

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI  
E-COMMERCE PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada  
Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

**Oleh :**

**YUSFA ERLA NOVITA**

**C100170112**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2022**

HALAMAN PEESETUJUAN

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI  
E-COMMERCE PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**

**PUBLIKASI ILMIAH**

oleh :

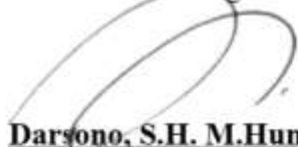
**YUSFA ERLA NOVITA**

**C100170112**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh :

Dosen

Pembimbing



**Darsono, S.H. M.Hum**

**NIK. 324**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP  
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI  
E-COMMERCE PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**

**OLEH  
YUSFA ERLA NOVITA  
C100170112**

**Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada hari Selasa, 15 Februari 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

**Dewan Penguji:**

- 1. Darsono, S.H., M.H.  
(Ketua Dewan Penguji)**
- 2. Fahmi Fairuzzaman, S.H., M.H., L.L.M  
(Anggota I Dewan Penguji)**
- 3. Dr. Tahsya Panji Nugraha, S.H., M.H.  
(Anggota II Dewan Penguji)**

()  
()  
()



**Dekan**

  
**Dr. Kelik Wardiono, S.H., M.H.**

**NIP. 196812261993031002 / NIDN. 0026126801**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 15 Februari 2022

Penulis



**YUSFA ERLA NOVITA**

**C100170112**

# **ANALISIS YURIDIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**

## **Abstrak**

Di era yang sudah modern ini, banyak konsumen yang lebih memilih berbelanja dan melakukan transaksi penjualan dan pembelian melalui internet agar lebih mudah, salah satunya melalui aplikasi atau situs E-commerce Shopee. Meskipun pemerintah dan pihak shopee sudah memberikan jaminan mengenai hak konsumen dalam Undang-Undang, faktanya konsumen yang haknya sering dikesampingkan oleh pelaku usaha masih banyak sehingga para konsumen merasa dirinya dirugikan pada saat bertransaksi di Shopee. Permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana hukum melindungi para konsumen yang haknya banyak dirugikan pada saat bertransaksi di shopee , tanggung jawab pihak Shopee kepada konsumen yang mengalami kerugian pada saat bertransaksi di shopee. Dalam menulis skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian yang di teliti oleh penulis bersifat deskriptif. Penulis menggunakan data primer dan sekunder dalam penulisan skripsi ini. Dari hasil penelitian yang diperoleh, hukum di Indonesia telah memberikan perlindungan terhadap konsumen dengan dikeluarkannya peraturan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan pihak shopee memberikan pertanggung jawaban kepada para konsumen yang dirugikan dengan memberikan layanan keluhan kepada customer help shopee, konsumen dapat mengajukan segala bentuk keluhan mengenai produk, pelaku usaha, dan jasa pengiriman, konsumen juga akan mendapatkan penggantian dana atau produk, serta perlindungan identitas dan data agar terhindar dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

**Kata kunci** : perlindungan hukum, konsumen, e-commerce

## **Abstract**

In this modern era, many consumers prefer to shop and make sales and purchase transactions via the internet to make it easier, one of which is through the Shopee e-commerce site or application. Even though the government and shopee have provided guarantees regarding consumer rights in the law, the fact is that there are still many consumers whose rights are often ignored by business actors so that consumers feel that they are disadvantaged when transacting at Shopee. The problem to be discussed is how the law protects consumers whose rights are greatly impaired when transacting at shopee, the responsibility of Shopee to consumers who experience losses when transacting at shopee. In writing this thesis, the author uses a normative juridical legal research method. The research examined by the author is descriptive. The author uses primary and secondary data in writing this thesis. From the research results obtained, the law in Indonesia has provided protection to consumers with the issuance of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and the shopee provides accountability to consumers who are harmed by providing complaint services to customer help shopee, consumers can submit all forms of complaints regarding products, business actors, and delivery services, consumers will also get

reimbursement of funds or products, as well as identity and data protection to avoid irresponsible parties.

**Keywords:** legal protection, consumers, e-commerce

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi ini, tidak hanya masyarakat yang berkembang, namun teknologi komunikasi dan informasi juga telah berkembang pesat, perkembangan ini sangat memberikan banyak perubahan dalam kehidupan masyarakat dan ekonomi dalam masyarakat. Berkembangnya teknologi sangat berpengaruh terhadap ekonomi karena memunculkan banyak peluang dalam bidang bisnis, salah satunya yaitu dengan adanya kemunculan E-commerce yang merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen melalui internet atau media elektronik.

Di Indonesia ada banyak E-commerce yang menawarkan keamanan dalam berbelanja Online, salah satunya yaitu Shopee yang merupakan sebuah aplikasi mobile commerce yang berpusat di Singapura yang dimiliki oleh perusahaan Sea Limited, Shopee di Indonesia sendiri berpusat di Jakarta dan dibawah oleh PT.Shopee Internasional Indonesia. Shopee pertama kali meluncur sebagai marketplace *consumer to consumer* (C2C). Namun kini mereka telah beralih ke model hibrid C2C dan *business to consumer* (B2C) semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan platform toko daring untuk brand ternama.

Meskipun *Shopee* di klaim sebagai salah satu ecommerce yang menawarkan keamanan, nyatanya sering terjadi kecurangan terhadap konsumen yang dilakukan oleh para pelaku usaha. kasusnya antara lain :

- a. Pembobolan akun *Shopee*, data para konsumen diambil lalu dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk disalahgunakan, selain itu, para pelaku pembobolan juga mengambil uang dan membeli barang menggunakan dana pemilik akun *Shopee* (Ahsan, 2021). Hal ini terjadi karena keamanan *shopee* yang lemah sehingga akun dari konsumen bisa diretas oleh para pihak yang tidak bertanggung jawab.
- b. Pengaduan cukup sulit, ada beberapa kasus konsumen yang komplain kepada pihak *Shopee* karena memiliki masalah dengan pengembalian dana atau barang,

akun yang diretas oleh orang lain, dan penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha, tetapi oleh pihak *Shopee* tidak diperhatikan, tanggapan kepada konsumen yang dirugikan memakan waktu sangat lama (Alfinn, 2021).

- c. Wanprestasi, terjadinya ketidaksesuaian antara barang yang telah diterima dengan barang yang dibeli oleh konsumen (Qonsumen, 2021). Penipuan ini biasa dilakukan oleh para pelaku usaha dengan menawarkan barang yang tidak sama dengan gambar yang ditawarkan pada halaman toko, sehingga para konsumen merasa mereka ditipu atau dirugikan. Selain itu, banyak dari pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak layak pakai kepada konsumen.

Menurut Ketentuan Umum Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak yang wajib dilindungi dari konsumen yaitu kepastian hukum. Kepastian hukum yang dimaksud dalam e-commerce antara lain jaminan keaslian data, kerahasiaan dokumen, hukum yang digunakan dan juga hukum mana yang dapat diterapkan saat terjadi suatu wanprestasi.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu agar lebih memahami apa saja upaya-upaya perlindungan hukum di Indonesia terhadap konsumen yang haknya dirugikan dalam transaksi e-commerce *Shopee* serta memahami apa saja upaya pertanggung jawaban yang dilakukan oleh pihak *Shopee* terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli di *Shopee*.

## **2. METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan undang-undang (statute approach). Sumber data yang digunakan adalah bahan hukum primer dan sekunder. Kemudian penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-commerce Pada Situs Belanja Online Shopee**

Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan upaya untuk memberikan perlindungan mengenai hak asasi manusia yang diberikan oleh hukum Indonesia kepada seluruh masyarakat Indonesia (Rahardjo, 2000).

Menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen antara lain :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dalam melakukan transaksi di Shopee, para konsumen sering mengalami kerugian, sehingga merasa dirinya membutuhkan perlindungan hukum. Adapun kerugian-kerugian yang dialami para konsumen menurut data penelusuran yang telah penulis kumpulkan, antara lain :

- a. Diretasnya akun Shopee konsumen. Akun milik konsumen dibobol oleh pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin mengambil atau menggunakan data pribadi atau data bank pemilik akun kemudian disalahgunakan, seperti mengambil uang dan membeli produk menggunakan uang dari pemilik akun tersebut (Ahsan,



2021). Hal ini terjadi karena keamanan Shopee yang lemah sehingga akun dari konsumen bisa dibobol oleh pihak lain.

- b. Pengaduan cukup sulit, ada beberapa kasus konsumen yang komplain kepada pihak *Shopee* karena memiliki masalah dengan pengembalian dana atau barang, akun yang diretas oleh orang lain, dan penipuan yang dilakukan oleh pelaku usaha, tetapi oleh pihak *Shopee* tidak diperhatikan, tanggapan kepada konsumen yang dirugikan memakan waktu sangat lama (Alfinn, 2021).
- c. Wanprestasi, dan terjadinya ketidaksesuaian mengenai produk yang dipesan lalu dikirim dengan produk yang diterima oleh para konsumen (Tim Qonsumen, 2021). Penipuan ini biasa dilakukan oleh para pelaku usaha dengan menawarkan barang/produk yang tidak sesuai dengan gambar yang di tampilkan di website, sehingga para konsumen merasa dirinya dirugikan. Banyak juga pelaku usaha yang mengirimkan barang rusak kepada konsumen.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan hukum untuk konsumen yang sesuai dengan kerugian-kerugian diatas antara lain :

#### 3.1.1 Hak konsumen untuk Mengoptimalkan pelayanan

Para konsumen mempunyai hak dan kewajiban dalam perannya sebagai pengguna produk atau jasa. Informasi mengenai apa saja hak-hak yang di dapat oleh konsumen menjadikan para konsumen lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi. Hak yang paling penting merupakan hak untuk mendapatkan layanan yang baik.

Pihak shopee telah memberikan layanan khusus kepada konsumen untuk memberikan kritik dan saran mereka. Konsumen dapat menghubungi Call Center shopee 1500702 atau melalui web <https://help.shopee.co.id/portal/>

#### 3.1.2 Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan

Di dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur mengenai hak-hak konsumen yang salah satunya yaitu hak untuk mendapatkan perlindungan hukum, dan penyelesaian masalah atau sengketa. Jika para konsumen merasa hak-hak mereka dirugikan, maka konsumen dapat meminta bantuan hukum kepada lembaga yang berwenang yaitu Lembaga

Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Susanto, 2008).

Di dalam UUPK pasal 29 ayat 1 dijelaskan bahwa konsumen dan pelaku usaha berhak mendapatkan perlindungan secara layak serta pemerintah dalam hal ini wajib bertanggung jawab terhadap hal tersebut. Sedangkan di dalam UUPK pasal 4 dijelaskan bahwa para konsumen berhak dalam mendapatkan ganti rugi produk atau jasa sesuai dengan perjanjian yang mereka (konsumen dan pelaku usaha) setujui. Penggantian ini bertujuan agar tidak terjadi masalah antara konsumen dan pelaku usaha akibat dari produk yang tidak sesuai.

### 3.1.3 Menyelesaikan Sengketa Konsumen

Menurut AZ Nasution, yang dimaksud dengan sengketa konsumen yaitu : “sengketa yang terjadi antara konsumen terhadap pelaku usaha mengenai produk atau jasa yang sebelumnya telah mereka setujui bersama (Nasution 1, 1990). Maka pada sengketa konsumen, pihak yang wajib ada yaitu konsumen, jika tidak ada konsumen dalam salah satu pihak tersebut, maka sengketa itu tidak bisa disebut sengketa konsumen.

Ada 2 cara menyelesaikan sengketa atau masalah yang terjadi di antara pihak konsumen dengan pihak pelaku usaha. Antara lain: (Nasution, 1990)

- a. Menyelesaikan sengketa melalui cara damai.
- b. Menyelesaikan sengketa melalui lembaga hukum atau lembaga yang berwenang.

Pada saat konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan, di dalam permasalahan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka Shopee sebagai pihak ke 3 akan memberikan solusi yaitu musyawarah terlebih dahulu, jika dalam musyawarah ini tidak mencapai mufakat, maka pihak shopee akan membantu konsumen atau pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa dan masalah tersebut dengan hukum atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ([www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id)).

## **3.2 Tanggung Jawab Shopee Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Di Shopee**

Dalam memberikan perlindungan kepada para konsumen yang menggunakan situs Shopee, apabila terjadi ketidaksesuaian antara produk yang dipesan dengan produk

yang diterima, maka Shopee sebagai pihak ke 3 diharuskan untuk bertanggung jawab membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan Pasal 19 UUPK. Shopee memberikan pertanggung jawaban sebagai berikut :

#### 3.2.1 Perlindungan data konsumen.

Konsumen diwajibkan melengkapi informasi data diri secara lengkap dan sejujur-jujurnya pada saat mendaftar dalam akun Shopee. Begitu pula saat akan melakukan kegiatan transaksi dan melakukan pembayaran dengan kartu kredit, konsumen diminta untuk memberikan data kartu kredit secara lengkap. Dalam hal ini Shopee bertanggung jawab penuh kepada konsumen untuk memberikan perlindungan secara maksimal terhadap data seluruh konsumen agar terhindar dari pencurian data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam upaya melindungi konsumen, shopee bekerja sama dengan para pihak penyedia jasa kartu kredit yaitu dengan memberikan fitur “3D Secure” yang berfungsi untuk melindungi data konsumen. untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit.

#### 3.2.2 Menyediakan sarana pengaduan.

Shopee mempunyai tanggung jawab memberikan sarana pengaduan yang menampung segala bentuk keluhan konsumen terhadap penjual atau pelayanan bahkan jasa kirim. Sarana pengaduan tersebut dapat diakses selama 24 jam di website <https://help.shopee.co.id/portal/> atau melalui Call Center shopee 1500702. Shopee memberikan pertanggung jawaban bukan dengan mengganti produk, melainkan seperti berikut : konsumen dapat melakukan segala bentuk pengaduan kepada customer service dan contact yang telah disediakan, konsumen harus mengirimkan bukti berupa gambar/ foto dari produk yang akan di keluhkan, lalu pihak shopee akan mengecek terlebih dahulu.

#### 3.2.3 Menyeleksi para penjual yang akan membuka toko di Shopee.

Sebagai pihak ke tiga, Shopee bertanggung jawab dalam proses penyeleksian para pelaku usaha yang akan membuka toko di website Shopee. Seluruh pelaku usaha wajib mengisi form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, serta melampirkan foto KTP agar pihak Shopee mengetahui bahwa penjual tersebut bukan penjual fiktif

#### 3.2.4 Tanggung jawab Shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan.

Jika pelaku usaha atau penjual telah mendapatkan pemberitahuan dari shopee yaitu berupa rincian pesanan dan pembayaran dari konsumen, maka pelaku usaha wajib mengirimkan barang maksimal 3 hari setelah pesanan masuk kepada pelaku usaha. Jika dalam waktu 3 hari tersebut pelaku usaha tidak mengirimkan pesanan dan tidak melakukan konfirmasi terhadap konsumen maka pihak shopee secara otomatis akan membatalkan pesanan tersebut, dan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen akan dikembalikan secara utuh kepada konsumen oleh pihak shopee dalam waktu 1x24 jam. Dana yang dikembalikan secara otomatis akan masuk ke dalam Shopee Pay konsumen. Jika konsumen membayar dengan kartu kredit, maka secara otomatis akan dikembalikan pada limit selanjutnya. Konsumen dapat melakukan pemantauan pesannya melalui halaman yang telah disediakan oleh shopee yaitu “status pengiriman”. Pelaku usaha diharapkan untuk selalu memperbarui proses pengemasan sampai dengan pengiriman pesanan.

#### 3.2.5 Bentuk pertanggung jawaban Shopee apabila barang/produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ada.

Shopee sebagai pihak ke tiga tidak melakukan tanggung jawab penggantian barang/produk secara langsung, shopee akan memberikan fitur “pusat resolusi” untuk konsumen yang fungsinya yaitu sebagai sarana tuntutan terhadap pelaku usaha karena produk yang dikirim dengan yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi. Dalam hal ini Shopee akan bertindak sebagai pihak ke tiga atau penengah dalam mencari solusi dari masalah ini, serta sebagai pihak pengambil keputusan akhir. Shopee akan meminta ke dua belah pihak untuk mengirimkan bukti gambar/foto, nota transaksi, resi pengiriman, dan bukti lainnya yang sekiranya dibutuhkan.

#### 3.2.6 Menyediakan garansi kepada konsumen.

Shopee memberikan garansi perlindungan terhadap produk yang dibeli oleh konsumen yaitu selama 12 hari = 2 (Hari Pengiriman) + 7 (Perkiraan Waktu Pengiriman) + 2 (Waktu Konfirmasi Pembeli). Bila produk yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau produk mengalami kerusakan, kecacatan, dan konsumen akan melakukan keluhan terhadap

produk tersebut, maka harus dilakukan sebelum 2 hari setelah konfirmasi diterima. Jika telah lewat dari 2 hari, maka pihak shopee tidak akan menerima keluhan tersebut.

## **4. PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dinilai dapat memberikan perlindungan serta pengayoman terhadap hak asasi manusia dalam bertransaksi di situs Shopee. Sehingga Shopee menjadikan undang-undang tersebut sebagai pedoman dalam memberikan sebuah perlindungan untuk hak para konsumen dan memberikan pertanggungjawaban berupa ganti rugi dana atau barang sesuai dengan perjanjian antara ke dua belah pihak (konsumen dan pelaku usaha). Konsumen yang merasa haknya dirugikan oleh pelaku usaha, mereka bisa mengajukan ganti rugi dan tuntutan sesuai dengan apa yang telah diatur dalam UUPK. Pada saat konsumen merasa dirugikan dalam bertransaksi di Shopee, maka konsumen berhak mendapatkan perlindungan, di dalam permasalahan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha, maka Shopee sebagai pihak ke 3 akan memberikan solusi yaitu musyawarah terlebih dahulu, jika dalam musyawarah ini tidak mencapai mufakat, maka pihak shopee akan membantu konsumen atau pelaku usaha untuk menyelesaikan sengketa dan masalah tersebut dengan hukum atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Situs E-commerce juga perlu diawasi oleh pemerintah dan masyarakat untuk menciptakan keamanan dalam bertransaksi. Terbentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sangat berguna bagi masyarakat karena sebagai tempat untuk melindungi, memperoleh berbagai nasihat, memperluas informasi, membantu para konsumen untuk memperjuangkan haknya secara bersama-sama.

Shopee memberikan pertanggung jawaban sepenuhnya jika konsumen mengalami kerugian. Bentuk pertanggung jawaban Shopee tertuang dalam syarat layanan yang dapat diakses pada situs belanja Shopee atau website Shopee : <https://help.shopee.co.id/syarat-layanan/>. Pertanggung jawaban yang akan dilakukan oleh Shopee antara lain yaitu menyediakan sarana pengaduan jika ada konsumen yang merasa dirinya dirugikan, melindungi data pribadi konsumen dan kartu kredit

konsumen, menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, penghapusan dan pemblokiran konten negatif, bertanggung jawab mengembalikan dana konsumen, menindaklanjuti akun penjual/pelaku usaha yang dilaporkan palsu. Shopee akan bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi berupa pengembalian uang konsumen dan penggantian barang yang cacat atau mengalami kerusakan.

#### **4.2 Saran**

- a. Meskipun undang-undang telah mengatur dan menjamin mengenai perlindungan konsumen, tetapi para konsumen tetap harus berhati-hati saat akan melakukan transaksi jual beli secara elektronik agar dapat meminimalisir terjadinya kerugian. Konsumen harus lebih teliti pada saat memilih toko, konsumen bisa melihat rating toko tersebut dan ulasan-ulasan yang ada di toko tersebut, jika dalam toko tersebut banyak ulasan-ulasan negatif, sebaiknya konsumen menghindari atau memilih toko yang dirasa lebih banyak ulasan positifnya.
- b. Hendaknya pihak Shopee benar-benar memberikan perlindungan kepada konsumen seperti yang di tuliskan dalam syarat dan ketentuan di website [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id). Supaya para konsumen merasa dirinya aman saat bertransaksi di Shopee, serta agar para konsumen tidak waswas karena mengetahui hak-hak mereka dilindungi oleh shopee.
- c. Untuk menghindari adanya penipuan yang dilakukan oleh penjual kepada konsumen, hendaklah pihak Shopee memberikan syarat kepada penjual saat mereka mendaftarkan tokonya, yaitu menelusuri apakah penjual tersebut telah memberikan informasi dan data secara jujur dan sebenar-benarnya. Pihak Shopee dapat membuat perjanjian dengan penjual agar apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan seperti perbuatan melawan hukum, maka akan memudahkan proses penyelesaian sengketa antara penjual dengan konsumen.

#### **PERSANTUNAN**

Skripsi ini, penulis persembahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan, kesehatan, serta rezeki, bagi penulis sehingga dapat memberikan kelancaran dalam menyelesaikan Studi. Kepada Papah dan Ibu serta Kakak, tercinta

yang selalu memberikan doa, dukungan baik berupa dukungan materiil maupun non materiil. Kepada seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu, serta pengalaman yang bermanfaat bagi penulis. Serta Sahabat-sahabat tercinta yang selalu menjadi support sistem dan selalu ada bagi penulis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Nasution, AZ. (1990). *Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Cetakan 1, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Susanto, Happy. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.

Rahardjo, Satjipto. (2000). *Ilmu Hukum, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti*

<https://mediakonsumen.com/2021/09/02/surat-pembaca/shopee-tidak-serius-mengatasi-penipuan-penyalahgunaan-spaylater-yang-melibatkan-akun-penjual/amp> Diakses pada 3 Oktober 2021 pukul 09.42 WIB

<https://www.kompasiana.com/amp/djangobinladen/5989d9cf867f384e083c4172/kebijakan-toko-online-www-shopee-co-id-yang-merugikan-konsumen>, diakses pada 3 Oktober 2021 pukul 10.02 WIB

<https://help.shopee.co.id/portal/>, diakses pada 18 Desember 2021 pukul 16.01 WIB

<http://www.shopee.co.id> Diakses pada tanggal 18 Desember 2021 pukul 17.01 WIB

<http://www.niagahoster.co.id> Diakses pada 2 Oktober 2021 pukul 12.58 WIB

Peraturan Perundang-undangan Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.