

PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP BARANG PESANAN YANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI ONLINE MELALUI SHOPEE

CONSUMER PROTECTION AGAINST INCORRECT ORDERED ITEMS IN ONLINE TRANSACTIONS THROUGH SHOPEE

Ni Komang Sri Novia Dewi,* Ni Made Jaya Senastri, Made Puspasutari Ujianti

Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa

*Email Correspondence: kmsrinoviadewi@gmail.com

Received: 31-12-2025 | Revised: 15-01-2026 | Accepted: 01-01-2026 | Published: 21-02-2026

Abstract

In the practice of trading through the Shopee platform electronic system, there are still frequent discrepancies between the goods received by consumers and those agreed upon, both in terms of quality, quantity, and specifications, thus potentially causing losses and legal uncertainty. This study aims to analyze the validity of electronic buying and selling transactions through Shopee and the form of legal protection for consumers against losses that arise. The method used is normative legal research with a statutory regulatory approach and a conceptual approach. The results of the study indicate that transactions through Shopee are valid legal acts as long as they meet the requirements for a valid agreement according to the Civil Code and are recognized in the provisions of the ITE Law and the PP PMSE. Consumer protection is provided preventively through the obligation to provide correct information and repressively through compensation mechanisms and dispute resolution, although its implementation is not yet optimal and still requires strengthening.

Keywords: consumer protection, electronic transactions, Shopee

Abstrak

Pada praktik perdagangan melalui sistem elektronik *platform* Shopee masih sering terjadi ketidaksesuaian antara barang yang diterima konsumen dengan yang diperjanjikan, baik dari segi kualitas, kuantitas, maupun spesifikasi, sehingga berpotensi menimbulkan kerugian dan ketidakpastian hukum. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan transaksi jual beli elektronik melalui Shopee serta bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas kerugian yang timbul. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transaksi melalui Shopee merupakan perbuatan hukum yang sah sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian menurut KUHPerdara serta diakui dalam ketentuan UU ITE dan PP PMSE. Perlindungan konsumen diberikan secara preventif melalui kewajiban pemberian informasi yang benar dan secara represif melalui mekanisme ganti rugi serta penyelesaian sengketa, meskipun penerapannya belum optimal dan masih memerlukan penguatan.

Kata Kunci: perlindungan konsumen, transaksi elektronik, shopee

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan, terutama pada aktivitas ekonomi. Transformasi ini ditandai dengan berkembangnya perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*) yang memungkinkan masyarakat melakukan transaksi jual beli barang dan/atau jasa secara online tanpa terikat ruang dan waktu. Secara substansial, mekanisme transaksi dalam *e-commerce* tetap berlandaskan pada adanya persetujuan antara penjual dan pembeli sebagaimana dalam transaksi konvensional, namun kesepakatan tersebut diwujudkan melalui kontrak elektronik dalam format digital (Kusumadewi & Sharon, 2022:21). Agar sah dan memiliki kekuatan mengikat secara hukum serta mampu melindungi para pihak yang terlibat, transaksi elektronik harus memenuhi persyaratan yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga tercipta

jaminan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum bagi konsumen (Erick Sanjaya Putra et al., 2019:240).

Dalam praktiknya, transaksi *e-commerce* berlangsung melalui tahapan penawaran dan penerimaan yang berujung pada kesepakatan para pihak, biasanya diawali promosi daring melalui situs web atau media digital lainnya (Pramono, 2016:1). Kehadiran sistem ini memudahkan konsumen memperoleh berbagai produk, termasuk dari luar negeri, hanya melalui perangkat yang terhubung internet (Panjaitan, 2021:23). (McKinsey, 2018) memproyeksikan nilai transaksi *e-commerce* Indonesia mencapai 65 miliar USD pada 2022, dan pandemi Covid-19 semakin mempercepat peralihan belanja dari luring ke daring. Potensi pasar yang besar tersebut mendorong pertumbuhan berbagai marketplace, seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, dan Blibli. Shopee yang awalnya berfokus pada fesyen dan kecantikan kemudian memperluas kategori produknya, sehingga pada 2023 mencatat peningkatan kunjungan signifikan dibandingkan platform lainnya (Asih, 2024:75).

Shopee merupakan marketplace yang diluncurkan Sea Group pada 2015 dan beroperasi di Indonesia sejak 2017. Berdasarkan data Statistik (2024), pada Februari–April 2024 Shopee menguasai sekitar 51% trafik *e-commerce* nasional, hampir dua kali lipat dibandingkan Tokopedia. Meski menunjukkan pertumbuhan pesat, transaksi di platform ini tetap berisiko merugikan konsumen karena para pihak tidak bertatap muka secara langsung, sehingga peluang terjadinya kesalahan atau kecurangan lebih besar. Permasalahan yang sering muncul meliputi kualitas barang yang tidak sesuai, pelayanan yang kurang memuaskan (Mellenia & Fitriana, 2025:181), serta perbedaan antara produk yang diterima dan deskripsi yang ditampilkan, baik dari segi ukuran, warna, spesifikasi, kondisi rusak, maupun barang tiruan, yang berdampak pada kerugian materiil sekaligus menurunkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi daring.

Ketidakesuaian barang dalam transaksi *e-commerce* merupakan masalah nyata yang kerap merugikan konsumen, seperti kasus pembelian kaos di Shopee yang kualitas dan kondisinya tidak sesuai dengan deskripsi maupun harga. Kondisi ini menunjukkan potensi pelanggaran hak konsumen yang harus ditangani secara serius. Meskipun transaksi daring menawarkan kemudahan, pelaksanaannya tetap tunduk pada ketentuan hukum yang berlaku. UUD NRI Tahun 1945 menjamin hak atas kepastian dan perlindungan hukum, yang diperkuat oleh UUPK, UU ITE, dan PP PMSE melalui kewajiban pemberian informasi yang benar serta pengakuan terhadap kontrak elektronik. Secara perdata, hubungan para pihak didasarkan pada perjanjian menurut KUHPerdata, sehingga apabila pelaku usaha tidak memenuhi prestasinya, hal tersebut dapat dikualifikasikan sebagai wanprestasi yang menimbulkan hak bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi.

Meskipun regulasi telah mengatur hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, praktik transaksi elektronik masih sering menimbulkan persoalan, terutama saat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi. Dalam kondisi ini, perlindungan hukum menjadi instrumen penting untuk menjaga keseimbangan posisi para pihak dalam hubungan perdata. Keseimbangan tersebut hanya tercapai apabila norma diterapkan secara konsisten berdasarkan asas keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum; jika tidak, konsumen sebagai pihak yang lebih lemah berpotensi dirugikan. Karena itu, diperlukan kajian yuridis yang komprehensif untuk menilai efektivitas implementasi perlindungan konsumen dalam *e-commerce* agar selaras dengan prinsip hukum nasional dan mampu menjamin keadilan serta kepastian hukum (Clarissa et al., 2026:159).

Penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada aspek normatif tanggung jawab pelaku usaha, sementara mekanisme penyelesaian sengketa secara praktis di Shopee masih jarang dikaji. Dalam

praktiknya, masih terdapat kelemahan perlindungan hukum, seperti mediasi yang kurang efektif, potensi bias penilaian, dan pengawasan yang belum optimal. Selain itu, belum banyak analisis komprehensif yang membandingkan ketentuan UUD NRI Tahun 1945, UUPK, UU ITE, PP PMSE, dan KUHPPerdata dengan implementasi fitur Garansi Shopee, Refund Otomatis, serta pengembalian barang dalam perspektif tanggung jawab, keadilan, dan transparansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif untuk mengkaji perlindungan hukum atas ketidaksesuaian barang di Shopee, sekaligus menilai keabsahan transaksi jual beli melalui platform tersebut sekaligus mengidentifikasi bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen yang mengalami kerugian dalam transaksi *e-commerce*.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode hukum normatif yang menitikberatkan pada kajian terhadap norma-norma hukum sebagaimana tertuang dalam peraturan perundang-undangan serta berbagai sumber kepustakaan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual guna menelaah permasalahan secara komprehensif. Bahan hukum yang dianalisis terdiri atas bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum primer mencakup peraturan yang relevan, antara lain Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Bahan hukum sekunder diperoleh dari buku teks hukum, jurnal ilmiah, artikel hukum, dan laporan YLKI yang berkaitan dengan topik analisis. Seluruh bahan dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan dianalisis dengan penafsiran gramatikal, sistematis, dan teleologis untuk menilai pembentukan dan penerapan norma perlindungan konsumen serta relevansinya terhadap pemenuhan hak konsumen dalam transaksi *e-commerce* di Shopee.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keabsahan Transaksi Jual Beli Barang Yang Dilakukan Oleh Konsumen Melalui *Platform E-commerce Shopee*

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah secara mendasar pola transaksi jual beli, terutama melalui platform *e-commerce* seperti Shopee, di mana proses yang dahulu berlangsung secara tatap muka kini dilakukan melalui sistem elektronik berbasis internet (Yuyut Prayuti, 2024:903). Peralihan ini menuntut adanya landasan hukum yang tegas agar tercipta kepastian hukum, perlindungan yang memadai bagi konsumen, serta kejelasan tanggung jawab pelaku usaha dalam setiap transaksi elektronik. Dasar hukum transaksi jual beli melalui *e-commerce* di Indonesia dapat ditemukan dalam beberapa peraturan perundang-undangan diantaranya Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dalam Pasal 28D ayat (1) dan Pasal 33 ayat (1) dan ayat (4); Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang ada di Pasal 4; Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dalam Pasal 1 angka 2 dan Pasal 5 ayat (1); serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dalam Pasal 13 ayat (1) dan ayat (2) serta Pasal 14. Selain itu juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPPerdata) dalam Pasal 1320 KUHPPerdata dan Pasal 1457 KUHPPerdata.

Keabsahan transaksi jual beli menjadi unsur krusial dalam menjamin kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat (Prayuti & Fadhila, 2024:149). Seiring perkembangan teknologi informasi, mekanisme jual beli tidak lagi terbatas pada cara konvensional, tetapi juga berlangsung melalui sistem elektronik seperti platform e-commerce Shopee. Karena itu, validitas transaksi yang dilakukan melalui platform tersebut perlu dianalisis berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku agar tercipta perlindungan yang adil bagi konsumen maupun pelaku usaha (Zulkifli et al., 2023:255). Secara yuridis, penilaian atas keabsahan transaksi e-commerce merupakan hasil integrasi berbagai regulasi, meliputi UU NKRI Tahun 1945, UUPK, UU ITE, PP PMSE, serta KUHPdata.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 merupakan dasar hukum tertinggi dalam sistem hukum nasional. Dalam konteks transaksi jual beli, khususnya melalui media elektronik, UUD NKRI Tahun 1945 memberikan jaminan perlindungan hukum bagi setiap warga negara. Pasal 28D ayat (1) UUD NKRI Tahun 1945 menyatakan:

“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum.”

Ketentuan ini menegaskan bahwa setiap transaksi, termasuk transaksi jual beli secara elektronik, harus memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang terlibat. Selain itu, Pasal 28 G ayat (1) UUD NKRI Tahun 1945 menyatakan:

“Setiap orang berhak atas perlindungan diri pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda yang di bawah kekuasaannya, serta berhak atas rasa aman dan perlindungan dari ancaman ketakutan untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu yang merupakan hak asasi.”

Dalam kaitannya dengan transaksi jual beli melalui *Shopee*, ketentuan ini menjadi dasar konstitusional perlindungan terhadap hak konsumen atas barang yang dibelinya agar tidak mengalami kerugian akibat perbuatan pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab.

Keabsahan Transaksi juga berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dari tindakan pelaku usaha yang merugikan. Dalam Pasal 4 huruf a menyatakan:

“Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.”

Dan Pasal 4 huruf c menyatakan:

“Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.”

Undang-Undang ini menegaskan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa, serta berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Di sisi lain, Pasal 7 huruf b menyatakan:

“Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.”

Oleh karena itu, apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, maka pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban hukum. Dengan demikian, keabsahan transaksi jual beli tidak hanya dilihat dari adanya kesepakatan, tetapi juga dari terpenuhinya hak dan kewajiban para pihak sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Keabsahan Transaksi Berdasarkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan dasar hukum terhadap pelaksanaan transaksi elektronik di Indonesia. Pasal 1 angka 2 menyatakan:

“Informasi Elektronik adalah satu atau sekumpulan data elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto, *electronic data interchange (EDI)*, surat elektronik (*electronic mail*), telegram, *telex*, *telecopy* atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol, atau perforasi yang telah diolah yang memiliki arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.”

Selanjutnya, Pasal 18 ayat (1) menyatakan:

“Transaksi Elektronik yang dituangkan ke dalam Kontrak Elektronik mengikat para pihak.”

Dengan demikian, transaksi jual beli melalui Shopee memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional, selama dilakukan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Keabsahan Transaksi Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik secara lebih rinci. Sebagaimana di atur dalam Pasal 13 ayat (1) menyatakan:

“Pelaku Usaha wajib menyediakan data dan/atau informasi secara benar, jelas, dan jujur.”

Pasal 13 ayat (2) menyatakan:

“Data dan/atau informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit memuat:

- a. identitas Pelaku Usaha;
- b. persyaratan teknis Barang dan/atau Jasa;
- c. harga dan cara pembayaran; dan ”

Lebih lanjut, pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 25 ayat (1) dan (2) menyatakan:

1. Pelaku Usaha bertanggung jawab terhadap kerugian Konsumen akibat penggunaan Barang dan/atau Jasa yang diperdagangkan melalui Sistem Elektronik.
2. Tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku apabila Pelaku Usaha dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh kesalahan Konsumen.

Dalam peraturan ini, pelaku usaha diwajibkan memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai identitas, spesifikasi barang, harga, serta mekanisme pengaduan konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga wajib bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Ketentuan ini bertujuan untuk menciptakan kepastian hukum dan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi elektronik.

Keabsahan perjanjian jual beli menurut KUHPPerdata, termasuk yang dilakukan melalui Shopee, merujuk pada Pasal 1320 yang mensyaratkan empat unsur. Pertama, adanya kesepakatan para pihak sebagai pertemuan kehendak, yang dalam transaksi daring terwujud saat konsumen melakukan pemesanan dan pembayaran melalui sistem platform. Kedua, kecakapan hukum, yakni para pihak tidak berada dalam kondisi yang oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap. Ketiga, objek tertentu, yaitu barang yang diperjualbelikan harus jelas dan dapat ditentukan, sebagaimana tercermin dalam deskripsi, spesifikasi, dan harga produk yang ditampilkan. Keempat, sebab yang halal, artinya isi dan tujuan perjanjian tidak boleh bertentangan dengan

hukum, kesusilaan, maupun ketertiban umum. Apabila seluruh syarat tersebut terpenuhi, maka transaksi jual beli melalui Shopee sah dan mengikat para pihak sebagaimana perjanjian pada umumnya.

Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi *E-commerce* Di Shopee

Perkembangan perdagangan berbasis sistem elektronik telah mengubah konstruksi hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen, di mana dalam praktik e-commerce seperti Shopee konsumen cenderung lebih rentan karena transaksi dilakukan tanpa tatap muka dan tanpa dapat menilai barang secara langsung (Wardana et al., 2022:74). Kondisi ini berpotensi menimbulkan kerugian akibat ketidaksesuaian informasi atau kualitas produk sehingga diperlukan mekanisme perlindungan hukum. Secara konseptual, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik meliputi perlindungan preventif untuk mencegah pelanggaran sebelum sengketa terjadi dan perlindungan represif untuk menyelesaikan serta memulihkan hak konsumen yang dirugikan (Barkatullah., 2021:34).

Perlindungan hukum preventif dalam transaksi e-commerce di Shopee tercermin dari kewajiban penjual memberikan informasi yang akurat dan transparan mengenai produk, serta penerapan sistem pembayaran rekening bersama (*escrow*) yang menahan dana hingga barang diterima sesuai pesanan. Selain itu, Shopee menetapkan SOP yang mengatur standar perilaku pelaku usaha, termasuk larangan manipulasi harga, penjualan barang palsu, dan transaksi di luar sistem, sebagai bentuk pengawasan aktif. Meskipun tidak dirinci secara eksplisit dalam UUPK maupun PP PMSE, kebijakan tersebut sejalan dengan prinsip transparansi, itikad baik, dan tanggung jawab pelaku usaha sebagai instrumen perlindungan konsumen secara preventif dalam praktik perdagangan elektronik (Kesuma et al., 2021:411).

Dalam hal konsumen tetap menderita kerugian meskipun telah terdapat upaya pencegahan, maka mekanisme perlindungan hukum yang bersifat represif menjadi relevan untuk diterapkan. Bentuk perlindungan ini memberikan ruang bagi konsumen untuk menyampaikan pengaduan, menuntut pengembalian pembayaran, meminta penukaran barang, maupun memperoleh kompensasi atas kerugian yang timbul akibat transaksi tersebut. Pemberian ganti rugi pada dasarnya merupakan konsekuensi yuridis dari tidak dipenuhinya kewajiban oleh pelaku usaha dalam suatu hubungan kontraktual, sehingga menimbulkan tanggung jawab hukum untuk memulihkan hak pihak yang dirugikan (Swastika et al., 2022:389).

Dalam praktik e-commerce di Shopee, penyelesaian sengketa awal dilakukan melalui mekanisme internal seperti *komplain*, *return*, dan *refund* yang diatur dalam SOP sebagai pedoman perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang atau wanprestasi. Prosedur ini mencakup tahapan pengajuan klaim melalui aplikasi, pemenuhan persyaratan administratif disertai bukti foto atau video, serta proses verifikasi sebelum keputusan pengembalian barang dan dana. Selain itu, tersedia fitur Garansi Bebas Pengembalian untuk mengurangi beban biaya retur dan meminimalkan risiko selama proses pengembalian. Selain melindungi konsumen, mekanisme penyelesaian sengketa internal Shopee juga dirancang untuk melindungi pelaku usaha yang telah mematuhi ketentuan dan menjalankan kewajibannya. Melalui kebijakan seperti Seller Policy dan SOP penyelesaian sengketa, penjual diberi kesempatan menyampaikan klarifikasi dan bukti pendukung sebelum diputuskan adanya retur atau refund, sehingga terhindar dari klaim yang tidak beritikad baik. Pengaturan ini bertujuan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban para pihak serta menjamin keadilan bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Perlindungan bagi pelaku usaha juga diberikan melalui sistem escrow atau rekening bersama, di mana dana transaksi tidak langsung diteruskan kepada penjual sebelum pembeli mengonfirmasi penerimaan barang atau masa komplain berakhir. Mekanisme ini memberikan kepastian dan mengurangi risiko pembatalan sepihak yang tidak sesuai prosedur. Dengan demikian, penjual yang beritikad baik dan mematuhi aturan platform memperoleh jaminan perlindungan dari potensi sengketa maupun penyalahgunaan sistem, sehingga kebijakan internal Shopee mencerminkan keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha. Apabila penyelesaian melalui mekanisme internal platform tidak mencapai titik temu antara konsumen dan pelaku usaha, konsumen tetap berhak menempuh jalur hukum lebih lanjut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun melalui proses peradilan di pengadilan. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum dalam transaksi e-commerce di Shopee tidak semata-mata bergantung pada kebijakan dan prosedur internal platform, melainkan juga memperoleh legitimasi dan penguatan dari kerangka hukum nasional yang mengatur perdagangan melalui sistem elektronik. Dengan demikian, sistem perlindungan konsumen dalam transaksi digital bersifat berlapis, menggabungkan mekanisme internal platform dan instrumen hukum negara sebagai bentuk jaminan kepastian dan keadilan hukum.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis, transaksi jual beli melalui platform Shopee sah secara hukum sepanjang memenuhi syarat Pasal 1320 KUHPdata, yaitu kesepakatan, kecakapan, objek tertentu, dan causa yang halal. Media elektronik tidak memengaruhi keabsahan perjanjian, melainkan hanya cara pembentukannya, serta telah diakui dalam UUD NKRI 1945, UU ITE, UUPK, dan PP PMSE yang mengakui kontrak elektronik dan kewajiban informasi yang benar. Dengan demikian, transaksi di Shopee memiliki kekuatan mengikat yang sama dengan transaksi konvensional, disertai perlindungan konsumen melalui kewajiban informasi yang akurat serta mekanisme komplain, retur, dan refund untuk menjamin kepastian hukum dalam e-commerce.

Berdasarkan temuan penelitian, kajian selanjutnya perlu memperdalam analisis keabsahan kontrak elektronik dan tanggung jawab para pihak menurut KUHPdata, UU ITE, UUPK, dan PP PMSE, khususnya terkait relasi hukum antara konsumen, pelaku usaha, dan platform e-commerce serta batas pertanggungjawaban atas kerugian. Evaluasi kesesuaiannya dengan prinsip kepastian hukum dalam UUD NRI 1945 juga penting untuk merumuskan perlindungan konsumen yang lebih komprehensif dan adaptif. Selain itu, peningkatan literasi hukum masyarakat serta penguatan implementasi dan pengawasan regulasi perdagangan elektronik perlu dioptimalkan agar perlindungan konsumen dan kepastian hukum terwujud secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Asih, E. M. (2024). Analisis pada Shopee sebagai E-Commerce Terpopuler di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 2(1), 73–79.
- Barkatullah, A. H. 2021, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. Nusamedia
- Clarissa, A., Dwi, I., Roza, M., Susanti, A. N., Riani, D., & Salsabila, M. (2026). Efektivitas Implementasi Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi Digital pada Marketplace di Indonesia. *Hukum Inovatif: Jurnal Ilmu Hukum Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 158–168. <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/humif.v3i1.2837>
- Erick Sanjaya Putra, I. P., Budiarttha, I. N. P., & Karma, N. made S. (2019). Perlindungan Hukum terhadap

- Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E - Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 1(2), 239–243. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/ah.1.2.1739.239-243>
- Kesuma, A. A. N. D. H., Budiarta, I. N. P., & Wesna, P. A. S. (2021). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Konsumen Teknologi Finansial dalam Transaksi Elektronik. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(2), 411–416.
- Kusumadewi, Y. & Sharon, G. 2022, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah.
- McKinsey Global Institute. (2018). *Outperformers: High-growth emerging economies and the companies that propel them*
- Mellenia, F. O., & Fitriana, Z. M. (2025). Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh Pelaku Usaha Makanan Atas Pesanan Yang Tidak Sesuai Pada Aplikasi Layanan Antar Jasa Elektronik. *Legal Spirit*, 9(1), 181–194.
- Panjaitan, H. 2021, *Hukum Perlindungan Konsumen: Reposisi dan Penguatan Kelembagaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memberikan Perlindungan dan Menjamin Keseimbangan Dengan Pelaku Usaha*. Jakarta: Jala Permata Aksara.
- Prayuti, Y., & Fadhila, R. A. N. (2024). Analisis Perlindungan Konsumen Terhadap Pembeli Produk Bermerek Tiruan. *Rio Law Jurnal*, 5(1), 148–159. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.36355/v1i2>
- Swastika, D. G. W., Dewi, A. A. S. L., & Suryani, L. P. (2022). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penjualan Produk Obral Online. *Jurnal Preferensi Hukum*, 2(2), 388–397. <https://doi.org/10.52046/jssh.v2i2.1589>
- Wardana, M. W., Budiarta, I. N. P., & Puspasutari Ujianti, N. M. (2022). Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang dirugikan atas Produk Elektronik yang Tidak Bergaransi. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 3(1), 72–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.22225/juinhum.3.1.4641>
- Yuyut Prayuti. (2024). Dinamika Perlindungan Hukum Konsumen di Era Digital: Analisis Hukum Terhadap Praktik E-Commerce dan Perlindungan Data Konsumen di Indonesia. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 5(1), 903–913. <https://doi.org/10.22225/juinhum.5.1.8482.903-913>
- Zulkifli, S., Simbolon, J. M., Waruwu, M. H. C., Haloho, D. B., & Noor, T. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Barang Yang Hilang Atau Rusak Pada Aplikasi Jual Beli Secara Online. *Jurnal Interpretasi Hukum*, 4(2), 255–261. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juinhum>