

KEDUDUKAN DAN TANGGUNG JAWAB HUKUM SHOPEE DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE

Riswandi¹, Sahlan², Ratu Ratna Korompot³

Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Indonesia. E-mail: r59213033@gmail.com

Article	Abstract
<p>Keywords: Jual Beli Online, Shopee, Tanggung Jawab</p> <p>Artikel History Received: Juni 25 2024 Reviewed: ..., ...; Accepted: ...,</p> <p>DOI: /LO.Vol2.Iss1.%.pp %</p>	<p><i>Shopee is a shopping platform that has a wide variety of products ranging from electronics, household appliances, accessories, to fashion. The research objectives are to find out the responsibilities and position of Shopee as an e-commerce platform in buying and selling mobile phones. and to find out Shopee's obligations for goods that do not match orders. The method used is the normative method. The result of this study is that Shopee has a position as an entity that facilitates and provides a means for online trading activities between sellers and buyers. And shopee also has a buyer protection obligation that can provide compensation to buyers in certain situations. However, this obligation depends on a number of factors, including the reason for filing a claim, the condition of the goods received, and the terms set by Shopee. As well as Shopee being liable for any losses experienced by consumers. in conclusion, Shopee serves as an intermediary that connects sellers and buyers. They provide a place where sellers can offer their products and buyers can find a variety of desired items.</i></p> <p>Shopee merupakan sebuah platform belanja yang mempunyai bermacam ragam produk mulai dari elektronik, perlengkapan rumah tangga aksesoris, hingga fashion. Adapun tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tanggung jawab dan kedudukan Shopee sebagai platform e-commerce dalam transaksi jual beli handphone. dan untuk mengetahui kewajiban Shopee terhadap barang yang tidak sesuai pesanan. Metode yang digunakan adalah metode normatif. Hasil penelitian ini adalah Shopee berkedudukan sebagai entitas yang memfasilitasi dan menyediakan sarana bagi kegiatan perdagangan online antara penjual dan pembeli. Dan shopee juga memiliki kewajiban perlindungan pembeli yang dapat memberikan ganti rugi kepada pembeli dalam situasi tertentu. Namun, kewajiban ini tergantung pada sejumlah faktor, termasuk alasan pengajuan klaim, kondisi barang yang diterima, dan persyaratan yang ditetapkan oleh Shopee. Serta Shopee bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen. dalam kesimpulannya Shopee berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan penjual dan pembeli. Mereka menyediakan tempat di mana penjual dapat menawarkan produk mereka dan pembeli dapat menemukan berbagai barang yang diinginkan.</p>

©2024; This is an Open Acces Research distributed under the term of the Creative Commons Attribution Licencee (<https://creativecommons.org/licences/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original works is properly cited.

I. PENDAHULUAN

Transaksi jual beli suatu barang atau produk di era globalisasi seperti ini sangat tinggi permintaan dari konsumen dengan adanya kemajuan teknologi yang telah memberikan kemudahan bagi konsumen dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang perdagangan atau jual beli dalam melangsungkan kehidupan konsumen tidak akan pernah lepas dari perihal jual beli.¹ Perkembangan teknologi tersebut telah banyaknya perubahan-perubahan dalam pola kehidupan dan hampir disemua bidang, baik sosial, budaya, ekonomi maupun bidang lainnya.² Dengan berkembangnya teknologi saat ini, penggunaan jaringan internet turut mendorong kebutuhan masyarakat untuk senantiasa melakukan transaksi dagang menggunakan jaringan internet berbagai aspek transaksi dalam proses interaksi bisnis konvensional berubah dengan cepat ketika perdagangan secara *face to face* mulai digantikan dengan perdagangan online berbasis internet.³

Perkembangan *marketplace* di Indonesia seiring dengan perkembangan internet dan teknologi digital di Indonesia, *Marketplace* menjadi semakin populer sebagai tempat bagi masyarakat untuk berbelanja berbagai kebutuhan. Terdapat banyak ragam pasar daring yang tumbuh di Indonesia, hal ini menghasilkan perkembangan pasar daring dengan beragam pilihan yang disediakan. Dalam hal ini semakin banyaknya konsumen yang lebih memilih untuk berbelanja di *marketplace* dengan kemudahan yang telah ditawarkan. Dalam perkembangan ini, sektor *e-commerce* menjadi pendorong utama bagi ekonomi digital. Terlihat dari perkembangan *e-commerce* dan *marketplace* yang sangat cepat, membuat pebisnis turut berpartisipasi dalam perkembangan ekonomi digital ini agar bisa bermanfaat, salah satunya dengan masuk ke berbagai platform *marketplace* dengan layanan manajemen *multichannel* yang tersinkronisasi.⁴ Dalam Era digital dan *e-commerce* yang semakin berkembang pesat, platform seperti shopee telah menjadi salah satu pemain utama di pasar *online*.

Sejak tahun 2015, Shopee, sebuah platform perdagangan *online* yang berasal dari singapura, telah memperluas cakupannya ke pasar Asia Tenggara, termasuk di Indonesia. Berdasarkan riset yang dilakukan *Iprince* pada tahun 2020 bahwa shopee masuk dalam 10 besar *e-commerce* yang paling sering dikunjungi dan diakses dengan data kunjungan sebanyak 93.440.300 oleh pengguna internet. Perusahaan perdagangan elektronik Shopee diakui sebagai penyedia pasar daring (*Online Marketplace Provider*) yang dikenal sebagai OMP, yakni aplikasi atau situs web yang menyediakan fasilitas jual beli daring dari beragam sumber.⁵

Shopee merupakan sebuah platform belanja yang mempunyai bermacam ragam produk penjualan mulai dari elektronik perlengkapan rumah tangga, aksesoris, hingga fashion. Pengguna dapat menemukan barang melalui kolom pencarian untuk memudahkan dalam menemukan barang yang dicari atau memasukkan gambar barang yang ingin dicari. Penjualan secara daring mencakup perjanjian jual-beli antara penjual, pembeli, dan pihak terkait lainnya, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal BW 1457, tanpa kendala terkait jarak dan waktu. Artinya, penjual setuju untuk menyerahkan sebagian barang dan pembeli membayar harga yang dijanjikan.⁶

¹ Wahyu Simon Tampubolon, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli Online Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," Jurnal Ilmiah Advokasi 7, no. 1 (2019)

² Sri Yudha Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Traksaksi Jual Beli E-commerce," Jurnal Ilmu Hukum 2, no. 2 (2018)

³ Ashabul Fadhl, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-commerce, jurnal pemikiran hukum Islam, (Padang: UPI, 2016) hlm. 2.

⁴ Posted In Solusi, Sejarah Perkembangan Marketplace di Indoensia, 2020, diakses 09 Agustus 2023, Pukul 13: 46. <https://www.sirclo.com/sejarah-perkembangan-marketplace-di-indonesia>.

⁵ Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis E-Commerce Indonesia," Jurnal Noe-Bis 9, no. 2 (2015).

⁶ Munir Salim, "Jual Beli Online Menurut Pandanga Hukum Islam," Jurnal Al Daulah 6, no. 2 (2017).

Kehadiran *platform marketplace* shopee ini memberikan kemajuan yang signifikan kepada konsumen karena memudahkan konsumen melakukan berbelanja berbagai macam barang atau jasa yang tidak perlu keluar rumah dengan beragam harga yang relatif lebih murah. Perkembangan menggembirakan yang terjadi pada *platform* Shopee di Indonesia telah menghasilkan berbagai perubahan dalam gaya belanja masyarakat atau cara mereka memenuhi kebutuhan, yang semakin beralih ke arah belanja elektronik atau belanja daring.⁷

Salah satu aspek utama dari keberhasilan Shopee adalah kemudahan aksesibilitas yang ditawarkannya. Dengan hanya menggunakan perangkat ponsel pintar atau komputer dan koneksi internet, konsumen dapat mengakses ribuan toko dan produk dari berbagai kategori yang tersedia di platform Shopee. Ini memungkinkan konsumen untuk menelusuri dan memilih produk yang mereka butuhkan tanpa harus beranjak dari tempat duduk mereka, memberikan kenyamanan yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam proses berbelanja.

II.HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab dan Kedudukan Shopee

1. Shopee sebagai *Platform e-commerce*

Shopee adalah *platform* perdagangan elektronik untuk jual beli *online* dengan mudah dan dengan cepat. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile dan *website* untuk memudahkan penggunaannya untuk melakukan kegiatan belanja *online*. Shopee juga berhasil menjadi *e-commerce* terpopuler di Indonesia. Shopee menawarkan berbagai macam produk -produk mulai dari produk *fashion* sampai dengan produk untuk kebutuhan sehari-hari.⁸

Shopee, lebih dari sekadar *platform* perdagangan elektronik, telah menjelma menjadi gaya hidup bagi masyarakat modern. Diluncurkan di tahun 2015, Shopee hadir sebagai solusi inovatif untuk memudahkan jual beli *online* dengan *platform*, yang baik melalui aplikasi mobile maupun *website*. Kehadirannya telah merevolusi cara berbelanja, mengubahnya menjadi pengalaman yang mudah dan cepat. Shopee memanjakan penggunaannya dengan ragam produk yang tak terhitung jumlahnya. Dari produk *fashion* terkini, elektronik canggih, hingga kebutuhan sehari-hari, semua tersedia di Shopee.

Namun, kebijakan perlindungan pembeli ini tidak selalu berlaku tanpa syarat. Shopee memiliki sejumlah faktor yang harus dipertimbangkan dalam menentukan apakah klaim pembeli layak untuk mendapatkan ganti rugi atau tidak. Salah satu faktor utama adalah alasan di balik pengajuan klaim tersebut. Meskipun kebijakan perlindungan pembeli bertujuan untuk melindungi konsumen dari kerugian, pengajuan klaim yang tidak beralasan atau tidak jelas dapat ditolak oleh Shopee.

Selain itu, Shopee juga bertanggung jawab untuk menyediakan prosedur pengembalian barang yang jelas dan mudah dipahami. Ini termasuk memberikan petunjuk yang jelas tentang bagaimana mengajukan permohonan pengembalian, proses apa yang akan dijalani setelah permohonan diajukan, dan estimasi waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pengembalian. Memastikan bahwa konsumen merasa nyaman dan percaya bahwa mereka dapat mengembalikan barang yang tidak sesuai dengan mudah adalah langkah penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen. Sebagai mana yang diatur dalam Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (“UU ITE”) melarang "Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik”.

⁷ Nurcholis Maarif, Shopee Jadi E-Commerce Terpopuler di Indonesia, 2020, diakses 09 Agustus 2023, Pukul 22:18. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-4943363/shopee-jadi-e-commerce-terpopuler-di-indonesia>,

⁸ Didik Gunawan, Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing, (Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional 2022) hlm 3

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan salah satu landasan hukum yang sangat penting dalam konteks tanggung jawab *e-commerce* terhadap konsumen. Pasal ini secara tegas melarang "Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik."

2. Transaksi Jual Beli *Handphone*

Transaksi jual beli *handphone* merupakan salah satu aspek yang cukup kompleks dalam dunia perdagangan elektronik. Dalam era digital saat ini, *handphone* atau telepon seluler bukan hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga menjadi perangkat multifungsi yang memegang peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Transaksi jual beli *handphone* melalui *platform online* seperti Shopee telah menjadi pilihan yang populer bagi banyak konsumen, karena memberikan kenyamanan, kemudahan, dan aksesibilitas yang tidak bisa ditemukan dalam transaksi konvensional di toko fisik.

Transaksi jual beli *handphone* melalui *platform online* memberikan konsumen akses yang lebih luas terhadap berbagai pilihan produk. Shopee, sebagai salah satu *platform e-commerce* terkemuka, menyediakan berbagai macam *handphone* dari berbagai merek dan model, mulai dari yang terbaru hingga yang bekas. Dengan hanya menggunakan perangkat ponsel atau komputer, konsumen dapat dengan mudah menjelajahi berbagai produk, membandingkan spesifikasi dan harga, serta membaca ulasan dari pengguna lain sebelum membuat keputusan pembelian.

Selain itu, transaksi jual beli *handphone* secara *online* juga memberikan konsumen kemudahan dalam hal proses pembelian. Prosesnya yang cepat dan sederhana memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian hanya dalam beberapa klik saja, tanpa harus meninggalkan rumah atau menghabiskan waktu berjam-jam di toko fisik. Selain itu, fitur-fitur seperti sistem pembayaran yang aman dan terpercaya, serta layanan pengiriman yang cepat dan andal, membuat pengalaman berbelanja *online* semakin menarik bagi konsumen.

Dalam konteks transaksi jual beli *handphone*, penting bagi konsumen untuk memperhatikan kebijakan pengembalian barang dari platform atau penjual. Meskipun sebagian besar *platform e-commerce* memiliki kebijakan pengembalian yang cukup fleksibel, ada beberapa pengecualian terutama untuk produk-produk elektronik seperti *handphone*. Konsumen perlu memahami syarat dan ketentuan yang terkait dengan pengembalian barang, termasuk batas waktu pengembalian, biaya yang terkait, dan prosedur yang harus diikuti.

Setelah menunggu selama 3 hari kerja setelah laporan dibuat, sesuai dengan info dari *Customer Service* sebelumnya, tidak kunjung juga ada info terkait hal ini. Akhirnya konsumen memutuskan menghubungi *Customer Service* Shopee lagi di fitur live chat Shopee pada hari Jumat, 11 November 2022 untuk meminta kepastian info mengenai pengembalian barang yang ditolak. Barulah setelah itu mendapatkan info bahwa pengembalian barang konsumen ditolak, dengan alasan bahwa produk dikirim penjual dalam keadaan segel dan untuk kerusakan silakan mengirimkan produk ke *Service center*. Setelah itu barulah konsumen mengirimkan barang dan dananya ke *service center*. barulah pihak shopee melakukan peninjauan kembali terhadap kelalian toko tersebut. Setelah itu pihak Shopee membutuhkan waktu memvalidasi hal tersebut.

Dalam kasus ini Shopee yang berkedudukan sebagai perantara antara penjual dan pembeli, Shopee juga berhak melakukan ganti rugi atau tanggung jawab terhadap masalah yang dialami oleh konsumen. Ketika konsumen mengalami masalah dengan produk atau layanan yang mereka beli melalui Shopee, platform ini diharapkan untuk bertindak sebagai mediator yang efektif antara konsumen dan penjual. Salah satu tanggung jawab utama Shopee dalam kasus ini adalah memfasilitasi penyelesaian masalah dengan cara yang adil dan memuaskan bagi kedua belah pihak. Ini bisa berarti memberikan bantuan dan bimbingan kepada konsumen

dalam mengajukan keluhan atau permintaan pengembalian barang, serta membantu dalam mengatur proses pengembalian dana atau pertukaran barang jika diperlukan.

Terlepas dari risiko dan tantangan yang mungkin timbul, transaksi jual beli *handphone* melalui *platform online* menawarkan berbagai keuntungan dan kemudahan bagi konsumen. Dengan melakukan riset yang cermat, memahami kebijakan dan prosedur yang berlaku, serta berhati-hati dalam memilih penjual yang terpercaya, konsumen dapat memastikan bahwa mereka mendapatkan produk *handphone* yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi mereka. Dengan demikian, transaksi jual beli *handphone* secara *online* dapat menjadi pilihan yang menarik dan menguntungkan bagi konsumen yang mencari kemudahan dan kenyamanan dalam berbelanja elektronik.

B. Kewajiban Shopee

1. Kewajiban dan Hak Pembeli

Kewajiban dan hak pembeli adalah dua konsep yang saling terkait dan penting dalam konteks perdagangan. Dalam transaksi komersial, baik pembeli maupun penjual memiliki tanggung jawab tertentu yang harus mereka penuhi agar transaksi tersebut berlangsung dengan lancar dan adil. Dalam konteks ini, kewajiban merujuk pada tanggung jawab atau tugas yang dimiliki oleh pihak pembeli, sementara hak merujuk pada hak yang melekat pada pembeli berdasarkan hukum atau kesepakatan kontrak.

Salah satu kewajiban utama pembeli adalah membayar harga yang disepakati dengan penjual untuk barang atau jasa yang dibeli. Ini merupakan bagian integral dari kesepakatan jual beli dan harus dipenuhi sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan dalam perjanjian atau kontrak. Selain itu, pembeli juga memiliki kewajiban untuk mematuhi persyaratan dan ketentuan lain yang terkait dengan transaksi, seperti ketentuan pengiriman atau pembayaran.

Pembeli juga memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa mereka memberikan informasi yang akurat dan jujur kepada penjual. Ini termasuk memberikan informasi yang benar tentang identitas mereka, alamat pengiriman yang valid, dan metode pembayaran yang sah. Dengan memberikan informasi yang akurat, pembeli dapat membantu memastikan bahwa transaksi berjalan lancar dan tanpa hambatan yang tidak perlu.

Selain itu, pembeli juga memiliki kewajiban untuk mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku dalam melakukan transaksi. Ini termasuk memastikan bahwa mereka tidak terlibat dalam aktivitas ilegal atau melanggar hak-hak pihak lain dalam prosesnya. Pembeli juga harus mematuhi kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh *platform* perdagangan tempat mereka melakukan transaksi, seperti Shopee, untuk memastikan bahwa mereka beroperasi dalam batas-batas yang ditetapkan.

Di sisi lain, hak pembeli meliputi sejumlah hak yang diakui oleh hukum atau konvensi internasional. Salah satu hak yang paling mendasar adalah hak untuk menerima barang atau jasa yang sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Ini berarti bahwa pembeli memiliki hak untuk meminta pengembalian dana atau kompensasi jika barang yang mereka terima tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan dalam iklan atau penawaran.

Selain itu, pembeli memiliki hak untuk menerima barang atau jasa dalam kondisi yang layak dan sesuai dengan standar kualitas yang diharapkan. Jika barang yang diterima rusak atau cacat, pembeli memiliki hak untuk mengembalikan barang tersebut dan meminta penggantian atau kompensasi yang sesuai. Ini termasuk hak untuk mendapatkan layanan pelanggan yang memadai dan bantuan yang efektif dalam menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama atau setelah transaksi.

Pembeli juga memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan akurat tentang produk atau layanan yang mereka beli. Ini mencakup hak untuk menerima informasi tentang spesifikasi produk, harga, kebijakan pengembalian, biaya pengiriman, dan informasi lain yang

relevan. Dengan memiliki akses terhadap informasi yang lengkap, pembeli dapat membuat keputusan pembelian yang lebih tepat dan terinformasi.

Selain itu, pembeli memiliki hak untuk dilindungi dari praktik bisnis yang tidak etis atau menyesatkan. Ini mencakup hak untuk tidak menjadi korban penipuan atau penjualan barang palsu. *Platform* perdagangan seperti Shopee memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa produk yang ditawarkan di *platform* mereka memenuhi standar kualitas yang ditetapkan dan tidak melanggar hak kekayaan intelektual dari pihak lain.

Pembeli juga memiliki hak untuk privasi dan keamanan data mereka saat berbelanja *online*. Ini termasuk hak untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. *Platform* perdagangan seperti Shopee harus mengambil langkah-langkah untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan pengguna dari ancaman keamanan siber yang mungkin timbul.

Selanjutnya, pembeli memiliki hak untuk memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan produk atau layanan yang mereka beli. Ini termasuk hak untuk memberikan ulasan atau penilaian tentang produk atau layanan yang mereka beli, serta hak untuk berbagi pengalaman mereka dengan orang lain. Dengan memberikan umpan balik, pembeli dapat membantu orang lain membuat keputusan pembelian yang lebih baik.

Kewajiban Shopee sebagai *platform e-commerce* terdiri dari serangkaian tanggung jawab yang beragam, yang semuanya bertujuan untuk memastikan bahwa pengalaman berbelanja *online* para pengguna mereka berjalan dengan lancar, aman, dan memuaskan. Sebagai salah satu dari *platform e-commerce* terkemuka, Shopee memiliki peran yang sangat penting dalam memfasilitasi transaksi antara penjual dan pembeli. Dalam konteks ini, kewajiban Shopee dapat dibagi menjadi beberapa aspek utama yang meliputi perlindungan konsumen, keamanan transaksi, kualitas layanan, serta ketaatan terhadap hukum dan regulasi yang berlaku.

Salah satu kewajiban utama Shopee adalah memberikan perlindungan kepada konsumen yang menggunakan *platform* mereka untuk berbelanja. Perlindungan ini mencakup berbagai aspek, seperti kebijakan pengembalian barang, penyelesaian sengketa, dan keamanan transaksi. Shopee harus memastikan bahwa konsumen merasa aman dan terlindungi saat bertransaksi, baik dari potensi penipuan, produk yang cacat, atau layanan yang tidak memenuhi harapan. Untuk memenuhi kewajiban ini, Shopee perlu memiliki kebijakan yang jelas dan transparan yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta penjual di *platform* mereka. Mereka juga harus menyediakan saluran komunikasi yang efektif untuk mengatasi keluhan dan masalah yang mungkin timbul dari transaksi konsumen. Sebagaimana dalam Pasal 7 poin (f) Undang-undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen “memberi kompensasi, ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang diperdagangkan”.

Selain perlindungan konsumen, Shopee juga memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan transaksi yang terjadi di *platform* mereka. Ini mencakup perlindungan terhadap penipuan, pelanggaran keamanan data, dan keamanan finansial pengguna. Shopee harus secara aktif memantau aktivitas transaksi yang mencurigakan, memberlakukan protokol keamanan yang ketat, dan memberikan edukasi kepada pengguna tentang praktik-praktik aman dalam berbelanja *online*. Mereka juga harus memiliki tim keamanan yang handal yang dapat menangani insiden keamanan dengan cepat dan efektif untuk melindungi kepentingan pengguna mereka.

Shopee juga memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam hal transaksi *online*. Ini mencakup memberikan jaminan keamanan dalam proses pembayaran dan pengiriman produk, serta melindungi konsumen dari penipuan atau praktik bisnis yang merugikan. Shopee harus memiliki sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan keuangan konsumen, serta menyediakan opsi pembayaran yang aman dan terpercaya. Di dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik telah dijelaskan pada Pasal 4 poin (e) “memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi”

Salah satu aspek penting dari kewajiban Shopee adalah memberikan jaminan keamanan dalam proses pembayaran dan pengiriman produk kepada konsumen. Dalam transaksi *online*, keamanan finansial konsumen menjadi prioritas utama. Shopee harus memastikan bahwa sistem pembayaran mereka dilengkapi dengan enkripsi yang kuat dan memiliki lapisan keamanan yang ketat untuk melindungi data pribadi dan keuangan pengguna. Selain itu, mereka juga harus bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran yang terpercaya untuk menyediakan opsi pembayaran yang aman dan dapat dipercaya bagi pengguna mereka. Ini termasuk penggunaan teknologi seperti tokenisasi kartu kredit dan verifikasi dua faktor untuk mengurangi risiko penipuan dan kebocoran data.

Di samping itu, Shopee juga memiliki kewajiban untuk menanggapi keluhan dan sengketa konsumen dengan cepat dan efektif. Mereka harus memiliki layanan pelanggan yang responsif dan dapat diakses oleh konsumen untuk membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul selama proses pembelian atau setelahnya. Shopee juga harus memiliki prosedur yang jelas untuk penyelesaian sengketa, termasuk mekanisme untuk pengembalian dana atau penggantian produk jika diperlukan.

Sebagai *platform e-commerce*, Shopee juga memiliki kewajiban untuk mematuhi hukum dan regulasi perlindungan konsumen yang berlaku di setiap negara di mana mereka beroperasi. Mereka harus memastikan bahwa praktik bisnis mereka sesuai dengan standar hukum yang berlaku dan bahwa mereka memiliki kepatuhan yang kuat terhadap semua regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah setempat. Ini mencakup memastikan bahwa mereka tidak terlibat dalam praktik bisnis yang merugikan atau melanggar hukum perlindungan konsumen yang berlaku.

kewajiban Shopee dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen juga mencakup melindungi data pribadi dan keuangan konsumen dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Dalam era di mana privasi data menjadi semakin penting, Shopee harus memastikan bahwa sistem mereka mematuhi standar keamanan data yang ketat dan bahwa informasi pengguna disimpan dan diolah dengan cara yang aman dan terpercaya. Mereka juga harus memberikan transparansi kepada pengguna tentang bagaimana data mereka digunakan dan memberikan kontrol yang cukup kepada pengguna atas data pribadi mereka.

Menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, khususnya pada Pasal 4 poin (e), disebutkan bahwa salah satu kewajiban penyelenggara teknologi informasi seperti Shopee adalah "memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara teknologi informasi". Hal ini menegaskan pentingnya bagi Shopee untuk tidak hanya memberikan layanan yang aman dan andal bagi pengguna mereka, tetapi juga untuk menjaga keadilan dalam setiap transaksi dan memberikan kepastian hukum bagi semua pihak yang terlibat.

Dalam konteks transaksi elektronik, Shopee harus memastikan bahwa mereka menyediakan lingkungan yang aman dan terpercaya bagi pengguna untuk melakukan pembelian dan penjualan secara online. Ini mencakup penggunaan teknologi keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi dan keuangan pengguna selama proses transaksi. Shopee juga harus memastikan bahwa mereka memiliki prosedur yang jelas dan efektif untuk menangani sengketa dan keluhan yang mungkin timbul antara penjual dan pembeli.

Dalam menjalankan kewajibannya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Shopee juga dapat bekerja sama dengan otoritas regulasi dan badan perlindungan konsumen setempat untuk meningkatkan kepatuhan mereka terhadap hukum dan memastikan bahwa mereka memberikan perlindungan yang memadai kepada konsumen. Mereka juga dapat bekerja sama dengan asosiasi industri dan organisasi konsumen untuk mengembangkan praktik

bisnis yang lebih baik dan meningkatkan standar perlindungan konsumen di industri *e-commerce* secara keseluruhan.

Selain itu, pembeli memiliki hak untuk privasi dan keamanan data mereka saat berbelanja *online*. Shopee harus mengambil langkah-langkah untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan pembeli dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Ini termasuk penggunaan teknologi keamanan yang canggih, seperti enkripsi data, serta kebijakan privasi yang jelas dan transparan yang menjelaskan bagaimana informasi pengguna akan digunakan dan dilindungi.

2. Tanggung Jawab Shopee Terhadap Barang yang Tidak Sesuai

Tanggung jawab Shopee terhadap barang yang tidak sesuai merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kepercayaan konsumen dan memastikan transaksi perdagangan berlangsung dengan lancar. Sebagai *platform e-commerce* terkemuka, Shopee memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa produk yang dijual di *platformnya* sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Ini berarti bahwa jika ada ketidaksesuaian antara barang yang diterima oleh pembeli dengan deskripsi yang diberikan dalam iklan atau penawaran, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menangani masalah tersebut dengan baik.

Salah satu aspek utama dari tanggung jawab Shopee terhadap barang yang tidak sesuai adalah memfasilitasi proses pengembalian atau penukaran barang yang tidak sesuai. Shopee harus memiliki kebijakan pengembalian yang jelas dan mudah diakses yang memungkinkan pembeli untuk mengembalikan barang yang tidak sesuai dan mendapatkan penggantian atau pengembalian dana sesuai kebijakan yang berlaku. Ini dapat melibatkan proses pengajuan klaim atau permintaan pengembalian melalui *platform* Shopee, di mana pembeli harus memberikan bukti-bukti yang diperlukan untuk mendukung klaim mereka, seperti foto barang yang tidak sesuai atau komunikasi dengan penjual.

Selain itu, Shopee juga memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan bantuan yang efektif bagi pembeli yang mengalami masalah dengan barang yang mereka beli. Ini termasuk menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti obrolan langsung atau pusat bantuan *online*, di mana pembeli dapat mengajukan pertanyaan atau keluhan mereka dan menerima bantuan yang diperlukan dari tim dukungan pelanggan Shopee. Tim layanan pelanggan Shopee harus terlatih dengan baik dalam menangani berbagai masalah yang mungkin timbul, mulai dari pengembalian barang hingga penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual.

Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) merupakan salah satu landasan hukum yang sangat penting dalam konteks tanggung jawab *e-commerce* terhadap konsumen. Pasal ini secara tegas melarang "Setiap Orang dengan sengaja, dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik."

Pasal 28 ayat (1) UU ITE dalam konteks tanggung jawab Shopee terhadap barang yang tidak sesuai. Ketika konsumen membeli barang melalui *platform e-commerce* seperti Shopee, mereka mengharapkan bahwa barang tersebut sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual dan memenuhi standar kualitas yang dijanjikan. Namun, jika barang yang diterima tidak sesuai dengan harapan atau mengalami masalah, konsumen memiliki hak untuk memperoleh kompensasi sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE.

Dalam konteks ini, tanggung jawab Shopee sebagai *platform e-commerce* melibatkan berbagai langkah untuk mencegah penyebaran informasi yang salah atau menyesatkan yang dapat merugikan konsumen. Salah satu cara mereka melakukannya adalah dengan menerapkan kebijakan yang ketat terhadap penjual yang beroperasi di platform mereka. Shopee melakukan verifikasi terhadap penjual dan produk yang mereka jual untuk memastikan bahwa mereka mematuhi standar kualitas dan memberikan deskripsi yang akurat tentang barang yang mereka jual. Selain itu, Shopee juga memberikan panduan dan pelatihan kepada penjual tentang praktik

terbaik dalam berinteraksi dengan konsumen dan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang produk yang mereka jual.

Jika terjadi pelanggaran terhadap Pasal 28 ayat (1) UU ITE, baik oleh penjual maupun oleh pihak lain yang terlibat dalam transaksi elektronik, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menanggapi masalah tersebut dengan cepat dan efektif. Mereka harus mengambil tindakan untuk menghapus atau menanggapi informasi yang salah atau menyesatkan yang dapat merugikan konsumen. Selain itu, mereka juga harus memberikan kompensasi kepada konsumen yang mengalami kerugian akibat dari informasi yang salah atau menyesatkan tersebut, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UU ITE dan kebijakan internal mereka.

IV.PENUTUP

Kesimpulan

Shopee sebagai *platform e-commerce* berkedudukan sebagai penyelenggara layanan perdagangan elektronik, yang berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli. Selain itu, Shopee memiliki hak untuk memberikan kompensasi atas pembelian *handphone* yang rusak yang dialami oleh konsumen.

Shopee sebagai *platform e-commerce* berkewajiban menyediakan layanan transaksi jual beli yang aman dan andal, memfasilitasi interaksi antara penjual dan pembeli, memberikan perlindungan kepada pembeli terhadap penerimaan barang palsu atau tidak sesuai deskripsi produk, menjamin hak pembeli untuk menerima barang dalam kondisi layak. Shopee juga bertanggung jawab atas barang yang tidak sesuai yang diterima oleh pembeli.

Saran

Ketegasan dalam Penegakan Tanggung Jawab. Meskipun disebutkan bahwa Shopee bertanggung jawab atas barang yang tidak sesuai dan memberikan perlindungan terhadap konsumen, namun bagaimana Shopee benar-benar menegakkan tanggung jawab ini perlu ditinjau lebih dalam. Bagaimana Shopee menangani kasus-kasus di mana barang tidak sesuai atau ada keluhan dari konsumen perlu diperjelas, termasuk proses pengembalian barang, penyelesaian sengketa, dan kompensasi yang diberikan kepada konsumen yang terdampak, sesuai dengan Pasal 15 ayat (1) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “ Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”

Transparansi dan Keterbukaan. Perlu dipertanyakan sejauh mana Shopee memberikan transparansi kepada konsumen terkait kebijakan dan prosedur pengembalian barang, perlindungan konsumen, dan penyelesaian sengketa. Informasi ini harus mudah diakses dan dipahami oleh semua pengguna platform, sehingga konsumen memiliki kepercayaan dan keyakinan dalam bertransaksi dengan Shopee. Sebagaimana yang telah di jelaskan dalam Pasal 4 poin (e) Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik “memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi”

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Akbar Mohammad Aldrin & Alan Siti Nur E - Commerce Dasar Teori Dalam Bisnis Digital. Medan, (Sumatera Utara: Yayasan Kita Menulis 2020)
- Agus Yudha Hernoko, Hukum Perjanjian, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019)

- Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek* (Surabaya: Jakad Media Publishing, 2020)
- Adhi Prasetyo dkk., *Konsep Dasar E-commerce* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021)
- Didik Gunawan, *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*, (Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional 2022)
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi, *Penelitian Hukum: Legal Research* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022)
- Harmayani, dkk., *E-commerce: Suatu Pengantar Bisnis Digital* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020)
- Ifit Novita Sari dkk., *Metode Penelitian Kualitatif* (Malang: UNISMA PRESS, 2022)
- Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019)
- Irwansyah, *Penelitian Hukum Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Mirra Buana Media, 2022)
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris* (Depok: Prenada Media, 2018)
- Krisnayatnti, C. T. (*Hukum Perlindungan Konsumen*. (Sinar Grafika 2022)
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020)
- Vigih Hery Kristanto, *Metodologi Penelitian Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*' (Sleman: Deepublish, 2018)
- Romindo Dkk, *E-Commerce, Implementasi, Strategi dan inovasinya* (Yayasan Kita Menulis 2019)
- Rahman Amin, *Pengantar Hukum Indonesia* (Sleman: Deepublish, 2019)
- Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominaat di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2022)
- Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Raja Grafindo, Jakarta, 2021)
- Sabarini Kusumaningsih dan Joko Sutopo, *Buku Panduan Marketplace* (Surabaya: CV Global Aksara Press, 2021)

B. Peraturan Perundang-undangan

1. Kitab Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik

C. Jurnal

- Ashabul Fadhli, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Akad As-Salam Dalam Transaksi E-commerce*, jurnal pemikiran hukum Islam, (Padang: UPI, 2016).
- Fitri Margaretha, "Analisi Hubungan Antara Motif Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Sebagai Media Berbelanja Online Pada Shopeehilics DiKota Samarinda," *E-Journal Ilmu Komunikasi* Volume 5, no. Nomer 4 (2017): 27.
- Mahir Pradana, "Klasifikasi Jenis-Jenis Bisnis *E-Commerce* Indonesia," *Jurnal Noe-Bis* 9, no. 2 (2015).
- Munir Salim, "Jual Beli *Online* Menurut Pandanga Hukum Islam," *Jurnal Al Daulah* 6, no. 2 (2017).

- M. Sururi, "Transaksi *E-Commerce* dalam Perspektif Bisnis Syariah". *Al-Tasyree*, Vol. 2, Juli 2017.
- Nurcholis Maarif, *Shopee Jadi E-Commerce Terpopuler di Indonesia*, 2020, diakses 09 Agustus 2023, Pukul 22:18.
- Veronica Viona, dkk. Narasi Shopee Dalam Mengembangkan Ekonomi Kreatif Berbasis Teknologi *E-Commerce* Di Era Modern, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.1 No.2, Januari 2021, 59
- Rini Yustiani, "Peran Marketplace sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi". *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*. Vol. 6, Oktober 2017.
- Sri Yudha Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen terhadap Traksaksi Jual Beli *E-commerce*," *Jurnal Ilmu Hukum* 2, no. 2 (2018)
- Wahyu Simon Tampubolon, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pembelian Barang Melalui Media Jual Beli *Online* Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik," *Jurnal Ilmiah Advokasi* 7, no. 1 (2019)

D. Website

- FAQ Program COD Cek Dulu <https://seller.shopee.co.id/edu/article/> , diakses pada tanggal 20 februari 2024
- Mediakonsumen.com hp realm tidak bias nyala saat di terima, pihak shopee menolak pengembalian barang 04 November 2022, <https://mediakonsumen.com/2022/11/16/surat-pembaca/hp-realme-tidak-bisa-nyala-saat-diterima-pihak-shopee-menolak-pengembalian-barang>.
- Postend In Solusi, Sejarah Perkembangan Marketplace di Indoensia, 2020, diakses 09 Agustus 2023, Pukul 13: 46. <https://www.sirclo.com/sejarah-perkembangan-marketplace-di-indonesia>.