Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Romdoni, Muhamad, (2022)“A Literature Review Of Coercive Isomorphism On Corporate Legal Responsibility In Indonesia” *Jurnal Pranata Hukum*,17(2). DOI: <https://orcid.org/0000-0002-5809-8587>
- Romdoni, M., Lussak, A., & Ramadhan, R. (2024). Enhancing IT's role in law firms' knowledge management . *Multidisciplinary Science Journal*, 7(1), 2025022. <https://doi.org/10.31893/multiscience.2025022>
- Subekti, R. (2005). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Widjaja, Gunawan. (2003). Klausula Baku dalam Perjanjian Jual Beli. Jakarta: RajaGrafindo Persada.