

---

## PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PEMBELI TERHADAP WANPRESTASI YANG DILAKUKAN OLEH PENJUAL DALAM JUAL BELI ONLINE DI MARKETPLACE SHOPEE

Oleh

Margiyanti<sup>1</sup>, Putri Maha Dewi<sup>2</sup>, Ashinta Sekar Bidari<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum Universitas Surakarta

Email: <sup>1</sup>[margiyanti078@gmail.com](mailto:margiyanti078@gmail.com), <sup>2</sup>[mahadewi.lawofunsa@gmail.com](mailto:mahadewi.lawofunsa@gmail.com),

<sup>3</sup>[ashintasb.lawfaculty@gmail.com](mailto:ashintasb.lawfaculty@gmail.com)

---

### Article History:

Received: 11-04-2024

Revised: 23-04-2024

Accepted: 19-05-2024

### Keywords:

Perlindungan Hukum,  
Wanprestasi, Jual Beli  
Online, Marketplace

*Abstract: Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perlindungan hukum bagi pembeli terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh penjual dalam jual beli online di marketplace Shopee. Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif. Dengan menggunakan pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual. Data yang digunakan menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan. Dalam jual beli online atau e-commerce melalui marketplace Shopee masih ditemui penjual yang cidera janji atau wanprestasi dengan disengaja maupun karena kelalaian. Wanprestasi yang sering terjadi seperti penjual lalai mengirimkan barang kepada konsumen tepat pada waktunya sehingga konsumen juga mengalami keterlambatan menerima barang tersebut, ada juga penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi barang yang dicantumkan di dalam deskripsi iklan, dan data pribadi pembeli yang diberikan kepada penjual guna keperluan transaksi. Karena transaksi jual beli online tidak mempertemukan kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli secara langsung, maka hal-hal seperti ini menimbulkan keresahan bagi pembeli. Oleh karena itu perlu aturan atau hukum sebagai perlindungan bagi konsumen. Jawabannya terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya kepastian hukum sebagai penjamin perlindungan konsumen*

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin luas di semua bagian kehidupan, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Sejak awal, perdagangan dilakukan dengan cara tradisional, tepatnya dengan bertemu antara pembeli dan pelaku usaha dalam penawaran harga secara langsung. Berjalan dengan kemajuan inovasi teknologi, pasar dan toko yang menjadi tempat penawaran jual beli telah mengalami perubahan. Pelaku usaha dan konsumen saat ini tidak perlu lagi untuk bertemu dalam melakukan persetujuan jual beli. Perkembangan internet membawa banyak

perubahan sebagai media lain untuk terus dikembangkan lebih lanjut. Kecepatan, Kenyamanan, dan biaya yang sedikit dari internet dipertimbangkan oleh banyak orang untuk menggunakannya, termasuk dalam melakukan pembelian dan penjualan secara online.<sup>1</sup> *Online* adalah istilah ketika kita berhubungan dengan *web* atau bisa disebut internet, yang terhubung dengan email, media sosial, dan berbagai macam media lain yang dapat dimanfaatkan melalui internet.<sup>2</sup>

Dalam perkembangannya, perubahan model dan pola interaksi manusia memasuki wilayah hubungan dagang atau bisnis.<sup>3</sup> Perjanjian jual beli pada dewasa ini sudah melalui proses yang lebih sederhana dan menemukan pola-pola baru dalam melakukan transaksi. Saat ini banyak bermunculan *digital marketplace* yang menyederhanakan sistem jual beli barang dimana pada awalnya penjual dan pembeli hanya bertemu di pasar atau toko fisik menjadi pertemuan melalui dunia maya. Seorang pembeli dapat melihat barang yang akan dibeli hanya melalui kecanggihan teknologi informasi di sebuah situs internet.<sup>4</sup>

Hadirnya internet dirasakan pelaku bisnis membawa banyak manfaat salah satunya transaksi lebih mudah, cepat, praktis, dan juga harga yang lebih terjangkau sehingga hubungan bisnis menjadi lebih efisien. Perdagangan dengan memanfaatkan teknologi internet ini yang dikenal dengan istilah *electronic commerce* atau yang disingkat menjadi *e-commerce*.<sup>5</sup>

*E-commerce* dipercaya memiliki potensi sangat besar untuk mengembangkan volume bisnis di dunia maya dan akan terus berkembang secara signifikan. Pihak penjual dalam transaksi *e-commerce* terus memanfaatkan internet sebagai media andalan dalam mentransfer informasi, barang atau jasa tertentu, dengan cepat dan murah, antar negara maupun lintas negara. Sebaliknya, pihak pembeli dapat mencari barang atau jasa sesuai yang diperlukan secara efisien, dengan menghemat waktu, tenaga, serta biaya yang dikeluarkan.

Disamping banyaknya keuntungan atau manfaat yang dirasakan masyarakat, munculnya transaksi *e-commerce* tidak mungkin tidak menimbulkan permasalahan. Menurut seorang pembeli, memilih bertransaksi *e-commerce* yang menawarkan transaksi jual beli secara praktis merupakan pilihan cerdas. Akibatnya sering kali pembeli lupa bahwa transaksi *e-commerce* tidak luput dari bahaya. Berdasarkan penjelasan umum Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE), Pasal 1 Ketentuan Umum angka 2, dijelaskan transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Terdapat banyak jenis *e-commerce* yang berkembang di Indonesia. *E-commerce* jenis *marketplace*. *Marketplace* adalah sebuah pasar elektronik yang melakukan kegiatan menjual dan membeli suatu barang ataupun jasa.<sup>6</sup> *Marketplace* memberikan banyak keuntungan bagi penjual

---

<sup>1</sup> Imam. Sjaputra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002, hlm. 92

<sup>2</sup> Ahmad Hormaini, M. Zamroni, Hariadi Sasongko, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum, Vol. 3, No. 1, Januari 2020, hlm. 87.

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, dan Suharizal, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan*, Syntax Transformation, Vol. 1 No. 7, Oktober 2020, hlm. 354

<sup>5</sup> Rie, *E-Commerce*, <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>. Di akses pada tanggal 7 Januari 2024.

<sup>6</sup> Putu Artaya dan Tubagus Purworismiadi, *Efektifitas Marketplace Dalam Meningkatkan Konsentrasi Pemasaran Penjualan Produk bagi UMKM di JawaTimur*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8, No. 4, April

atau pun pembeli, salah satu contoh keuntungan bagi penjual adalah tidak perlu membuat situs atau *online shop* sendiri.

Penjual dapat menjual produknya hanya melewati *marketplace* yang dia inginkan dan penjual hanya perlu mengunggah foto produk yang akan dijual lengkap dengan deskripsinya. Selanjutnya, jika ada pembeli yang tertarik dan ingin membeli barang yang dijual oleh produk yang ditawarkan penjual maka pihak penjual akan mendapatkan notifikasi dari sistem dari *e-commerce* tersebut. *Marketplace* yang ada di Indonesia antara lain *Shopee*, banyak dari *marketplace* yang ada di Indonesia tidak hanya dapat akses menggunakan situs web saja, akan tetapi dapat diakses melalui aplikasi *mobile* berbasis android dan IOS yang dapat diinstall melalui *playstore* *appstore*.<sup>7</sup>

Salah satu kasus wanprestasi yang terjadi di *Marketplace Shopee* yaitu Pada 15 Maret 2021, seorang konsumen bernama nevti melakukan transaksi pembelian sepatu di *Shopee*. Sebelum transaksi Nevti sudah memastikan detail produk apakah sesuai seperti deskripsi di gambar ke 5 penjual. Barang diterima 17 Maret 2021, ternyata produk tidak sesuai deskripsi gambar. *Customer service Shopee* menginformasikan bahwa untuk ongkos kirim pengembalian bisa didiskusikan dengan penjual. Tanggal 22 Maret 2021, Nevti menghubungi penjual untuk mengajukan pengembalian barang ke alamat penjual, penjual menyetujui pengembalian maka barang tersebut nevti kembalikan lewat jnt secara gratis, uang nevti dikembalikan setelah barang diterima oleh penjual.<sup>8</sup>

Dalam konteks inilah penulis merasa perlu mengkaji lebih jauh mengenai mengapa pembeli dirasa perlu mendapat perlindungan hukum karena di dalam transaksi *e-commerce* masih marak terjadi hal – hal yang merugikan pembeli seperti tidak mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas perbuatannya yang berakibat tidak terpenuhinya prestasi. Sebagaimana yang diatur oleh hukum positif Indonesia, bahwa pelaku usaha yang berwanprestasi wajib bertanggung jawab dengan memberikan sejumlah ganti rugi sesuai yang telah diperjanjikan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut Bagaimana perlindungan hukum bagi pembeli terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh penjual dalam jual beli *online* di *marketplace shopee*?

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, penelitian hukum normatif meliputi inventarisasi terhadap asas-asas hukum, sistematika hukum, penelitian terhadap penegakan hukum baik yang berjalan secara operasional oleh institusi maupun dalam hal proses penyelesaian hukum dalam praktik, untuk kemudian dilakukan penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum.<sup>9</sup>

Sehubungan tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif maka peneliti menggunakan dua pendekatan (*approach*), yaitu pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Data-data tersebut kemudian dikumpulkan melalui studi kepustakaan (*library research*). Dan data yang

---

2019, hlm.8

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> Zahratun Nisa, *Tinjauan Yuridis Tentang Wanprestasi Jual Beli Melalui Aplikasi Shopee Yang Tidak Sesuai Pesanan*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2022, hlm. 5

<sup>9</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010, hlm. 14

diperoleh dalam studi kepustakaan tersebut dianalisis menggunakan analisis deduktif.

#### A. Perlindungan Hukum Bagi Pembeli Terhadap Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Penjual Dalam Jual Beli Online Di *Marketplace Shopee*.

Konsumen di dalam transaksi *e-commerce* memiliki resiko lebih besar daripada pelaku usaha selaku penjual, dengan kata lain hak – hak konsumen dalam *e-commerce* sangat rentan. Selain itu ada hal lain yang dapat semakin merugikan pembeli selaku konsumen yaitu data yang dapat dicuri oleh pihak ketiga pada saat terjadi komunikasi antara pembeli dan penjual. Misalnya pencuri bisa mendapatkan nomor kartu kredit pembeli dengan cara menyusup ke sebuah server atau juga personal computer. Atau hal lainnya seperti pembeli bisa saja ditipu oleh penjual yang ternyata palsu atau fiktif. Karena itulah, selain jaminan yang diberikan oleh penjual sendiri, diperlukan juga jaminan yang berasal dari pemerintah. Jaminan dari pemerintah ini yang sekarang merupakan Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dapat memberikan kedudukan yang lebih kuat lagi bagi konsumen.

Validitas pada transaksi jual beli online sangat diperlukan bagi kedua belah pihak sebagai tolak ukur kebenaran keberadaan subyek hukum. Validitas penjual di dalam *e-commerce* menjadi acuan bagi konsumen agar yakin terhadap pelaku usaha. Ketika penjual memiliki validitas yang baik maka hal tersebut menjadi nilai yang menambah kepercayaan konsumen untuk berbelanja.<sup>10</sup> Agar mendapatkan validitas, yang biasa dilakukan oleh para pelaku usaha *e-commerce* diantaranya:

- a. Mencantumkan logo perusahaan. Pencantuman logo perusahaan dalam suatu website menandakan bahwa website tersebut benar – benar ada, dan sudah diotorisasi oleh CA (*Certification Authority*). Biasanya hal ini dilakukan oleh pelaku usaha *e-commerce* besar seperti *Amazon*, *E-bay* dan lain sebagainya.
- b. Mencantumkan alamat. Pencantuman alamat pada *website* bertujuan agar memberitahu konsumen bahwa mereka benar ada sehingga konsumen merasa aman untuk berbelanja. Selain itu, pencantuman alamat penjual sebagai pemberitahuan kepada pembeli apabila terjadi sesuatu, kemana mereka dapat mengajukan ganti rugi.
- c. Menggugah *feed back* dari pelanggan. *Feed back* dari pelanggan merupakan validitas sederhana namun berpengaruh besar. Pasalnya ketika calon pembeli ingin memastikan apakah *website* tersebut valid dan pelaku usaha memiliki reputasi yang baik, mereka akan melihat *feed back* yang diberikan pembeli sebelumnya. Semakin banyak *feed back* positif yang diberikan konsumen maka semakin baik reputasi penjual.<sup>11</sup>

Validitas pelaku usaha di dalam jual beli online menjadi salah satu faktor penting bagi penjual. Seperti halnya ketika konsumen ingin membeli suatu barang atau jasa yang diperlukan, hal pertama yang konsumen lakukan adalah mencari tahu validitas penjual. Validitas tersebut cakupannya luas, selain seperti yang sudah dijelaskan diatas, yaitu website terdaftar valid, penjual memiliki reputasi yang baik, dan pastinya produk atau jasa yang mereka tawarkan valid dan terdaftar.

Validitas penjual selaku pelaku usaha dapat menjadi pangkal terjadinya masalah apabila tidak terbukti valid sebagai subyek hukum. selain itu, ketika bisnis atau dagangan pelaku usaha tidak memiliki validitas yang valid maka dapat terjadi penyelewengan seperti tipudaya atau manipulasi yang dapat berakibat wanprestasi yang akan dampak kepada konsumen. Maka dari itu perlu dipastikan validitas pelaku usaha sebelum melakukan transaksi.

<sup>10</sup> <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/36037/Chapter%20III-V.pdf>, diakses terakhir pada 15 Juli 2021

<sup>11</sup> *Ibid.*

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *e-commerce* perlu dikaji lebih mendalam lagi. Di era globalisasi seperti sekarang ini memang transaksi *e-commerce* sedang digandrungi masyarakat karena pelayanan yang memanjakan konsumen yang ditawarkan *e-commerce* di dalam bertransaksi. Selain perubahan akibat perkembangan perilaku hubungan usaha atau bisnis yang telah menjadi bagian dari hidup manusia, transaksi yang praktis, nyaman, dan cepat menjadi nilai tambah konsumen memilih transaksi jual beli online.

Hak konsumen di dalam transaksi *ecommerce* masih sering diabaikan oleh para pelaku usaha. Masalahnya, banyak konsumen yang tidak tahu akan hak nya sendiri. Hal tersebut dikarenakan kurang atau bahkan tidak sampainya informasi mengenai hak – hak konsumen maupun dampak dari kurangnya kesadaran konsumen sendiri serta pendidikan. Berbagai hak konsumen seperti hak untuk mengetahui bagaimana kondisi barang, hak barang sampai tepat pada waktu yang sudah diperjanjikan, hak untuk mendapatkan harga yang terjangkau, dan lain sebagainya.

Perlindungan hukum dalam bertransaksi jual beli melalui *e-commerce* ini tentu saja sangat penting dan berperan besar dalam pembangunan dan perkembangan ekonomi negara. Hal itu dikarenakan perlunya aspek keamanan yang memiliki pertimbangan khusus antara konsumen dengan pelaku usaha. Karena, apabila perlindungan hukum tidak dijamin oleh negara maka antara konsumen dan pelaku usaha akan mempertimbangkan keamanan dalam bertransaksi online melalui *e-commerce* yang tidak menutup kemungkinan dapat mengurangi kegiatan bertransaksi apabila tidak terjamin perlindungan hukumnya.<sup>12</sup>

Wanprestasi merupakan keadaan dimana tidak sepenuhnya atau tidak sama sekali tercapai prestasi di dalam perjanjian. Wanprestasi di dalam perjanjian jual beli berarti merupakan keadaan dimana tidak tercapainya prestasi yang terdapat pada isi perjanjian yang disepakati pihak penjual dan pembeli, baik itu karena murni kesalahan debitur yang disengaja maupun karena kelalaian, yang menimbulkan kerugian. Seperti pengertian wanprestasi menurut pendapat J. Satrio yaitu suatu keadaan dimana debitur tidak dapat memenuhi janjinya atau tidak memenuhi sebagaimana mestinya atau yang sudah diperjanjikan, kesemuanya itu dipersalahkan kepadanya.<sup>13</sup>

Menurut R. Subekti, wanprestasi adalah suatu kelalaian debitur berupa tidak melakukan apa yang seharusnya disanggupi untuk dilakukan, melaksanakan apa yang dijanjikan namun tidak sebagaimana yang sudah diperjanjikan, melakukan apa yang telah diperjanjikan namun waktu pelaksanaan terlambat, dan melakukan sesuatu hal yang di dalam perjanjiannya tidak boleh untuk dilakukan.<sup>14</sup> Namun disini, menurut penulis wanprestasi tidak hanya suatu keadaan yang terjadi karena debitur tetapi bisa saja karena kesalahan atau kelalaian kreditur (pelaku usaha).

Kasus wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha selaku penjual sering kali terjadi dalam *e-commerce*. Hal tersebut karena jual beli online ini tidak melibatkan pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli sehingga terkait kelalaian pemenuhan prestasi ataupun tipudaya penjual tidak dapat dengan mudah di antisipasi oleh pembeli.

Dalam hal jual beli online, pembeli selaku konsumen dapat menyuarakan pendapatnya mengenai kesannya terhadap penjual. Hal tersebut merupakan *feedback* yang dapat pembeli tuangkan pada kolom ulasan situs jual beli online milik pelaku usaha, maupun pesan langsung kepada penjual melalui aplikasi *messenger* ataupun surat elektronik. Banyak ditemui di dalam kolom ulasan situs pelaku usaha yang ditulis pembeli mengenai kesannya membeli barang ditoko online penjual tersebut, seperti barang tidak sampai tepat waktu, barang sampai tidak sesuai seperti

<sup>12</sup> Yessica Hartono Putri, Putri Triari Dwijayanthi , *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui E-Commerce Di Indonesia*, Jurnal Kertha Negara, Vol. 10, No. 5, Tahun 2022, hlm. 490

<sup>13</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2007, hlm. 59.

<sup>14</sup> *Ibid.*

foto atau deskripsi yang dituliskan penjual dalam kolom deskripsi atau iklan. Hal-hal tersebut tentu saja merugikan pihak konsumen, karena konsumen membeli suatu barang pasti karena kepentingan ataupun kebutuhan tertentu.

Kebanyakan kasus wanprestasi di dalam jual beli online atau *ecommerce* melalui marketplace khususnya Shopee sering kali ditemui pelanggaran hak – hak konsumen seperti yang disebutkan di atas. Pelaku usaha yang tidak dapat memenuhi prestasi menyebabkan pembeli selaku konsumen mengalami kerugian. Kerugian itu dapat berupa:

a. Biaya.

Biaya ini merupakan segala biaya yang sudah dikeluarkan oleh pihak debitur selaku pembeli di dalam transaksi *e-commerce*. Biaya yang dikeluarkan pembeli untuk dapat memesan barang atau jasa dalam jual beli online, mereka membutuhkan pulsa (berupa paket data), karena pemesanan dilakukan melalui *cyberspace* sehingga butuh biaya pulsa untuk dapat mengakses internet. Selain itu, di dalam transaksi *e-commerce* terdapat biaya kirim atau yang biasa disebut dengan “ongkir”.

Apabila pembayaran suatu barang atau jasa disepakati melalui transfer rekening bank, apabila rekening yang dimiliki pembeli dengan penjual berbeda bank maka terdapat tambahan biaya transfer beda bank. Di dalam Pasal 4b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diatur hak konsumen berupa hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan. Mengenai hal tersebut, meskipun secara umum hal – hal tersebut bagi sebagian orang tidak mempermasalahkannya tetapi tidak sedikit pula orang yang keberatan apabila tidak diberikan ganti rugi terkait hal tersebut. Karena Undang-Undang terkait belum ada yang mengatur mengenai hal – hal tersebut, untuk itu realitanya ketika muncul permasalahan seperti diatas penyelesaiannya menggunakan jalan musyawarah.

b. Waktu guna barang.

Di dalam transaksi *e-commerce* hak konsumen mengenai ketepatan waktu sampainya barang sering kali lalai diperhatikan oleh penjual. Seperti misalnya seorang pembeli yang mengorder barang sepatu pada salah satu akun penjual sepatu online, setelah memilih barang dan melakukan transaksi sampai kepada membayarkan sejumlah uang, sepatuk sepatu akan sampai kepada pembeli pada estimasi waktu 3 sampai 4 hari, namun ternyata sepatu sampai di hari ke 7.

Pembeli merasa dirugikan karena seharusnya pada hari ke 5 pembeli sudah dapat memakai sepatu yang ia pesan ke sebuah acara karena memang itu alasan pembeli membeli sepatu tersebut. Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum diatur secara tegas mengenai pelanggaran terhadap estimasi waktu, namun menurut Prof. R. Subekti dalam bukunya mengenai hukum perjanjian, wanprestasi merupakan kelalaian atau kealpaan berupa 4 macam kondisi, yaitu :<sup>15</sup>

- 1) Tidak melakukan apa yang disanggupinya untuk dilakukan;
- 2) Melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikannya;
- 3) Melakukan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat;
- 4) Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

<sup>15</sup>

[<http://bajangjournal.com/index.php/JCI>](http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-<br/><u>http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt50bf69280b1ee/perlindungan-konsumen-dala-e-commercecommerce</u></a>,<br/>Diakses terakhir pada 15 Juli 2021.</p></div><div data-bbox=)

c. Kegunaan barang.

Barang tidak dapat digunakan atau dimanfaatkan secara maksimal karena barang tersebut sampai ketangan pembeli dengan keadaan cacat atau tidak sempurna. Seperti misalnya sepatu yang dikirim penjual kepada pembeli ukurannya lebih kecil dari yang dipesan oleh pembeli. Hal tersebut terjadi karena penjual tidak melakukan pengecekan ulang kepada barang sebelum akhirnya dikirim kepada pembeli.

Hal ini berkaitan dengan kewajiban pelaku usaha pada Pasal 7d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dan pelanggaran atas hak konsumen pada Pasal 4b yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Berdasarkan kedua pasal tersebut, barang cacat yang diterima pembeli merupakan akibat pelanggaran yang dilakukan penjual yang tidak menjamin mutu serta jaminan kondisi barang.

Pelanggaran dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud. Kerena ketidaktahuan mengenai hak-haknya sendiri, konsumen rentan akan tipu daya penjual. Mengenai hal tersebut perlu bagi konsumen untuk mencari tahu hak-hak seperti apa yang mereka miliki atau dapatkan menurut hukum-hukum bersangkutan dengan perjanjian jual beli khususnya *e-commerce*.

salah satu yang menjadi permasalahan yuridis kerap kali timbul dalam perlindungan konsumen *e-commerce* terdapat karakter yang khas seperti adanya perusahaan yang ternyata tidak memiliki alamat secara fisik atau dapat di artikan tidak memiliki kantor berupa bangunan di wilayah-wilayah tertentu sehingga dapat menyudutkan pihak konsumen diposisi yang sangat lemah yang memiliki kemungkinan untuk dirugikan karena konsumen akan kesulitan mendapat *local follow up service or repair*. Selain itu, apabila dilihat dari mekanisme pembayaran pihak konsumen pada umumnya harus membayar terlebih dahulu kemudian barulah pesanan akan di proses, terlebih lagi tidak terjaminnya perlindungan terhadap data individual konsumen seperti nomor telepon, alamat lengkap dan nomor rekening yang digunakan saat bertransaksi.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* atau jual beli online melalui *marketplace* dapat ditemui pada Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik<sup>17</sup> dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik merupakan dasar hukum dalam hal konsumen melakukan transaksi *e-commerce*, sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki peran sebagai dasar hukum bagi perlindungan konsumen.

Mengenai beberapa pasal yang terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang setidaknya perlu diketahui para pihak isi pasal – pasal yang terdapat di dalamnya, berikut pembahasannya. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

---

<sup>16</sup> Dahlia, *Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli melalui Media Internet (E-commerce)*. Jurnal Wacana Hukum, Vol. VIII, No. 1, 2009, hlm.. 39

<sup>17</sup> Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik terdiri dari tiga Undang-Undang yaitu: pertama Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, kedua, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan ketiga Undang-Undang Republik Indonesi.A Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak – hak konsumen. Isi pada pasal tersebut diantaranya:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan 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 patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jelas tertera hak – hak konsumen yang dilindungi oleh hukum. Terdapat diantaranya hak – hak konsumen apabila terkena wanprestasi yang dilakukan pelaku usaha. Seringkali ditemui pelanggaran pada Pasal 4c, 4d, 4g, dan 4h, yang dilakukan pelaku usaha. Pada Pasal 4c disebutkan “Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”, misalnya pelaku usaha tidak mencantumkan cacat yang terdapat dalam produk dagangannya. Pada Pasal 4d disebutkan “Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan”, misalnya sesuatu terjadi pada barang atau jasa yang dijual seperti halnya terdapat cacat pada barang, ketika konsumen melakukan *complain* pada pelaku usaha justru kontak mereka di blokir seakan pelaku usaha tidak ingin bertanggung jawab.

Dalam Pasal 4h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”, kekurangannya berkaitan dengan Pasal 4c dan 4d. Di dalam kekurangan Pasal 4d, ketika pelaku usaha tidak koperatif dengan konsumen perihal wanprestasi yang dilakukannya, maka secara tidak langsung konsumen tidak mendapat hak kompensasi atau ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha. Sementara itu Pasal 4g dapat dikaitkan dengan Pasal 4h dimana ketika tidak mendapat pertanggung jawaban dari pelaku usaha, berarti konsumen tidak dilayani secara benar dan jujur.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai kewajiban – kewajiban pelaku usaha, diantaranya :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau garansi atas barang yang

- dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
  - g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai kewajiban – kewajiban pelaku usaha. Pasal ini berkaitan dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak – hak konsumen. Hak dari konsumen merupakan kewajiban yang harus dipenuhi pelaku usaha, demikian sebaliknya. Ketika hak konsumen tidak dipenuhi oleh pelaku usaha maka kewajiban bagi pelaku usaha untuk bertanggung jawab. Bentuk tanggung jawab disini adalah ganti rugi. Seperti yang telah dijelaskan, ganti rugi merupakan sanksi konsumen yang tidak dapat memenuhi prestasinya kepada konsumen.

Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :
  - a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang – undangan;
  - b) Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
  - c) Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
  - d) Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - e) Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
  - f) Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
  - g) Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
  - h) Tidak mengikuti ketentuan produksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
  - i) Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
  - j) Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Seperti halnya Pasal 4 dan Pasal 7, Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menentukan perbuatan – perbuatan yang dilarang dilakukan bagi pelaku usaha ini juga berkaitan dengan kedua pasal tersebut. Pasal 8 menjadi acuan berperilaku bagi pelaku usaha dalam bertransaksi dengan konsumen. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tanggung jawab pelaku usaha adalah sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila:
  - a) Pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apapun atas barang dan/atau jasa tersebut;
  - b) Pelaku usaha lain di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kebalik kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.<sup>18</sup>

Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini menyatakan tanggung jawab yang harus dipenuhi pelaku usaha apabila konsumen mengalami kerugian. Pertanggung jawaban tersebut merupakan pemberian ganti rugi. Seperti yang sudah diatur di dalam Pasal 8 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang – undangan. Untuk itu pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan sesuai dengan ketentuan standar mutu barang atau jasa yang berlaku. Ketika pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya seperti menjamin mutu barang dan/atau jasa yang mereka jual, maka pelaku usaha dianggap lalai terhadap kewajibannya. Terhadap produsen yang lalai itulah debitur selaku konsumen dapat meminta ganti rugi yang harus dibayar oleh pelaku usaha.<sup>19</sup>

Debitur yang berhak meminta ganti rugi akibat lalainya pemenuhan prestasi oleh kreditur selaku pelaku usaha seperti diatas berlaku juga terhadap konsumen yang tidak terikat hubungan kontraktual dengan produsen. Karena tanggung jawab hukum merupakan kewajiban menanggung sesuatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum tersebut maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.<sup>20</sup>

Perlindungan hukum seperti perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum.<sup>21</sup> Perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan implementasi atas prinsip negara hukum berdasarkan Pancasila. Perlindungan hukum sangat diperlukan di dalam transaksi *ecommerce* karena rentannya kejahatan termasuk yang berhubungan dengan data pribadi pengguna internet. Undang-Undang Informasi

---

<sup>18</sup> Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>19</sup> Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia: dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013, hlm. 287.

<sup>20</sup> Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, 2007, hlm. 96.

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 31

Dan Transaksi Elektronik belum mengatur mengenai perlindungan data pribadi secara khusus, tetapi secara implisit Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai pemahaman perlindungan informasi elektronik baik yang bersifat umum maupun yang bersifat pribadi. Terkait perlindungan data pribadi dari pengguna tanpa izin Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik mengatur:

- a. Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan.
- b. Setiap Orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.
- c. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menghapus Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang tidak relevan yang berada di bawah kendalinya atas permintaan Orang yang bersangkutan berdasarkan penetapan pengadilan.
- d. Setiap Penyelenggara Sistem Elektronik wajib menyediakan mekanisme penghapusan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang sudah tidak relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Ketentuan mengenai tata. cara penghapusan Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4) diatur dalam peraturan pemerintah.<sup>22</sup>

Sedangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjadi tumpuan untuk memberikan kedudukan lebih kuat bagi konsumen tidak mengatur mengenai hal keamanan data pribadi.

## KESIMPULAN

Didalam jual beli *online* atau *e-commerce* melalui *marketplace Shopee* masih ditemui penjual yang cidera janji atau wanprestasi dengan disengaja maupun karena kelalaian. Wanprestasi yang sering terjadi seperti penjual lalai mengirimkan barang kepada konsumen tepat pada waktunya sehingga konsumen juga mengalami keterlambatan menerima barang tersebut, ada juga penjual yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi barang yang dicantumkan di dalam deskripsi iklan, dan data pribadi pembeli yang diberikan kepada penjual guna keperluan transaksi. Karena transaksi jual beli online tidak mempertemukan kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli secara langsung, maka hal – hal seperti ini menimbulkan keresahan bagi pembeli. Oleh karena itu perlu aturan atau hukum sebagai perlindungan bagi konsumen. Jawabannya terdapat di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai upaya kepastian hukum sebagai penjamin perlindungan konsumen. Di dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diatur mulai dari hak-hak dan kewajiban konsumen, kewajiban-kewajiban yang harus ditunaikan pelaku usaha, perbuatan-perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, sampai kepada tanggung jawab pelaku usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Hormaini, M. Zamroni, Hariadi Sasongko, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online*, Jurnal Reformasi Hukum: Cogito Ergo Sum, Vol. 3, No. 1, Januari 2020.

---

<sup>22</sup> Pasal 26 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

- [2] Dahlia, *Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli melalui Media Internet (E-commerce)*. Jurnal Wacana Hukum, Vol. VIII, No. 1, 2009.
- [3] Imam. Sja Putra, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Jakarta: Prenhallindo, 2002.
- [4] Oktriadi Kurniawan, Aria Zurnetti, dan Suharizal, *Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce) Yang Mengarah Pada Penipuan*, Syntax Transformation, Vol. 1 No. 7, Oktober 2020.
- [5] Putu Artaya dan Tubagus Purworusmiadi, *Efektifitas Marketplace Dalam Meningkatkan Konsentrasi Pemasaran Penjualan Produk bagi UMKM di Jawa Timur*, Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Vol. 8, No. 4, April 2019.
- [6] Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia: dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*, Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- [7] Rie, *E-Commerce*, <https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce/>. Di akses pada tanggal 7 Januari 2024.
- [8] Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- [9] Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2007.
- [10] Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit UNILA, Bandar Lampung, 2007.
- [11] Yessica Hartono Putri, Putri Triari Dwijyanthi, *Perlindungan Hukum Dalam Transaksi Melalui E-Commerce Di Indonesia*, Jurnal Kertha Negara, Vol. 10, No. 5, Tahun 2022.
- [12] Zahratun Nisa, *Tinjauan Yuridis Tentang Wanprestasi Jual Beli Melalui Aplikasi Shopee Yang Tidak Sesuai Pesanan*, Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang, 2022.