

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI SHOPEE

Novalia Cahyaning Setyo Pramesti, Arief Budiono
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

E-commerce telah membawa kemudahan bagi konsumen dengan menyediakan akses berbelanja tanpa harus meninggalkan rumah dan menawarkan berbagai produk dengan harga yang kompetitif. Namun, salah satu platform *e-commerce* seperti Shopee juga memiliki tantangan dalam hal perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana Shopee mengelola perlindungan konsumen saat terjadi masalah dalam transaksi serta tanggung jawab yang diemban oleh pihak Shopee dan pelaku usaha. Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif dan pendekatan kepustakaan. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa meskipun Shopee menyediakan berbagai mekanisme perlindungan, seperti garansi dan sarana pengaduan, masih ada kasus-kasus di mana konsumen merasa dirugikan. Sering kali barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan dan masalah ini menjadi tanggung jawab penjual. Selain itu, isu keamanan data konsumen seperti peretasan akun juga menjadi perhatian penting meskipun Shopee telah menerapkan langkah-langkah keamanan seperti “3D Secure”. Oleh karena itu, perlindungan hukum yang lebih kuat dan pengawasan yang lebih ketat diperlukan untuk memastikan keadilan dan keamanan bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: *e-commerce*, keamanan konsumen, Shopee, perlindungan hukum

Abstract

E-commerce has brought convenience to consumers by providing access to shopping without having to leave home and offering a variety of products at competitive prices. However, one of the E-commerce platforms such as Shopee also has challenges in terms of consumer protection. This research aims to explore how Shopee manages consumer protection when problems occur in transactions as well as the responsibilities assumed by Shopee and business actors. This research uses a normative juridical research method and a literature approach. The results of this study found that although Shopee provides various protection mechanisms, such as warranties and means of complaint, there are still cases where consumers feel disadvantaged. It is often the case that the goods received by consumers do not match the description displayed and this problem is the responsibility of the seller. In addition, consumer data security issues such as account hacking are also an important concern even though Shopee has implemented security measures such as “3D Secure”. Therefore, stronger legal protection and stricter supervision are needed to ensure fairness and safety for consumers in e-commerce transactions.

Keywords: customer security, e-commerce, law protection, Shopee

1. PENDAHULUAN

Kehadiran *e-commerce* mewakili kemajuan besar bagi konsumen, karena memudahkan mereka para customer untuk tidak perlu keluar rumah dengan tujuan berbelanja, persediaan barang dan jasanya juga bermacam-macam dan harga yang cukup murah (Setia Putra, 2014). Keadaan seperti ini tentunya diyakini

sangat positif karena situasi ini dapat menguntungkan konsumen karena bebas dalam menentukan pilihan barang dan jasa yang mereka inginkan. Pembeli mempunyai kebebasan memilih jenis dan kualitas barang/jarang berdasarkan keperluannya, sebaliknya kami mengatakan itu negatif sebab keadaan ini membuat posisi pembeli tidak lebih kuat dibandingkan pelaku ekonomi (Syabbul Bahri, 2013).

Pengertian *e-commerce* ialah bentuk transaksi jual beli suatu barang ataupun jasa menggunakan media elektronik. Keberadaan internet merupakan hasil dari kemajuan teknologi informasi tentunya sudah membawa perubahan perilaku konsumen menjadi semakin kritis dan selektif pada saat menentukan produk, teruntuk produsen juga kemajuan ini telah membantu untuk memudahkan pada pemasaran produk, mengurangi biaya dan juga tentunya menghemat waktu (Rahim, Khalis Aunur, et.al, 2023).

Shopee adalah salah satu platform paling banyak dipakai oleh generasi milenial hingga *gen-Z*. *Shopee* ialah sebuah toko *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara yang menawarkan insentif yang bermanfaat untuk para penggunanya. Perkembangan teknologi ini tidak hanya membuahkan hasil kemudahan dan dampak positif bagi masyarakat. seperti yang kita ketahui sekarang banyak pengguna internet yang menyalahgunakan teknologi dan tidak bertanggung jawab, bahkan mengubah teknologi menjadi bidang kriminal bagi masing masing individu untuk memuaskan kepentingan pribadi maka dari itu diperlukan adanya Perlindungan Konsumen dari para pihak *e-commerce* tersebut.

Perlindungan konsumen ialah semua upaya yang menjamin keberadaan kepastian hukum guna menyediakan perlindungan kepada konsumen, mulai dari tahap penerimaan barang atau jasa sampai pada tahap penggunaan barang atau jasa tersebut. Az. Nasution juga berpendapat, hukum perlindungan konsumen ialah bagian dari hukum konsumen, yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat normatif, dengan atribut melindungi kepentingan konsumen (A.Z. Nasution, 1995).

Pasal 1 angka 1 UU No. 8/1999 pun memberi penjelasan bahwa perlindungan konsumen menjadi seluruh upaya yang memberi jaminan adanya kepastian hukum guna menyediakan perlindungan untuk para konsumen. Ruang lingkup perlindungan konsumen bisa dibedakan menjadi 2 aspek, yakni Perlindungan pada kemungkinan barang yang dipasok kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan di awal. Perlindungan pada pembebanan kondisi yang tidak adil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memahami bagaimana marketplace Shopee dalam menjalankan perlindungan konsumen jika terjadi suatu kejadian yang merugikan konsumen dalam transaksi yang dilakukan dan upaya apa saja yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha dan juga pihak shopee kepada konsumen apabila terdapat kejadian yang merugikan konsumen sebagai bentuk pertanggungjawabannya.

2. METODE

Metode penelitian yang dipilih oleh penulis pada penelitian ini ialah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan kepustakaan (*library approach*) yaitu pendekatan penelitian berbantuan literatur (perpustakaan) seperti catatan, buku, maupun laporan hasil penelitian sebelumnya dan menggunakan

pendekatan UU (*statute approach*) yakni pendekatan UU No. 8/1999 terkait Perlindungan Konsumen yang menjadi sumber utama dalam penelitian mengenai hak dan perlindungan bagi konsumen. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber hukum primer berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8/1999 terkait perlindungan konsumen, dan bahan hukum sekunder berupa temuan penelitian, buku ilmiah, jurnal yang berkenaan perlindungan hukum pada konsumen dalam jual beli online, kemudian penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan Dalam Transaksi *E-Commerce* pada Situs Belanja Online Shopee

Dengan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat, bahkan aktivitas penujalan lewat *online* telah berubah, kondisi tersebut tentunya juga memiliki dampak negatif dan juga positif bagi kebanyakan orang yang memilih bertransaksi *online*. Pengaruh positifnya ialah umumnya orang bisa secara gampang membeli pakaian ataupun membeli keperluan harian berbantuan transaksi secara *online*, namun tidak dapat dipungkiri bahwa keadaan ini juga mempunyai pengaruh yang negatif secara gampang menyediakan kesempatan baru untuk oknum kejahatan (Husnul Khatimah, 2022). Oleh sebab itu *electronic information* membutuhkan hal yang melindungi secara kuat, usaha yang dijalankan para pihak yang bersalah dalam mengakses informasi yang ada (Sinta Dewi, 2016).

Perlindungan konsumen pada dasarnya mempunyai lingkup serta jangkauan perlindungan konsumen pada jasa atau barang, mulai dari proses pembelian hingga konsekuensi atas penggunaan jasa atau barang yang ada. Terdapat dua komponen yang termasuk didalam lingkup perlindungan konsumen, antara lain Perlindungan pada probabilitas produk yang dialihkan untuk para pelanggan tidak sama dengan apa yang telah dimusyawarahkan. Perlindungan pada dilaksanakannya sejumlah syarat yang belum adil untuk pelanggan. (Zulham, 2013)

Konsumen sering mengalami kerugian saat melakukan transaksi shopee sehingga membuat mereka merasa perlu mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian yang mereka alami. Kerugian-kerugian yang dialami para konsumen antara lain Diresnya akun *shopee* konsumen. Keamanan *shopee* yang lemah membuat individu yang melakukan tindak kejahatan secara gampang membobol akun konsumen serta menyalahgunakan data pribadi atau bank pemilik akun gunan menarik dana serta membeli produk dengan uang pemilik akun. (Ahsan Nurfalalah, 2024). Pengaduan cukup sulit, konsumen telah melaporkan kepada *shopee* tentang masalah pengembalian barang atau uang, peretasan akun oleh pihak lain, serta juga bisnis yang menjalankan penipuan, tetapi *shopee* lepas tangan tanpa memperhatikan hal ini dan mengambil waktu yang lama untuk menanggapi konsumen yang di rugikan (Raudhya Alfira,2023). Wanprestasi, timbulnya ketidaksamaan terkait barang yang di beli, dengan yang dikirim serta diterima

oleh sejumlah pembeli. Para pelaku usaha biasanya melakukan penipuan dengan cara menawarkan barang atau jasa yang tidak sama dari foto ditampilkan pada laman mereka, sehingga pembeli merasa dirugikan. Pembeli dengan jumlah besar juga tidak jarang mengirimkan produk yang tidak bagus untuk pembeli (Raudhya Alfira,2023)

Menurut UU No. 8/1999 terkait Perlindungan Konsumen, bentuk perlindungan hukum bagi pembeli yang selaras pada kerugian diatas anatara lain:

Hak Konsumen untuk Mengoptimalkan Pelayanan Pembeli mempunyai kewajiban serta hak pada barang atau jasa sebagai pengguna, dan mereka juga memiliki pengetahuan mengenai sejumlah hak mereka, yang membuat mereka semakin berhati-hati saat bertransaksi (Happy Susanto,2008). Hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik adalah yang paling penting. Shopee menyajikan layanan khusus untuk pembeli guna memberi umpan balik serta rekomendasi. Pembeli dapat melakukan komunikasi lewat call center shopee di 1500702 atau web di <https://help.shopee.co.id/portal/>. Mereka harus menyebarluaskan setiap keluhan lewat saluran komunikasi yang tersedia. Shopee akan melakukan penyelidikan pada komplain yang ada lewat pelayanan aplikasinya. Hak Konsumen untuk Mengadukan Permasalahan Pasal 4 UU No. 8/1999 terkait Perlindungan Konsumen sudah mengatur hak-hak konsumen, termasuk hak guna memperoleh penuntasan permasalahan serta perlindungan hukum. Pembeli yang merasa sejumlah haknya telah dilecehkan, mereka bisa menghubungi lembaga yang berwajib, seperti lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) (Happy Susanto, 2008).

Konsumen dan pedagang berhak atas perlindungan yang dijamin dalam pasal 29 ayat 1 UUPK yang memperlihatkan serta pada kondisi tersebut wajib bertanggung jawab sehingga negara harus campur tangan dalam hal itu. Konsumen berhak atas jaminan produk atau jasa menurut kontrak yang telah mereka terima (konsumen dan pelaku usaha) menurut Pasal 4 UUPK. Opsi ini bertujuan guna mengantisipasi konflik antara pembeli dan operator perusahaan yang menyajikan produk yang belum sesuai dengan keperluan. Menyelesaikan Sengketa Konsumen AZ Nasution berpendapat, sengketa konsumen ialah permasalahan antara pembeli dan penjual terkait (*public* atau *privat*) produk konsumen, jasa atau barang pelanggan tertentu (A.Z.Nasution, 1995) Karena ini dalam sengketa konsumen, konsumen adalah pihak yang harus ada. Apabila belum muncul konsumen dalam salah satu pihak tersebut, maka permasalahan yang ada tidak bisa dianggap sebagai permasalahan konsumen.

Konsumen berhak mendapatkan perlindungan jika mereka merasa dirugikan saat melakukan transaksi dengan shopee, jika terjadi masalah atau sengketa antara pembeli dan pengusaha, shopee menyajikan penawaran jalan keluar selaku pihak ketiga, yakni mempertimbangkan terlebih dulu, jika belum ada kesepakatan pada acara ini shopee nantinya memberi bantuan pengusaha atau pelanggan menuntaskan masalah mereka dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

3.2. Bentuk Tanggung Jawab Pihak Shopee dan Pelaku Usaha Kepada Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi di Shopee

3.2.1 Bentuk Pertanggungjawaban Pihak Shopee

Shopee ialah sebuah platform *e-commerce* yang bermanfaat menjadi pihak ketiga antara pembisnis dan konsumen. Selain mengawasi bisnis dan konsumen, shopee juga menangani penjual dan pembeli. Shopee tidak bertanggung jawab atas barang atau produk dalam bentuk nyata, sebaliknya shopee menyediakan penjaminan diantaranya yakni Perlindungan data konsumen, Pembeli diharuskan untuk memberikan informasi profil yang lengkap dan benar ketika mendaftar akun shopee, serta informasi kartu kredit yang lengkap pada saat melakukan kegiatan transaksi dan pembayaran dengan kartu kredit. Keadaan tersebut, membuat shopee memastikan jaminan penuh bagi pembeli dan memaksimalkan perlindungan pada seluruh data pembeli untuk menghindari pengambilan data oleh pelaku pelanggaran hukum. Perwujudan rangka perlindungan konsumen, dijalankan shopee dengan bekerja sama pada penyedia layanan kartu kredit untuk menawarkan fitur “3D Secure” guna memberi perlindungan data pembeli, sehingga konsumen terlindungi dari membayar memakai kartu kredit. Menyediakan sarana pengaduan, Merupakan tanggung jawab Shopee untuk membuat mekanisme pengaduan untuk menerima segala bentuk keluhan dari konsumen mengenai penjual atau layanan atau bahkan layanan pengiriman. Konsumen dapat mengajukan keluhan dalam waktu 24 jam di situs web <https://helo.shopee.co.id/portal/> atau lewat pusat panggilan Shopee 1500702. Shopee tidak bertanggung jawab untuk mengganti produk, tetapi bertanggung jawab untuk Konsumen dapat mengajukan berbagai bentuk keluhan ke pusat layanan pelanggan dan memberikan rincian kontak. Konsumen harus mengirimkan bukti produk yang dikeluhkan dalam bentuk gambar/foto, yang kemudian akan diperiksa oleh pihak Shopee terlebih dahulu.

Menyeleksi para penjual yang akan membuka toko Shopee. Shopee selaku pihak ketiga memiliki tanggung jawab atas tahapan pemilihan penjual yang akan berjualan di situs shopee. Semua penjual wajib menulis di formulis pendaftaran dengan jujur serta menyediakan foto identitasnya agar pihak shopee mengetahui bahwa penjualnya bukanlah penjual abal-abal. Tanggung jawab shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan. Apabila pengusaha atau pelaku usaha menerima komunikasi dari shopee berbentuk pesan konsumen serta rincian pelunasan, maka penjual harus mengirimkan produk kepada perusahaan dalam waktu 3 hari sejak diterimanya pesanan. Apabila pengusaha tidak menyampaikan pesanan dan melakukan konfirmasi kepada konsumen dalam jangka waktu tiga hari maka dengan otomatis shopee akan melakukan pembatalan pesanan yang ada serta jumlah yang sudah dilunasi oleh pembeli akan dikembalikan penuh oleh shopee kepada konsumen di *Shopeepay*-nya. Ketika konsumen melunasi menggunakan kartu kredit, dana tersebut secara langsung dikembalikan hingga batas berikutnya. Pembeli bisa melacak pesannya lewat halaman yang tertera di shopee yakni “halaman pengiriman”. Pemangku kepentingan bisnis dituntut untuk memperbarui proses pengemasan

hingga pesanan terkirim.

Bentuk pertanggung jawaban shopee apabila barang/produk yang diterima cacat atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ada Shopee tidak bertanggung jawab secara langsung atas penggantian produk atau barang. Sebaliknya, sebagai pihak ketiga, shopee akan menyediakan pilihan “pusat resolusi” bagi pelanggan yang bermanfaat menjadi tempat tuntutan pada penjual sebab barang yang diterima dengan yang dipesan tidak sesuai dengan informasi tertera. Pada kondisi ini, shopee selaku penengah atau pihak ketiga saat mencari jalan keluar bagi permasalahan ini dan bertindak menjadi pihak yang bertanggung jawab atas keputusan pengambilan putusan terakhir. Shopee nantinya mengkonfirmasi kedua belah pihak guna mengirimkan bukti yang diperlukan, seperti resi pengiriman, nota transaksi, serta gambar atau foto.

Menyediakan garansi kepada konsumen Shopee menyediakan jaminan guna melindungi barang yang dipesan oleh pelanggan sepanjang dua belas hari. Jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan keterangan yang tersaji atau terjadi kecacatan ataupun kerusakan, pelanggan harus mengajukan keluhan terhadap produk tersebut sebelum dua hari setelah konfirmasi diterima, shopee tidak akan menerima keluhan tersebut jika sudah melebihi waktu setelah konfirmasi.

3.2.2 Bentuk Pertanggung Jawaban Pelaku Usaha

Contractual Liability. Tanggung jawab kontraktual adalah tanggung jawab perdata yang didasarkan pada kontrak atau perjanjian antara penjual (baik jasa ataupun barang) atas kerugian yang diderita pembeli sebagai akibat dari konsumsi produk yang digunakan atau pemakaian jasa yang disediakan. Hal ini berarti bahwa dalam kontrak tersebut terdapat kontrak atau perjanjian langsung antara penjual dan pembeli (Rivaldo Fransius Kuntang, 2021) . *Product Liability.* Tanggung jawab produk ialah tanggung jawab perdata langsung atas suatu perusahaan dari kerugian yang diderita oleh pembeli sebagai akibat dari penggunaan barang yang dihasilkannya. Tanggung jawab produk berpedomankan pada tanggung jawab perilaku melawan hukum (*tortious liability*). Sejumlah unsur *tortious liability* ialah unsur perilaku melawan hukum, kerugian, kesalahan, serta hubungan sebab akibat antara perilaku melawan hukum serta kerugian yang diciptakan. Oleh karena itu *product liability* disini tidak ada hubungan privat kontraktual (*no privity of contract*) antara penjual dengan pembeli serta tanggung jawab penjual dirunutkan pada tanggung jawab produk atau *product liability*. Ketentuan ini ada dalam pasal 19 UUPK, yang menetapkan tanggung jawab pelaku usaha guna mengganti kecacatan atau kerugian, pencemaran atau kerugian konsumen yang diakibatkan oleh konsumsi barang yang dihasilkan atau diperjualbelikan.

Criminal liability. Tanggung jawab pidana seorang pembeli merupakan korelasi antara pembeli dengan Negara. Pada hal pembuktian, diterapkan pembuktian terbalik yang ditulis pada pasal 22 UUPK, yang menegaskan pembuktian adanya unsur kesalahan pada perkara pidana dalam arti pasal 19 UUPK, yakni bahwa pelaku usaha memikul beban pembuktian dan bertanggung jawab atas pencemaran nama baik, kecacatan, atau kerugian yang dialami pembeli, tidak menghalangi pembuktian adanya unsur

kesalahan. Oleh karena itu, ada kebutuhan untuk mempertimbangkan fokus tanggung jawab karena berkaitan dengan kepentingan konsumen, dan penting untuk menganalisis pada saat yang sama siapakah yang harus menjadi penanggung jawab serta sejauh mana ia harus bertanggung jawab. Dalam pengertian hukum, pertanggung jawaban atas jasa dan/atau barang yang diproduksi oleh suatu industri atau perusahaan sering disebut dikenal tanggung jawab barang.

Tanggung Jawab *Strict Liability*. Ialah sebuah tanggung jawab yang berdasarkan kerugian yang diderita oleh pembeli tanpa mempertimbangkan ada atau tidaknya kesalahan. Penjual harus langsung bertanggung jawab atas kesalahan yang diciptakan oleh barangnya yang rusak, meskipun tidak ada bukti dari kesalahan yang terjadi (Abuyazid Bustomi, 2018). Tanggung Jawab Administratif. Merupakan bentuk pertanggung jawaban yang berdasarkan pada undang-undang yang mengatur tentang perlindungan pembeli, pada kondisi ini penjual bisa dikenai sanksi administrative misalnya denda atau tindakan lainnya apabila terbukti melakukan pelanggaran pada aturan yang berlaku. Tanggung Jawab Kewajiban. Ialah pertanggungjawaban yang didasarkan pada kewajiban yang sudah ditetapkan oleh hukum. Penjual bertanggung jawab guna mengganti rugi atas penderitaan yang dialami pembeli, baik berbentuk penggantian barang, pengembalian uang, santunan, serta perawatan kesehatan lainnya. Layering merupakan tahap kedua yang sering disebut tahap pelapisan, merupakan tahap pelaku akan membuat transaksi-transaksi dana kegiatan ilegal ke dalam transaksi yang lebih rumit serta berlapis-lapis dengan menggunakan anonimitas untuk tujuan agar dana kegiatan ilegal tersebut dapat disembunyikan (Lee, 1994).

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Sesuai dengan perjanjian antara kedua belah pihak yaitu pembeli dan penjual, UU No 8/1999 terkait Perlindungan Konsumen (UUPK) dianggap dapat melindungi hak asasi manusia saat melakukan transaksi di situs web *Shopee*, oleh karena itu *Shopee* menggunakan UUPK untuk melindungi hak para konsumen serta menyediakan pertanggungjawaban berbentuk ganti rugi dana ataupun produk yang sesuai dengan perjanjian yang sudah disepakati oleh kedua belah pihak. Pemerintah dan masyarakat harus mengawasi situs *e-commerce* agar transaksi yang berjalan tetap aman. Konsumen dapat mengajukan ganti rugi serta tuntutan sesuai pada UUPK jika mereka merasa dirugikan oleh pelaku usaha, apabila konsumen merasa dirugikan ketika melakukan transaksi melalui *Shopee*, pembeli berhak untuk memperoleh perlindungan, jika ada masalah ataupun perselisihan antara pembeli dan penjual, *Shopee* yang berperan menjadi pihak ketiga akan mencari pemecahan masalah melalui diskusi, dan jika tidak ada kesepakatan yang ditemukan dari kedua belah pihak, pihak *Shopee* akan bertanggung jawab untuk menyelesaikannya. *Shopee* akan bertanggung jawab sepenuhnya kepada para pelanggannya jika mereka mengalami kerugian, seperti yang disebutkan didalam syarat layanan yang bisa diakses didalam situ belanja *Shopee*, *shopee* bertanggung

jawab atas segala kerugian yang dialami konsumen dengan memberikan kesempatan pengaduan, melindungi informasi pribadi dan kartu kredit konsumen, menyelesaikan perselisihan antara penjual dan konsumen, serta menghapus dan memblokir konten negatif. *Shopee* juga bertanggung jawab untuk mengembalikan uang konsumen dan memantau akun pedagang dan bisnis yang dilaporkan palsu. *Shopee* akan melakukan pertanggungjawaban guna menyediakan ganti rugi berbentuk pengembalian dana kepada pembeli atau penggantian produk yang ditemukan rusak atau cacat.

4.2 Saran

Pihak berwajib harus melakukan pengawasan yang lebih kuat lagi terhadap mereka yang sedang bertransaksi jual beli elektronik dengan adanya upaya mendaftarkan segala hal yang berkaitan dengan semua kepentingan umum dalam lalu lintas elektronik seperti mendaftarkan bisnis elektronik, toko virtual dan layanan virtual lainnya, selain itu pembeli juga harus terdaftar dalam toko virtual. Undang-undang memang sudah menjadi pedoman dan juga memastikan terkait perlindungan pembeli, tetapi baiknya para pembeli juga wajib tetap berhati-hati ketika sedang bertransaksi jual beli melalui online untuk mengurangi kerugian. Konsumen dalam hal ini harus lebih teliti serta berhati-hati pada saat memilih toko karena konsumen harus memperhatikan apabila toko yang mereka pilih memiliki banyak ulasan buruk, mereka harus mengantisipasi atau memilih toko lain yang dianggap memiliki ulasan positif lebih banyak.

Pihak *shopee* harus benar-benar melindungi para pelanggan seperti yang tercantum pada syarat dan ketentuan di www.shopee.co.id agar pelanggan memiliki perasaan aman dan tidak khawatir karena mengetahui bahwa hak mereka dilindungi, untuk mencegah penipuan dari penjual pihak *shopee* harusnya mencantumkan syarat bagi penjual ketika mereka menawarkan barang kepada pelanggan dan juga menetapkan syarat kepada para penjual saat penjual akan mendaftarkan tokonya, yakni dengan menjamin bahwa penjual telah mencantumkan data serta informasi yang benar akurat. *Shopee* dapat membuat perjanjian dengan penjual untuk memudahkan proses penyelesaian sengketa antara penjual dan konsumen apabila dikemudian hari terjadi adanya penyimpangan seperti perbuatan melanggar hukum.

DAFTAR PUSTAKA

JURNAL

- Putra, Setia. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce." *Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 2 (2014): 197–208.
- Bahri, Syabbul. "Hukum Promosi Produk Dalam Prespektif Hukum Islam." *Episteme* 8, no. 1 (2013): 136–37.
- Rahim, Khlais Aunur. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online (e-Commerce)." *Jurnal Hukum Dan Sosial Politik* 1, no. 3 (2013): 180.
- Khatimah, Husnul. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di

Aplikasi Lazada Dan Shopee.” *Lex Lata* 4, no. 3 (2022).

Dewi, Sinta. “Konsep Perlindungan Hukum Atas Privasi Dan Data Pribadi Dikaitkan Dengan Penggunaan Cloud Computing Di Indonesia.” *Yustisia Jurnal Hukum* 5, no. 1 (2016): 22–30. <https://doi.org/10.20961/yustisia.v5i1.8712>.

Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, and Muhammad Rasyiid Herdiansyah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee.” *Deposisi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 234–48.

Bustom, Abuyazid. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen.” *Solusi* 16, no. 5 (2018): 154–67.

Kuntag, Rivaldo Fransius. “Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” *Lex Privatum* 9, no. 4 (2021): 151–57.

BUKU

Nasution, Az. *Konsumen Dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1995.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta, Prenada Media Group, 2013.

Susanto, Happy. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia, Jakarta, 2018.

UNDANG-UNDANG

Undang-Undang Republik Indonesia. “Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” n.d.