

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE (SHOPEE)

Author:

Masyittah¹
Ulva Nur Isma²
Muhammad Taufiq Saputra³
Fadhilah Zaskya⁴
Cut Gaitsa Zahira Shofa⁵
Irma Ramadhani⁶
Dina Mustiana⁷

Affiliation:

Politektik LP3I Kampus
Langsa

Corresponding email

ulva.nur.isma19@gmail.com
masyittah0990@gmail.com



*This is an Creative
Commons License This work is
licensed under a Creative
Commons Attribution-
NonCommercial 4.0
International License*

Abstrak:

Latar belakang: Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di platform e-commerce shopee. Penelitian ini dilakukan karena dengan perkembangan di bidang transaksi online tidak hanya memberikan dampak positif tetapi juga ada dampak negatifnya, oleh karena itu penelitian ini kami lakukan untuk mengetahui apakah ada perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online apabila konsumen mengalami penipuan dan sebagainya.

Metode penelitian: Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi konsumen terkait dengan belanja online, serta tantangan yang mereka hadapi dalam transaksi online. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami konteks sosial, budaya, dan psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam konteks belanja online.

Hasil penelitian: Penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun ada mekanisme penyelesaian masalah yang efektif, masih ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen. Ini bertujuan untuk mengurangi frekuensi masalah seperti barang tidak sesuai deskripsi dan memastikan transaksi jual beli online yang lebih aman dan adil bagi konsumen.

Kesimpulan: Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa meskipun platform seperti Shopee sangat populer di kalangan mahasiswa dan memiliki mekanisme penyelesaian masalah yang cukup efektif, masih terdapat masalah signifikan terkait keaslian dan kondisi barang yang dijual. Ini menekankan pentingnya perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi dan untuk meningkatkan kepercayaan dalam transaksi online.

Kata kunci: Jual – beli online, Konsumen, Perlindungan hukum.

Pendahuluan

Kegiatan belanja online merupakan cara baru dalam melakukan transaksi. Dalam kegiatan ini pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung seperti halnya proses penjualan biasa. Efisiensi waktu dan juga efektifitas dalam proses transaksi merupakan hal yang membuat konsumen tertarik untuk melakukan belanja online. Penjual akan menggunakan internet untuk menampilkan situs yang mereka miliki sebagai toko dengan segala produk yang ditawarkan kepada konsumen. Kemudian konsumen sebagai pembeli juga akan melihat dan memutuskan untuk membeli produk yang ditawarkan melalui situs yang ada. ^[1]

Pada era milenial ini banyak pelaku usaha menawarkan produk - Produknya melalui E- Commerce karena menurut pelaku usaha ini sangat efisien dan tidak perlu memakan banyak tempat dimana mereka tidak harus mempunyai tempat yang besar untuk membuka tokonya, cukup dilakukan dirumah mereka dapat menjalankan bisnisnya. Banyaknya warga masyarakat yang berminat untuk membeli barang atau produk melalui toko Online, karena harga di toko konvensional lebih mahal dibanding dengan toko Online

dan macamnya di toko Online juga banyak. Maka dari itu dengan berkembangnya transaksi Online dilakukan berada di Indonesia maka Hukum perlindungan konsumen juga harus dikembangkan supaya tidak ada yang dirugikan terutama konsumen.

Berkaitan dengan perlindungan konsumen sebenarnya telah diatur dalam ketentuan UU No 6 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dimana telah diatur mengenai hak serta kewajiban konsumen. Selain itu terdapat hak serta kewajiban bagi penjual. Dalam Pasal 17 UUPK telah diatur perihal larangan untuk pengusaha untuk memproduksi iklan yang dimaksudkan untuk mengelabui konsumen mengenai barang yang dijualnya. Para pelaku usaha juga diberikan larangan untuk memberikan informasi yang tidak benar berkaitan dengan garansi atau jaminan atas produk atau jasa yang tidak benar dan tidak sesuai, selain itu pelaku usaha juga dilarang untuk memberikan informasi yang salah atau tidak benar berkaitan dengan produk atau jasa yang dijualnya.^[2]

E-commerce awalnya diperkenalkan pada tahun 1994 ketika spanduk elektronik pertama, atau media periklanan yang biasa disebut sebagai media periklanan digital, digunakan untuk mempromosikan dan mengiklankan halaman situs web. Pertama, penggunaan perdagangan elektronik sebagai bisnis komersial untuk mengirim dokumen komersial secara elektronik seperti pesanan. Kemudian berkembang menjadi aktivitas yang menggunakan istilah perdagangan web, menawarkan barang dan jasa di World Wide Web (www) melalui server aman, protokol server khusus yang menggunakan enkripsi untuk menjaga kerahasiaan informasi pelanggan.⁵ E-Commerce adalah deskripsi aktivitas perdagangan yang dilakukan melalui tautan data elektronik. Fenomena ini jelas menjadi faktor kunci yang membuka peluang bagi konsumen untuk berpartisipasi aktif di pasar global.⁶ Dari perspektif platform penjualan, lima marketplace terbesar di Indonesia berdasarkan jumlah pengunjung bulanan di Q2 2020 adalah Shopee (93,4 juta), Tokopedia (86,1 juta), Bukalapak (35,2 juta), Lazada (22 juta), Blibli (18,3 juta).

Salah satu e-commerce di Indonesia adalah Shopee. Dimana Shopee merupakan e-commerce yang menawarkan berbagai kebutuhan baik pria maupun wanita yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat Indonesia. Dengan demikian, produk produk yang ditawarkan Shopee kepada konsumen selalu memenuhi kebutuhan gaya hidup yang semakin modern, dalam hal ini Shopee menawarkan berbagai macam produk seperti pakaian wanita dan pria, peralatan listrik, peralatan rumah tangga, barang olahraga, dll. Hal ini membuat banyak konsumen menikmati bertransaksi di Shopee Marketplace.

Menurut riset terbaru iPrice, Shopee merupakan aplikasi e-commerce nomor satu di Indonesia menurut MAU (Monthly Active Users). Selain itu, Shopee juga merupakan aplikasi dengan rata-rata jumlah pengguna aktif tertinggi di Indonesia. Shopee juga dinobatkan sebagai aplikasi mobile e-commerce dengan jumlah pengunduh aplikasi terbanyak. Lebih dari 260 juta transaksi berhasil dicatat pada 2020. Jika dirata-rata dalam sehari, Shopee mencatatkan lebih dari 2,8 juta transaksi, meningkat lebih dari 130% dari periode sama tahun lalu.

Shopee menempati peringkat pertama dalam penjualan sistem e-commerce bukan berarti tingkat kepercayaan konsumen juga tinggi. Sistem e-commerce juga rawan penipuan, di mana ketidaksesuaian jenis dan kualitas barang yang dijanjikan, dan seringkali barang yang dibeli tidak terkirim meskipun pembeli mengirimkan jumlah yang disepakati. Ketidakstabilan transaksi, seperti pengiriman barang, pembayaran dengan kartu kredit orang lain (pembajakan), akses tidak sah ke sistem informasi (hacking), perusakan situs web atau pencurian data.^[3]

Namun, jual beli online memiliki bahaya yang jauh lebih besar daripada jual beli di sektor bisnis tradisional sebelumnya. Berbelanja atau melakukan transaksi di pasar tradisional atau konvensional memang sangat menyenangkan, ketika konsumen merasa dirugikan terhadap barang yang dibelinya, konsumen dapat mengajukan komplain atau teguran kepada pihak pelaku usaha. Namun, ketika konsumen melakukan transaksi melalui online atau media elektronik lainnya, banyak dari konsumen yang merasa kesulitan dalam mengajukan komplain terhadap pelaku usaha dengan berbagai sebab dan alasan, misalnya pelaku usaha sangat jauh dari konsumen letak keberadaannya, atau tidak merespon protes dari konsumen ketika barang dagangannya sudah dikirim oleh penjual. atau bahkan penjual berbohong demi mendapatkan

keuntungan yang banyak dengan mengatakan bahwa pembayaran barangnya belum diterima sehingga sangat merugikan konsumen.

Oleh karena itu, terdapat banyak resiko dan kerugian yang yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli online, antara lain: Waktu pengiriman yang lama, tidak bisa mencoba kualitas barang secara langsung, biaya pengiriman yang mahal sehingga perlu menambah jumlah barang yang kita beli untuk mendapatkan gratis pengiriman, serta banyaknya kecurangan yang dilakukan pelaku usaha online tersebut.^[4]

Menurut Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) terdapat 295 pengaduan kasus e-commerce per 11 Desember 2020. Jumlah pengaduan ini diketahui melonjak dari tahun 2017-2019 sebelum pandemi Covid-19 yakni hanya terdapat 32 kasus. Sedangkan berdasarkan data Kepolisian Republik Indonesia terdapat 7.047 kasus penipuan online pada tahun 2016 sampai dengan 2020. Maka dari itu, dapat disimpulkan secara rata-rata sekitar 1.409 kasus mengenai penipuan online telah terjadi di Indonesia setiap tahunnya. Dalam permasalahan-permasalahan tersebut tidak dapat dibiarkan karena berpotensi menyebabkan kerugian bagi para konsumen yang menggunakan jasa perdagangan e-commerce sehingga perlu diketahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui e commerce dan pengaturan e-commerce di Indonesia dalam memberikan kepastian hukum bagi konsumen.^[5]

Studi Literatur

Kegiatan belanja online telah menjadi fenomena yang semakin dominan dalam masyarakat modern. Dalam era digital ini, belanja online memberikan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen, namun juga menyimpan risiko dan tantangan tertentu. Risiko-risiko tersebut mencakup ketidaksesuaian barang yang diterima dengan deskripsi produk, keterlambatan pengiriman, biaya pengiriman yang tinggi, serta risiko penipuan dan keamanan data. Ahmad Hormaini, M. Zamroni, dan Hariadi Sasongko (2020) menyoroti kesulitan konsumen dalam mengajukan komplain terhadap pelaku usaha dalam transaksi online, yang berpotensi merugikan konsumen karena kurangnya respon atau keberadaan fisik penjual yang sulit dijangkau. Selain itu, ketidakstabilan transaksi dan risiko penipuan online juga menjadi masalah serius, sebagaimana yang ditunjukkan oleh penelitian Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik (2023) yang membahas perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk.

Perkembangan e-commerce, terutama di Indonesia, semakin memperluas akses konsumen terhadap produk dan layanan. Shopee, sebagai salah satu platform e-commerce terbesar di Indonesia, menawarkan berbagai macam produk yang memenuhi kebutuhan gaya hidup masyarakat modern. Meskipun demikian, risiko-risiko yang terkait dengan e-commerce tidak dapat diabaikan. Data dari Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Kepolisian Republik Indonesia menunjukkan peningkatan kasus pengaduan dan penipuan online, yang membutuhkan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen.

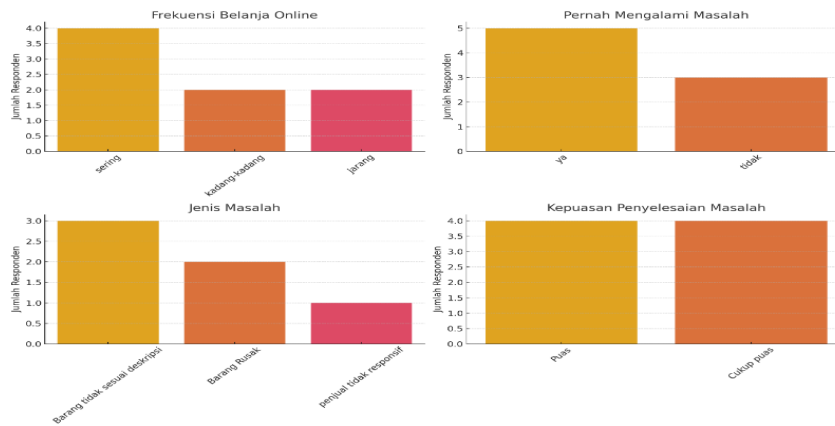
Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi konsumen terkait dengan belanja online, serta tantangan yang mereka hadapi dalam transaksi online. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami konteks sosial, budaya, dan psikologis yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam konteks belanja online.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan sejumlah konsumen yang memiliki pengalaman jual beli online, observasi partisipatif dalam platform e-commerce, dan analisis konten dari forum online dan media sosial yang membahas pengalaman dalam belanja online. Teknik analisis data yang digunakan mencakup analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema utama dalam data kualitatif yang terkumpul. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, diharapkan

penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang persepsi dan pengalaman konsumen dalam menjual dan belanja online, serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang risiko dan tantangan yang dihadapi dalam transaksi online.

Hasil



Gambar 1. Tabel Hasil Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online

Pembahasan

Berdasarkan penelitian mengenai "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online," mayoritas responden yang berusia antara 20 hingga 22 tahun dan semuanya perempuan, berasal dari program studi Manajemen Perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frekuensi belanja online di platform Shopee cukup tinggi, dengan sebagian besar responden berbelanja online secara sering.

Sebagian besar responden (80%) mengaku pernah mengalami masalah dalam transaksi online. Masalah yang paling sering dialami adalah barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Ada juga responden yang mengeluhkan barang rusak. Ketika menghadapi masalah, tingkat kepuasan terhadap penyelesaian yang diberikan oleh platform Shopee bervariasi, namun sebagian besar responden merasa puas atau cukup puas dengan solusi yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada masalah, mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh platform tersebut cukup efektif dalam memberikan kepuasan kepada konsumen.

Seluruh responden menyatakan setuju bahwa perlindungan hukum bagi konsumen adalah penting dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini dengan memberikan data secara jujur. Mereka juga setuju bahwa data yang diberikan akan digunakan hanya untuk keperluan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Penelitian ini mengindikasikan bahwa meskipun ada mekanisme penyelesaian masalah yang efektif, masih ada kebutuhan mendesak untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen. Ini bertujuan untuk mengurangi frekuensi masalah seperti barang tidak sesuai deskripsi dan memastikan transaksi jual beli online yang lebih aman dan adil bagi konsumen.

Frekuensi Belanja Online

- **Sering:** Tiga dari lima responden berbelanja online dengan frekuensi yang tinggi. Ini menunjukkan bahwa platform online seperti Shopee sangat populer dan sering digunakan oleh mahasiswa.
- **Kadang-kadang:** Satu responden berbelanja online sesekali, menunjukkan preferensi yang lebih jarang.
- **Jarang:** Satu responden jarang berbelanja online, mungkin karena preferensi pribadi atau pengalaman buruk sebelumnya.

Pengalaman Masalah dalam Transaksi

- **Ya:** Empat dari lima responden pernah mengalami masalah saat bertransaksi online, menunjukkan bahwa masalah dalam transaksi online cukup umum.
- **Tidak:** Satu responden tidak pernah mengalami masalah, menunjukkan bahwa tidak semua transaksi online bermasalah.

Jenis Masalah yang Dialami

- **Barang tidak sesuai deskripsi:** Tiga responden menyebutkan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Ini adalah masalah yang paling sering dilaporkan.
- **Barang rusak:** Satu responden mengalami masalah dengan barang yang rusak saat diterima.
- **Tidak ada masalah:** Satu responden tidak melaporkan masalah apapun.

Kepuasan Terhadap Penyelesaian Masalah

- **Puas:** Empat responden merasa puas dengan cara platform Shopee menyelesaikan masalah mereka. Ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki mekanisme penyelesaian yang efektif dan dapat diandalkan oleh konsumen.
- **Cukup Puas:** Satu responden merasa cukup puas, yang menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam penanganan masalah oleh Shopee.

Pendapat Mengenai Perlindungan Hukum

- Semua responden setuju bahwa perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dan bahwa data mereka digunakan hanya untuk keperluan penelitian dengan jaminan kerahasiaan.

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa meskipun platform seperti Shopee sangat populer di kalangan mahasiswa dan memiliki mekanisme penyelesaian masalah yang cukup efektif, masih terdapat masalah signifikan terkait keaslian dan kondisi barang yang dijual. Ini menekankan pentingnya perlindungan hukum yang kuat bagi konsumen untuk memastikan bahwa hak-hak mereka terlindungi dan untuk meningkatkan kepercayaan dalam transaksi online. Perlindungan hukum yang lebih kuat dapat mencakup regulasi yang lebih ketat terhadap penjual, peningkatan transparansi, dan pemberian sanksi bagi pelanggar.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia masih memerlukan penguatan dan penyempurnaan. Meskipun telah ada regulasi yang mengatur transaksi elektronik dan perlindungan konsumen, masih terdapat banyak kasus di mana hak-hak konsumen dilanggar, seperti ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, penipuan, dan layanan purna jual yang tidak memadai. Penting untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada konsumen mengenai hak-hak mereka serta prosedur pengaduan yang tersedia. Selain itu, peningkatan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha yang melanggar aturan juga perlu ditingkatkan untuk menciptakan ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih kepada para dosen dan pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan berharga selama proses penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan motivasi. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu hukum dan perlindungan konsumen di Indonesia.

Referensi

Ardiyanto, A., & Saputra, A. (2022). Analisis Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online melalui Shopee. *Jurnal Meta-Yuridis*, 5(2), September 2022.

- Hormaini, A., Zamroni, M., & Sasongko, H. (2020). Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi jual beli online. "Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum", 3(1), 21-28.
- Ishak, A. (2012). Analisis kepuasan pelanggan dalam belanja online: Sebuah studi tentang penyebab (antecedents) dan konsekuensi (consequents). "Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia", 16(2), 141-154.
- Molle, A. A., Berlianty, T., & Balik, A. (2023). Perlindungan hukum terhadap konsumen Shopee atas barang yang tidak sesuai dengan deskripsi produk. "Fakultas Hukum Universitas Pattimura", 1(1), 1-15.
- Putri, Y. H. (2022). Perlindungan hukum dalam transaksi melalui e-commerce di Indonesia. "Jurnal Kertha Negara", 10(5), 482-496.