

**JOURNAL OF ISLAMIC BUSINESS LAW**

Volume 8 Issue 1 TAHUN 2024

ISSN (Online): **2580-2658**

Available online at: <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/jibl>

**Penyediaan Sarana Pengaduan Konsumen Dalam Jual Beli  
*Online* Sebagai Upaya Pertanggungjawaban Pihak Marketplace  
Shopee**

**Sri Dewi Putri Octaviani**

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

[sridewiputrioctaviani@gmail.com](mailto:sridewiputrioctaviani@gmail.com)

**Abstrak:**

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat total pengaduan konsumen sebanyak 934 dan Rirektorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga (PKTN) telah melayani 7.707 laporan konsumen sepanjang 2023. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada marketplace Shopee dan untuk mengetahui bentuk sarana pengaduan yang diberikan pihak marketplace Shopee sebagai upaya tanggungjawab perlindungan konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan pendekatan kualitatif, mengambil sumber data primer dengan wawancara kepada beberapa konsumen dan pengamatan pada pusat bantuan Shopee serta data sekunder dari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan sebagainya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan masih banyak pelaku usaha yang tidak memiliki i'tikad baik dalam melayani permasalahan konsumen sehingga pihak marketplace Shopee memiliki peran penting dalam membantu penyelesaian permasalahan jual beli online. Upaya yang dapat dilakukan konsumen dengan menggugat pelaku usaha melalui penyelesaian sengketa konsumen baik melalui pengadilan (litigasi) maupun diluar pengadilan (non litigasi) seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Shopee memberikan beberapa sarana layanan pengaduan konsumen, seperti melalui Call Center 1500702 dan Live Chat, pusat resolusi, garansi Shopee, pengembalian dana dan/atau barang, dan COD yang dapat dilakukan oleh konsumen sesuai dengan prosedur yang ada, hal itu sebagai bentuk tanggung jawab Shopee terhadap perlindungan konsumen.

**Kata Kunci:** Jual Beli *Online*; Tanggung Jawab; *Marketplace*

**Pendahuluan**

Di era yang semakin canggih kemudahan dan perkembangan yang ditawarkan oleh teknologi memungkinkan manusia untuk dengan mudah mengandalkannya, sejalan dengan meningkatnya kebutuhan manusia saat ini. Perubahan pola masyarakat, dalam transaksi perdagangan telah berkontribusi pada kemajuan teknologi yang cepat. Transaksi perdagangan kini dapat dilakukan baik secara langsung maupun melalui platform online. Keberadaan platform online ini memudahkan manusia untuk melakukan transaksi perdagangan dengan cara

yang sederhana dan efisien, dan ini menjadi peluang bagi pembisnis untuk bersaing secara kompetitif.

Perkembangan perdagangan melalui platform online ini sering disebut sebagai jual beli online atau transaksi *e-commerce*, yang memungkinkan masyarakat untuk melakukan transaksi baik dalam bidang barang maupun jasa. Penerapan teknologi *e-commerce* menjadi salah satu faktor dalam mendukung kesuksesan produk dari sebuah perusahaan, untuk meningkatkan penjualan yang cepat, pelayanan terbaik serta paling efisien.<sup>1</sup> Shabur Mifta Maulana yang dikutip dalam Laudon mengatakan *E-Commerce* merupakan suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis. Media yang dapat digunakan aktivitas e-commerce adalah world wide web internet.<sup>2</sup>

Data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat sebanyak 124 pengaduan konsumen terkait dengan permasalahan di *e-commerce* atau belanja *online*. Pengaduan soal *e-commerce* terdapat 13,1% dari total pengaduan kepada YLKI selama 2023 sebanyak 943 pengaduan. Secara terperinci, kasus pengembalian (*refund*) di *e-commerce* menjadi yang paling banyak dilaporkan yaitu mencapai 23,4%. Selanjutnya diikuti oleh kasus penipuan pembobolan sebanyak 14,8%, barang tidak dikirim sebanyak 5,5%, masalah pengiriman 4,7%, barang tidak sampai 3,9%, informasi 3,1%, aplikasi eror 1,6%, dan barang hilang 0,8%.<sup>3</sup> Adapun Direktorat Jenderal PKTN (Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga) melayani 7.707 laporan konsumen yang meliputi 6.018 pengaduan konsumen, 1.274 pertanyaan, dan 415 informasi di sepanjang tahun 2023. Moga Simatupang selaku Direktur Jenderal PKTN mengatakan, sebanyak 7.704 laporan pengaduan 99% berhasil selesai.<sup>4</sup>

Pada bidang bisnis khususnya jual beli online (*e-commerce*) terus berkembang pesat dari waktu ke waktu. Hal ini telah menghasilkan peningkatan minat masyarakat terhadap *e-commerce*. Salah satu manifestasi dari pertumbuhan *e-commerce* adalah kemunculan *marketplace*.<sup>5</sup> Apabila dilihat dari platform penjualannya, 5 *marketplace* pengunjung terbanyak

---

<sup>1</sup> Dewi Irmawati, “Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis,” *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6 (2011): 96, [https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-imarwati\\_pemanfaatan-e-commerce-dalam-duniabisnis.pdf](https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewi-imarwati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-duniabisnis.pdf).

<sup>2</sup> Adnan Rafiqih, “Sistem Affiliate Dalam Marketplace Shopee Menurut Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia” (bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), 39, <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61779>.

<sup>3</sup> Dwi Rachmawati, “YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-commerce,” Bisnis.com, 23 Januari 2024, <https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylnki-ungkap-pengaduan-konsumenterbanyak-di-sektor-e-commerce>.

<sup>4</sup> Redaksi, “Paylater Sampai E-Commerce Jadi Aduan Konsumen Tertinggi di 2023,” CNBC Indonesia, diakses 6 Maret 2024, <https://www.cnbcindonesia.com/news/2024011122303-4-504788/paylater-sampai-e-commercejadi-aduan-konsumen-tertinggi-di-2023>.

<sup>5</sup> Desy Fitriyani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)” (undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023), 2, <http://repository.unissula.ac.id/30388/>.

di Indonesia sepanjang tahun 2023 adalah Shopee (2,3 miliar), Tokopedia (1,2 miliar), Lazada (762,4 juta), Blibli (337,4 juta), dan Bukalapak (168,2 juta).<sup>6</sup>

---

*Marketplace*, yang merupakan kata serapan dari bahasa Inggris, merujuk pada pasar. Ini adalah suatu platform yang menghubungkan penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi produk secara online melalui internet. Situs web marketplace berperan sebagai perantara dalam transaksi online dengan menyediakan wadah untuk berjualan serta fasilitas pembayaran. Secara sederhana, marketplace bisa dianggap sebagai versi online dari toko departemen.<sup>7</sup> *Marketplace* memiliki peraturan yang telah ditetapkan dan berlaku untuk semua pihak yang terlibat dalam platform ini. Pada Pasal 4 hingga 7 dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur dengan jelas hak dan tanggung jawab konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, diharapkan konsumen di Indonesia dapat lebih aktif dalam melindungi hak-hak mereka yang mungkin dilanggar.

Shopee, salah satu media jual beli online yang sedang digemari. Shopee adalah sebuah aplikasi seluler yang berfokus pada platform mobile, yang memudahkan pengguna untuk mencari, berbelanja, dan menjual produk langsung melalui ponsel mereka.<sup>8</sup> Aplikasi ini menyediakan beragam produk, dilengkapi dengan sistem pembayaran yang aman, layanan pengiriman terintegrasi, dan fitur sosial yang inovatif untuk meningkatkan pengalaman belanja menjadikannya lebih menyenangkan, aman, dan praktis.

Dengan adanya sistem penjualan *online shop*, konsumen tidak perlu lagi repot-repot dalam memilih produk yang ingin mereka beli. Cukup dengan menggunakan ponsel, konsumen dapat dengan mudah memilih dan membeli barang sesuai dengan pilihan mereka dari berbagai produk yang ditawarkan oleh penjual tanpa perlu datang langsung ke lokasi fisik yang mungkin jauh dari tempat tinggal mereka. Namun, kelemahan dari *online shop* adalah bahwa konsumen tidak dapat memeriksa langsung kualitas bahan dan spesifikasi produk yang akan mereka beli. Mereka hanya bisa mengandalkan deskripsi yang diberikan pada toko *online* tersebut. Masalah yang sering muncul dalam transaksi online ini biasanya terkait dengan produk yang diterima oleh konsumen setelah pembelian. Terkadang, produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang tercantum di toko online. Selain itu, informasi yang kurang jelas mengenai spesifikasi, kualitas, ketersediaan stok, dan risiko penggunaan produk juga dapat merugikan konsumen.<sup>9</sup>

*E-commerce* atau perdagangan *online* menjadi sektor yang paling banyak diadukan oleh konsumen dalam layanan pengaduan konsumen Kementerian Perdagangan (Kemendag)

---

<sup>6</sup> Adi Ahdiat, “5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023 | Databoks,” diakses 16 Januari 2024, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyaksepanjang-2023>.

<sup>7</sup> Salim Ahmad Suhul dan Fauzan Al-Anshori, “Hukum Investasi Emas Online Pada Aplikasi Marketplace Dalam Perspektif Islam” (OSF Preprints, 18 Agustus 2023), <https://doi.org/10.31219/osf.io/9umfw>.

<sup>8</sup> Nurlaeni Faizal, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia” (undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2019), 4–5, [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI\\_1502056013\\_NURLAENI%20FAIZAL.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZAL.pdf). <sup>9</sup> Ratna Kusuma Wardani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” (undergraduate, Universitas Jember, 2016), 2, <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/72805>.

sepanjang 2023, seperti Shopee, Tokopedia, hingga Blibli.<sup>9</sup> Dilihat dari hasil berbagai laporan pengaduan konsumen diatas dapat dilihat bahwa masalah terbanyak yaitu mengenai kasus pengembalian (*refund*). Dalam jual beli *online* konsumen bisa melakukan pengembalian dana (*refund*) dan pengembalian barang (*retur*). Permasalahan tersebut terjadi banyak faktor seperti, barang yang dikirimkan oleh penjual tidak sesuai dengan deskripsi produk atau memiliki spesifikasi yang tidak sesuai dengan perjanjian, kondisi barang kurang baik atau rusak saat perjalanan, dan banyak faktor lagi.

---

Konsumen melakukan *refund* ketika terjadi pembatalan transaksi dikarenakan barang yang tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, ia mendapatkan pengembalian berupa saldo dan tidak mendapatkan barang. Sedangkan melakukan *retur* atau penukarang barang dengan barang yang sejenis dan tidak mendapatkan pengembalian uang.<sup>10</sup> Namun tidak banyak juga konsumen yang enggan melakukan *retur* karena mereka merasa sulit atau tidak adanya respond dari penjual untuk membantu mengatasi permasalahan barang yang diterima. Banyak konsumen yang masih tidak memiliki pengetahuan akan peraturan pengembalian barang di *marketplace*, *khususnya* Shopee sehingga banyak konsumen takut ketika ingin melakukan *retur*.

Sebagai masyarakat sekaligus konsumen dalam hal ini juga memiliki pelindung hukum yang dapat melindungi hak-haknya yaitu dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen telah mengatur hak dan kewajiban baik pelaku usaha maupun konsumen itu sendiri. Peran perlindungan konsumen disini ialah pemberian perlindungan hukum kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang atau jasa dari kemungkinan terjadinya kerugian karena penggunaanya.<sup>11</sup> Dan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik,<sup>12</sup> juga menjelaskan adanya sarana aduan masyarakat yang melakukan transaksi perdagangan melalui sistem eletronik.

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan isu yang sama dapat ditemukan dalam penelitian-penelitian terdahulu antara lain: (1) Rynaldi Gregorius Purba dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan”,<sup>13</sup> (2) Ferdy Panrizki dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)”,<sup>14</sup> (3) Habib Abduzzohir dan Yeti Sumiyati dengan judul

---

<sup>9</sup> Rahmad Fauzan, “Sekturnya Tokopedia Shopee Cs Paling Banyak Diadukan Konsumen Sepanjang 2023,” Bisnis.com, 11 Januari 2024, <https://teknologi.bisnis.com/read/20240111/266/1731556/sektornya-tokopediashopee-cs-paling-banyak-diadukan-konsumen-sepanjang-2023>.

<sup>10</sup> Bayu Kurniawan, “Perbedaan Retur dan Refund dalam Belanja Online, Wajib Tahu!,” *Blog Komerce* (blog), 10 Mei 2022, <https://komerce.id/blog/perbedaan-retur-dan-refund/>.

<sup>11</sup> Futri Wisma Hayati, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan,” *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (19 Februari 2020): 76, <https://doi.org/10.22437/zaaken.v1i1.8281>.

<sup>12</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

<sup>13</sup> Rynaldi Gregorius Purba, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan” (Sumatera Utara, Universitas Sumatera Utara, 2021), <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32169>.

<sup>14</sup> Ferdy Panrizki, “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru)” (Universitas Islam Riau, 2022), <https://repository.uir.ac.id/14295/>.

“Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif”; <sup>15</sup> (4) Rahmi Handayani dengan judul ”Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem *Pre Order*”.<sup>16</sup>

Penelitian ini di tulis guna melengkapi penelitian-penelitian terdahulu mengenai penyediaan sarana pengaduan konsumen dalam jual beli *online* sebagai upaya pertanggungjawaban pihak *marketplace*, yang akan membahas mengenai: (a) Kendala yang dihadapi dan upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam mengajukan pengaduan pada *marketplace* Shopee; (b) Bentuk penyediaan sarana pengaduan *marketplace* Shopee sebagai tanggungjawab perlindungan konsumen.

---

## Metode Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian empiris. Penelitian hukum empiris dalam Bahasa Inggris disebut *empirical legal research juridisch onderzoek* merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum dalam masyarakat.<sup>17</sup> Hukum empiris dikonsepkan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat. Penelitian ini disebut sebagai penelitian empiris karena peneliti melakukan observasi langsung terhadap pusat bantuan Shopee untuk mendapatkan pengetahuan tentang fitur dan sarana apa saja yang dimiliki Shopee, dan peneliti melakukan wawancara kepada beberapa konsumen yang mengalami masalah dalam jual beli *online*. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif, dengan melakukan pengamatan pada *marketplace* Shopee tidakkan apa saja yang dilakukan atas terjadinya permasalahan pembelian barang yang mereka alami dan juga langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan untuk memberi pengaduan terhadap *marketplace* Shopee tersebut.

Lokasi penelitian adalah tempat untuk melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan suatu informasi pengetahuan. Penelitian dilakukan di beberapa subjek, diantaranya: (1) Pusat Bantuan Shopee, (2) konsumen *online*: @yatidirinsa, (3) konsumen *online*: @silvana, (4) konsumen *online*: @whyunrl, (5) konsumen *online*: @ardelia, (6) konsumen *online*: @adshm. Sumber data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari para konsumen yang berdampak langsung dengan permasalahan jual beli *online* di *marketplace* Shopee dan pengamatan pusat bantuan Shopee untuk mengetahui bagaimana langkah-langkah mengajukan pengaduan. Sedangkan, sumber data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku-buku, teks, jurnal, dokumen, peraturan perundangan, seperti kitab Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, dan lainnya. Teknik pengumpulan data

---

<sup>15</sup> Habib Abduzzohir dan Yeti Sumiyati, “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif,” *LOL: Law Out Loud* 1, no. 1 (9 September 2023): 7–12.

<sup>16</sup> Rahmi Handayani, “Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order,” *Jurnal Notarius* 1, no. 2 (2022), <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>.

<sup>17</sup> Muhammin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram University Perss, 2020), 80.

penelitian ini dengan melakukan wawancara kepada pihak konsumen yang pernah mengalami dampak dari permasalahan pada barang yang ia order, pengamatan pada *marketplace* Shopee untuk mengetahui bentuk sarana apa saja yang dapat di gunakan konsumen jika terjadi permasalahan dalam jual beli *online*, dokumentasi sebagai alat bukti bahwa telah melakukan penelitian terhadap pihak yang di wawancarai berupa hasil jepretan layar obrolan *online* terhadap konsumen Shopee. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dengan mengelompokkan data dan informasi yang telah diperoleh kemudian melakukan interpretasi untuk memberi makna dan hubungannya satu sama lain.

## Hasil dan Pembahasan

### Kendala yang Dihadapi dan Upaya yang dapat Dilakukan Konsumen dalam Mengajukan Pengaduan pada *Marketplace* Shopee

Perlindungan konsumen merupakan serangkaian langkah yang bertujuan untuk memastikan adanya kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini mencakup upaya-upaya untuk menjamin hak-hak konsumen dan memberikan jaminan bahwa mereka dilindungi oleh peraturan hukum yang berlaku. *Guidelines for Consumer Protection of 1985*, yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB)

---

menyatakan: "Konsumen di manapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya".<sup>18</sup>

Penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan bahwa penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela pihak yang bersengketa.<sup>20</sup> Konsumen dapat memilih caranya sendiri dalam menyelesaikan masalahnya, untuk hak yang berkaitan dengan transaksinya dalam berbelanja online melalui aplikasi marketplace.

Dalam transaksi jual beli khususnya *e-commerce*, pembeli dapat merasa dirugikan jika barang/jasa yang sudah dibayarkan tidak sesuai dengan deskripsi dari penjual atau jika barang tersebut cacat dan/atau rusak sehingga tidak dapat digunakan oleh pembeli sebagaimana mestinya. Pembeli yang merasa haknya dirugikan ini dapat mengajukan pengembalian barang kepada pelaku usaha yang mana pengembalian barang atau retur ini sebelumnya telah diatur dan disepakati oleh kedua belah pihak dalam perjanjian. Pada marketplace Shopee, pengembalian barang atau retur ini termuat dalam kebijakan komunitas pada website Shopee, penjual dan pembeli yang ingin melakukan transaksi secara online melalui *marketplace* Shopee harus terlebih dahulu menyetujui klausula baku yang diberikan oleh pihak Shopee.

Kasus kerugian yang dialami dalam transaksi di marketplace dikategorikan dengan permasalahan yang berbeda-beda, mereka pernah mendapatkan barang yang diterima tidak lengkap atau tidak sesuai serta permasalahan dalam proses pengiriman pesanan kemudian melakukan komplain dan mengajukan klaim *return* atau pengembalian barang maupun pengembalian dana (*refund*).

---

<sup>18</sup> Abdul Halim Barkatullah, "Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce," *Jurnal Hukum IUS QUILA IUSTUM* 14, no. 2 (2007): 257, <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>. <sup>20</sup> Pasal 45 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan wawancara terhadap lima orang responden konsumen Shopee yang pernah mengalami kerugian dalam jual beli *online* dengan hasil wawancara masih banyak penjual yang kurang adanya itikad baik untuk bertanggungjawab atas permasalahanpermasalahan yang dialami konsumen, seperti tidak bertanggungjawab atas kesalahan dalam barang yang mereka kirim kepada konsumen dan tidak adanya respond untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut. Sebagaimana kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga tidak banyak konsumen yang menyelesaikan masalahnya dengan kendala tidak mengerti harus meminta hak nya dan melakukan pengaduan bagaimana, dengan menerima kekecewaan atas barang yang diterima. Sejatinya dalam perlindungan konsumen, konsumen juga memiliki hak-hak yang harus diberikan setelah kewajiban yang telah dipenuhi, sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.

Bentuk perlindungan hukum seperti: (1) memberikan hak konsumen dalam pengoptimalkan pelayanan, yaitu Shopee menyediakan layanan khusus bagi konsumennya untuk memberikan ulasan dan saran melalui berbagai saluran komunikasi seperti Call Center Shopee di 1500702 atau melalui situs web <https://help.shopee.co.id/portal/>, (2) hak konsumen untuk mengadukan permasalahannya, Pasal 4 UUPK juga menyatakan bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan jaminan produk atau jasa sesuai dengan kontrak yang mereka terima bersama pelaku usaha, (3) menyelesaikan sengketa konsumen, konsumen yang merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha tersebut melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha atau melalui pengadilan umum (litigasi) sebagaimana dijelaskan pada Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan juga dapat menyelesaikan permasalahannya melalui jalur diluar pengadilan

---

(non litigasi) sesuai Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Apabila memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Ini berarti kemungkinan penyelesaian sengketa melalui pengadilan tetap terbuka setelah para pihak gagal menyelesaikan sengketa di luar peradilan. Adapun badan yang dapat menyelesaikan sengketa konsumen tersebut seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK bertujuan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin agar sengketa serupa tidak terulang kembali.<sup>19</sup> BPSK sendiri dalam penyelesaian sengketa akan menawarkan kepada konsumen 3 macam pilihan hukum yang dapat ditempuh yaitu: arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Yang mana pemilihan cara penyelesaian-penyelesaian tersebut tersebut akan dilakukan atas dasar persetujuan dan kesepakatan dari para pihak, yang diharapkan dapat berdaya guna (efisien) dan berhasil (efektif).<sup>22</sup> Konsumen juga dapat menyelesaikan sengketa atas barang yang tidak

---

<sup>19</sup> Musataklima, *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Malang: Maknawi, 2024), 245. <sup>22</sup> Purba, “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjian,” 105.

sesuai gambar secara keperdataan atau secara pidana, sehingga konsumen memiliki perlindungan hukum yang jelas.<sup>20</sup>

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi) diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Ukuran kerugian materi yang dialami konsumen ini didasarkan pada besarnya dampak dari penggunaan produk barang dan/atau jasa tersebut terhadap konsumen.<sup>24</sup> Bagi konsumen dapat melakukan jalur (non litigasi) kepada *marketplace* Shopee dengan mengikuti ketentuan syarat dan layanan Shopee yang telah ditentukan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan, apabila terjadi permasalahan atau perselisihan antara konsumen dan pengusaha, Shopee menawarkan solusi sebagai pihak ketiga yaitu pertimbangan terlebih dahulu, jika dalam resital ini tidak tercapai kesepakatan maka Shopee akan membantu konsumen atau pengusaha menyelesaikan perselisihan dan permasalahan dengan hukum atau lembaga yang berwenang yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>21</sup>

### **Bentuk Penyediaan Sarana Pengaduan *Marketplace* Shopee Sebagai Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen**

Tanggung jawab pihak penyedia *platform* dalam menangani masalah yang timbul dalam transaksi jual beli di *marketplace* terutama terkait dengan cacat produk atau produk ilegal yang di jual oleh pihak ketiga merupakan bagian dari implementasi Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 1 Nomor 8 Tahun 1999 yang yang isinya mengamanatkan perlunya upaya perlindungan konsumen melalui jaminan kepastian hukum.<sup>22</sup> Oleh karena itu,

---

pihak penyedia *platform* bertanggungjawab untuk memastikan bahwa konsumen dilindungi secara hukum dan masalah yang timbul dapat ditangani secara efektif.

Dalam Peraturan Pemerintah Pasal 23 Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menjelaskan untuk menghindari atau merenspon adanya konten informasi elektronik ilegal atau tidak sesuai. Pada Pasal 23 huruf (b) diatas bahwa penyedia *platform* atau sistem elektronik untuk menyediakan sarana kontrol teknologi dan/atau sarana penerimaan laporan aduan konsumen dengan merespon adanya permasalahan dalam *marketplace*, PPMSE wajib menyediakan sarana tersebut terhadap keberadaan konten informasi elektronik ilegal ataupun penyalahgunaan ruang pada Sistem Elektronik yang dikelolanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Mengenai layanan pengaduan konsumen, PPMSE pun telah mengaturnya pada Pasal 9 Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 tentang Perizinan Berusaha,

---

<sup>20</sup> Sapta Abi Pratama, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace,” *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2, no. 1 (19 November 2020): 190. <sup>24</sup> Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal* (Malang: UIN-Maliki Press, 2011), 65–66.

<sup>21</sup> Raudhya Alfira dkk., “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee,” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023): 241, <https://doi.org/10.59581/deposito.v1i2.562>.

<sup>22</sup> Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Hak dan Kewajiban PT.Shopee Indonesia, hak Shopee selaku media/sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut:<sup>23</sup> (1) Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu terhadap akun yang diduga terindikasi melakukan penyalahgunaan, memanipulasi, dan/atau melanggar aturan penggunaan di situs shopee, mulai dari melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, membatasi jumlah pembuatan akun, membatasi atau mengakhiri hak setiap pengguna untuk menggunakan layanan, maupun menutup akun tersebut tanpa memberikan pemberitahuan atau informasi terlebih dahulu kepada pemilik akun yang bersangkutan; (2) Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan atas permasalahan yang terjadi pada setiap transaksi; (3) Jika pengguna gagal untuk mematuhi setiap ketentuan dalam aturan penggunaan di situs shopee, maka pihak shopee berhak untuk mengambil tindakan yang dianggap perlu termasuk namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya; (4) Shopee berhak untuk meminta data-data pribadi pengguna jika diperlukan; (5) Aturan penggunaan situs shopee dapat berubah sewaktu-waktu dan/atau diperbarui dari waktu ke waktu tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan mengakses situs shopee, pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam aturan penggunaan Situs Shopee; (6) Shopee berhak menggunakan data dan informasi para pengguna situs demi meningkatkan mutu dan pelayanan di situs shopee.

Kewajiban Shopee selaku media/sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut: (1) Melindungi segala informasi yang diberikan pengguna pada saat pendaftaran, mengakses, dan menggunakan seluruh layanan dalam situs Shopee; (2) Melindungi segala hak pribadi yang muncul atas informasi mengenai suatu produk yang ditampilkan oleh pengguna layanan situs shopee, baik berupa foto, username, logo, dan lain lain; (3) Memberitahukan data dan informasi yang dimiliki oleh para pengguna situs bila diwajibkan dan/atau diminta oleh institusi yang berwenang berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, perintah resmi dari pengadilan, dan/atau perintah resmi dari instansi/aparat yang bersangkutan; (4) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat kekeliruan sistem pada situs shopeeyang menyebabkan kerugian terhadap pihak pembeli maupun penjual; (5) Tunduk pada peraturan

---

perundang-undangan Republik Indonesia pada setiap sistem yang dijalankan pada platform Shopee.

Setiap transaksi yang dilakukan penjual dan pembeli akan dipantau secara cermat oleh tim Shopee, yang kemudian akan menjadi tanggung jawab mereka. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan bentuk sarana tanggung jawab Shopee, seperti hasil pengamatan peneliti terhadap *marketplace* Shopee, sebagai berikut: (1) Menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pengaduan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Shopee membeberikan fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam, senin-minggu termasuk hari libur

---

<sup>23</sup> Ari Apriatman Molle, Teng Berlianty, dan Agustina Balik, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk,” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (22 Juli 2023): 12, <https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.

melalui *Call Center*: 1500702 dan *Live Chat* pada Pusat Bantuan di aplikasi Shopee;<sup>24</sup> (2) Pusat Resolusi, tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi, tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur "pusat resolusi" yang berguna menjadi sarana diskusi dengan penjual mengenai tuntutan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian;<sup>25</sup> (3) Garansi Shopee, setiap pembelian yang dilakukan oleh pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee, yang merupakan fitur di mana pembayaran kepada penjual ditahan sementara oleh Shopee selama masa garansi tersebut. Dana akan diteruskan ke penjual Ketika pesanan telah diterima dengan baik dan sampai di lokasi pengiriman.<sup>26</sup> Garansi Shopee berlaku selama 12 hari, terhitung sejak pembeli melakukan pembayaran. Garansi shopee bisa diperpanjang saat masa berlakunya sudah mau habis, sementara barang yang dipesan belum diterima. Perpanjangan garansi dapat dilakukan untuk dua kondisi, yakni untuk barang yang belum dan yang sudah dikirim. Namun jika garansi Shopee telah berakhir dan ingin melakukan pengembalian barang /atau dana, pembeli dapat menghubungi Customer Service Shopee untuk mengisi formulir Garansi Shopee Berakhir (ASG) dan ditindaklanjuti oleh pihak Shopee; (4) Pengembalian Dana dan/atau Barang, pihak Shopee memberikan kebijakan pengembalian barang dan dana sesuai ketentuan layanan dimana jika produk tidak sampai, tidak lengkap atau kosong, rusak, cacat, dan permasalahan lainnya. Shopee akan membantu menyelesaikan dengan cara memeriksa kasus dan bukti-bukti pendukung seperti foto atau vidio produk yang cacat atau tidak berfungsi dengan semestinya sampai dengan batas waktu yang ditentukan, kemudian Shopee akan melakukan investigasi lebih lanjut;<sup>27</sup> (5) COD (*Cash On Delivery*), COD atau bayar di tempat adalah metode pembayaran yang dilakukan secara langsung di tempat, setelah pesanan dari kuring diterima pembeli. Shopee memiliki program pendukung pengembalian barang di tempat untuk pesanan dengan metode pembayaran COD khusus jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (penjual dikelola Shopee), atau SPX Standart , yaitu program COD Cek Dulu.<sup>28</sup> Metode pembayaran COD Cek Dulu dengan tujuan meningkatkan kepercayaan pembeli dan menarik pembeli baru.

---

Pembeli dapat membuka paket sebelum membayar dan mengembalikan paket COD Cek Dulu apabila tidak sesuai deskripsi atau foto produk.

Jadi dari beberapa fitur diatas merupakan upaya Shopee dalam melindungi konsumen, seperti sarana Fitur *chat* Shopee memberikan suatu sistem yang dapat menjamin keamanan dan

---

<sup>24</sup> Tim Shopee, "[Layanan Konsumen] Bagaimana cara menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-\[Layanan-Konsumen\]Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-[Layanan-Konsumen]Bagaimana-cara-menghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F).

<sup>25</sup> Tim Shopee, "[Pengembalian Barang/Dana] Apa itu Pusat Resolusi? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apa-itu-PusatResolusi%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apa-itu-PusatResolusi%3F).

<sup>26</sup> Tim Shopee, "[Garansi Shopee] Apa itu Garansi Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 3 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]-Apa-itu-Garansi-Shopee%3F).

<sup>27</sup> Tim Shopee, "[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara Shopee membantu menyelesaikan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 7 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/article/73149\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalianbarang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73149[Pengembalian-Barang%2FDana]-Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalianbarang%2Fdana%3F).

<sup>28</sup> Tim Shopee, "Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)? | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia," diakses 14 Maret 2024, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>.

kenyamanan untuk orang-orang yang melakukan jual beli *online* melalui aplikasi Shopee. Fitur *live chat* akan dihubungkan langsung kepada admin yang akan membantu permasalahan kita, pelayanannya sangat cepat dan admin *live chat* akan membantu sampai kita merasa puas akan kebingungan yang dialami. Sesuai aturan penyedia platform *marketplace* bertindak cepat untuk segera membekukan atau menonaktifkan lapak penjual yang menjual barang cacat produk dan/produk illegal yang dijual di platform marketplace dan saat itu juga lapak tersebut ditutup. Penyedia platform *marketplace* sangat menyayangkan adanya pihak-pihak yang menyalahgunakan sistem yang bersifat user generated content, dimana setiap pihak dapat melakukan pengunggahan produk di platform marketplace secara mandiri.<sup>29</sup>

Dari prosedur pengajukan pengembalian dana dan/barang diatas, berikut mekanisme Shopee dalam menyelesaiannya:<sup>30</sup> (1) Laporan pengaduan masalah, Jika terdapat masalah dengan barang yang diterima, konsumen perlu melaporkannya kepada Shopee melalui aplikasi atau situs web. Konsumen dapat memilih opsi "Pengembalian Barang" pada pesanan yang bersangkutan; (2) Konfirmasi pengembalian, Shopee akan melakukan verifikasi atas laporan pengaduan konsumen. Tim Shopee mungkin meminta dokumen pendukung (foto dan video yang menunjukkan kerusakan paket, dan foto resi) dari Pembeli atau Penjual dalam batas waktu yang ditentukan; (3) Persetujuan pengembalian, Setelah menerima dokumen, Tim Shopee akan melakukan pengecekan dan investigasi lebih lanjut. Jika Shopee mengonfirmasi pengembalian barang, mereka akan memberikan persetujuan untuk pengembalian. Konsumen akan diberikan instruksi tentang bagaimana mengembalikan barang tersebut, termasuk alamat pengiriman dan metode pengiriman yang dapat digunakan; (4) Pengembalian barang, Konsumen perlu mengemas barang yang akan dikembalikan dengan baik dan mengirimkannya kembali sesuai dengan instruksi yang diberikan. Pastikan untuk menggunakan metode pengiriman yang dapat dilacak agar Konsumen dapat memantau status pengiriman; (5) Verifikasi pengembalian, Setelah barang dikirim kembali, Shopee akan memeriksa kondisi barang untuk memastikan bahwa pengembalian dilakukan dengan benar. Jika pengembalian diterima dan diverifikasi, Konsumen akan menerima pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan Shopee; (6) Penanganan oleh Shopee, Setelah menerima barang yang dikembalikan, Shopee akan melakukan pengecekan terhadap kondisi barang. Jika barang diterima dalam kondisi yang sesuai, Shopee akan memproses pengembalian dana atau penggantian barang sesuai dengan kebijakan yang berlaku; (7) Pengembalian dana, Jika Konsumen memilih pengembalian dana, Shopee akan mengembalikan uang Konsumen melalui metode pembayaran yang Konsumen gunakan saat melakukan pembelian. Proses pengembalian dana dapat memakan waktu beberapa hari kerja tergantung pada metode pembayaran yang digunakan; (8) Penggantian barang, Jika Konsumen memilih penggantian barang, Shopee akan mengirimkan barang yang baru atau serupa sebagai pengganti barang yang dikembalikan. Konsumen akan menerima pembaruan mengenai status penggantian barang dan pengiriman melalui aplikasi atau situs web Shopee; (9) Komunikasi dengan Shopee, Selama proses pengembalian barang, penting untuk tetap berkomunikasi dengan Shopee melalui aplikasi atau situs web. Konsumen dapat mengajukan pertanyaan, memberikan pembaruan, atau mengikuti

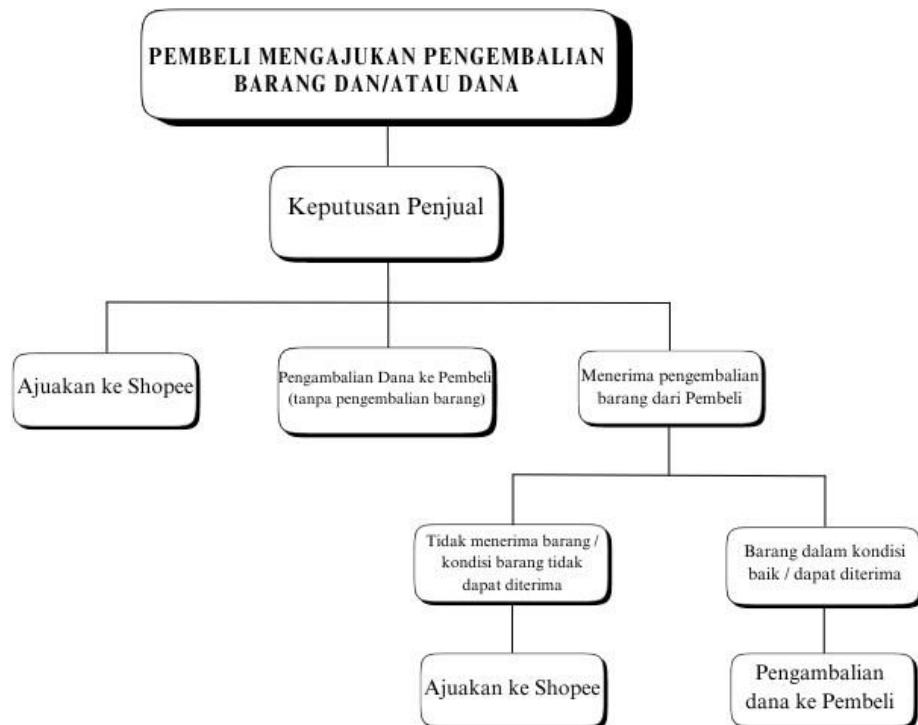
---

<sup>29</sup> Unises Marvita Totimage, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik, "Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik," *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (4 Desember 2022): 71, <https://doi.org/10.33592/jp.v3i2.2998>.

<sup>30</sup> Tim Shopee, "Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana | Pusat Bantuan Shopee ID," diakses 15 Maret 2024, <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503?previousPage=other+articles>.

instruksi yang diberikan oleh Shopee untuk memastikan proses pengembalian berjalan dengan baik. Shopee menyarankan Pembeli dan Penjual untuk tetap aktif berkomunikasi melalui fitur Chat terkait pengajuan pengembalian barang atau dana.

### **Bagan 1. Mekanisme Pengembalian Barang dan/atau Dana**



Pembeli hanya dapat mengajukan permintaan pengembalian barang /atau dana jika belum memilih “Pesanan Selesai” (pesanan belum berada di tahap selesai). Karena dengan memilih “Pesanan Selesai” otomatis pembayaran akan dilepas ke penjual, sehingga pembeli harus benar-benar memastikan bahwa pesanan dalam kondisi baik sebelum memilih “Pesanan Selesai”. Jika ingin melakukan pengembalian pembeli dan penjual bisa melakukan diskusi terlebih dahulu mengenai solusi yang dapat diambil melalui fitur “Chat” pada aplikasi Shopee. Namun jika tidak ada respon dari penjual, pembeli bisa menghubungi Customer Service Shopee untuk bantuan lebih lanjut.<sup>31</sup>

Proses penyelesaian masalah akibat jual beli *online* dalam *marketplace* tentu akan berbeda-beda, proses penyelesaiannya akan diselesaikan berdasarkan pada permasalahan yang terjadi. Berdasarkan permasalahan dalam penerimaan pesanan yaitu dengan melakukan diskusi kepada pihak penjual namun jika tidak mendapatkan itikad baik maka dapat melakukan pengaduan ke pihak *marketplace* dengan menjelaskan kronologi permasalahan yang dialaminya dan nantinya *marketplace* Shopee akan membantu dalam penyelesaian masalah tersebut. Dari mekanisme yang telah dijelaskan diatas dapat disimpulkan dengan adanya

<sup>31</sup> Tim Shopee, “[Pengembalian Barang/Dana] Apakah saya dapat mengajukan pengembalian barang/dana setelah memilih Pesanan Selesai? | Pusat Bantuan Shopee ID,” diakses 15 Maret 2024, [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]-Apakah-saya-dapatmengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-[Pengembalian-Barang%2FDana]-Apakah-saya-dapatmengajukan-pengembalian-barang%2Fdana-setelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F).

prosedur yang cukup ketat seharusnya Kebijakan Komunitas Shopee sudah dapat melindungi hak-hak konsumen maupun pelaku usaha jika mengikuti arahan sesuai dengan prosedur yang

---

termuat dalam perjanjian. Namun, hal itu belum berjalan dengan baik karena minimnya informasi pengetahuan konsumen mengenai fitur-fitur tersebut.

Dalam Islam, jual beli secara online diperbolehkan selama tidak mengandung unsurunsur yang dapat merusaknya, seperti riba, kezhaliman, penipuan, kecurangan, dan sebagainya. Adapun dalam bermuamalah Islam mengajarkan tata cara agar pelaku bisnis berlaku jujur, tidak melakukan pengelabuan/penipuan demi meraup keuntungan yang banyak. Dari sinilah hubungan perlindungan konsumen dalam Islam bisa menggunakan konsep maqasid syariah dan juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen, maka pelaku usaha memenuhi kebutuhan konsumen dan ini harus mempertimbangkan yang bersifat esensial atau mendasar dalam melindungi konsumen. Maqashid syariah merupakan tujuan syariat yang harus diterapkan dalam kegiatan ekonomi agar kegiatan perekonomian sesuai dengan syariat yang diajarkan oleh Islam. Maqashid syariah merupakan tujuan syariat yang harus diterapkan dalam kegiatan ekonomi agar kegiatan perekonomian sesuai dengan syariat yang diajarkan oleh Islam.<sup>32</sup>

Menurut Imam Asy-Syatibi ada lima (5) standar dalam maqashid syariah yang harus dijaga dalam melakukan jual beli. Pertama, menjaga agama (hifz din), Shopee berusaha menjaga agama pelanggan dengan tidak melakukan hal-hal yang melanggar agama. Kedua, menjaga jiwa (hifz nafs ) baik seller maupun pembeli dilakukan dengan diterapkannya aturan tidak menjual barang yang membahayakan hidup pelanggan. Ketiga, menjaga akal (hifz aql) Shopee sudah memenuhi kewajiban untuk menjaga akal pembeli. Adanya larangan menjual minuman keras, dan segala sesuatu yang memabukkan. Keempat, menjaga keturunan (hifz nasl) Shopee telah mengeluarkan aturan ketat mengenai larangan menjual barang-barang yang mengundang seks dan menjurus ke perbuatan asusila. Kelima, menjaga harta (hifz mal) Shopee melarang seller menjual barang yang tidak bermanfaat dan pengembalian barang jika terdapat kecacatan.<sup>33</sup>

Terlaksananya maqasid syariah membawa pengaruh yang positif terhadap keberlangsungan bisnis Shopee, kepercayaan pembeli yang semakin meningkat terhadap Shopee sehingga mereka loyal untuk terus belanja di Shopee. Demikian juga seller semakin setia menjual di Shopee karena jumlah pembeli semakin bertambah yang berpengaruh terhadap peningkatan perolehan keuntungan seller.<sup>34</sup>

---

<sup>32</sup> Siti Halimah, “Kajian Maqashid Syariah Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Keputusan Pembelian Konsumen Muslim (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee)” (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022), <http://repository.radenintan.ac.id/22167/1/PUSAT%20BAB%201%20DAN%205.pdf>.

<sup>33</sup> “Maqashidus Syari’ah, Pengertian, dan Unsur-unsur di Dalamnya,” NU Online, diakses 8 Mei 2024, <https://jateng.nu.or.id/opini/maqashidus-syari-ah-pengertian-dan-unsur-unsur-di-dalamnya-tIvlJ>.

<sup>34</sup> Ruslang, “Etika Bisnis Seller Berdasarkan Maqashid Syariah Dalam Mewujudkan Sustainabilitas E-Commerce Shopee Makassar” (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021), 140, <https://repositori.uinalauddin.ac.id/19751/1/Ekonomi%20Syariah%20Judul%20tesis%20Etika%20Bisnis%20Seller.pdf>.

## Kesimpulan

Kendala dalam jual beli *online* pada *marketplace* Shopee memiliki permasalahan yang berbeda-beda, seperti barang yang tidak sesuai, deskripsi yang tidak jelas, lambatnya respon penjual bahkan tidak ada respon sama sekali. Upaya yang dapat dilakukan dengan penyelesaian sengketa, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, ditujukan untuk menjamin keadilan bagi konsumen. Shopee memiliki kebijakan perlindungan konsumen yang memberikan konsumen akses untuk mengadukan masalahnya dan menawarkan solusi termasuk penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

---

Shopee memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan terhadap pelanggaran aturan penggunaan dengan menyediakan sarana seperti, layanan pengaduan konsumen, pusat resolusi, garansi, pengembalian barang dan/atau dana, dan fitur COD Cek Dulu dimana dapat membuka paket sebelum membayar dengan tujuan mengecek barang apakah sesuai atau tidak. Proses penyelesaian pengaduan masalah dibutuhkan ketelitian dan kejelian dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, dengan begitu hak-hak konsumen dan pelaku usaha dapat dilindungi. Hubungan perlindungan konsumen dalam Islam bisa menggunakan konsep maqasid syariah dan juga mengatur tentang pemenuhan kebutuhan konsumen, menurut Imam Asy-Syatibi ada lima (5) standar dalam maqashid syariah yang harus dijaga dalam melakukan jual beli online yaitu melindungi Agama (hifdzud-din), menjaga Jiwa (hifdzun-nafs), menjaga Akal (hifdzul-aql), menjaga Nasab atau keturunan (hifdzun-nasl), serta menjaga Harta (hifdzulmal) dalam melakukan diskusi.

## Daftar Pustaka

- Abduzzohir, Habib, dan Yeti Sumiyati. “Tanggung Jawab Shopee Kepada Konsumen Atas Ketidaksesuaian Produk Dihubungkan Dengan Hukum Positif.” *LOL: Law Out Loud* 1, no. 1 (9 September 2023): 7–12.
- Ahdiat, Adi. “5 E-Commerce dengan Pengunjung Terbanyak Sepanjang 2023 | Databoks.” Diakses 16 Januari 2024. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2024/01/10/5-ecommerce-dengan-pengunjung-terbanyak-sepanjang-2023>.
- Alfira, Raudhya, Sarah Sabrina Umboh, Daffarel Derbi Syachrez, Erlando Bagus Nugroho, Carla Arletta, Marsh Ardi Purnama, dan Muhammad Rasyiid Herdiansyah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Kegiatan Transaksi Online Di Situs Belanja Shopee.” *Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* 1, no. 2 (2023). <https://doi.org/10.59581/deposisi.v1i2.562>.
- Barkatullah, Abdul Halim. “Urgensi Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Transaksi Di E-Commerce.” *Jurnal Hukum IUS QUA IUSTUM* 14, no. 2 (2007). <https://doi.org/10.20885/iustum.vol14.iss2.art8>.
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram University Perss, 2020. <http://eprints.unram.ac.id/20305/>.
- Faizal, Nurlaeni. “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. Shopee Internasional Indonesia.” Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2019. [https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI\\_1502056013\\_NURLAENI%20FAIZAL.pdf](https://eprints.walisongo.ac.id/id/eprint/12321/1/SKRIPSI_1502056013_NURLAENI%20FAIZAL.pdf).
- Fauzan, Rahmad. “Sektornya Tokopedia Shopee Cs Paling Banyak Diadukan Konsumen

- Sepanjang 2023.” Bisnis.com, 11 Januari 2024.  
<https://teknologi.bisnis.com/read/20240111/266/1731556/sektornya-tokopediashopee-cs-paling-banyak-diadukan-konsumen-sepanjang-2023>.
- Fitriyani, Desy. “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee).” Undergraduate, Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.  
<http://repository.unissula.ac.id/30388/>.
- Halimah, Siti. “Kajian Maqashid Syariah Pada Transaksi Jual Beli Online Dalam Keputusan Pembelian Konsumen Muslim (Studi pada Pengguna Aplikasi Shopee).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.  
<http://repository.radenintant.ac.id/22167/1/PUSAT%20BAB%201%20DAN%205.pdf>.
- Handayani, Rahmi. “Pertanggungjawaban Marketplace Atas Kerugian Yang Dialami Oleh Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pre Order.” *Jurnal Notarius* 1, no. 2 (2022). <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/notarius/article/view/15720>.
- Hayati, Futri Wisma, M. Hosen, dan Lili Naili Hidayah. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan.” *Zaaken: Journal of Civil and Business Law* 1, no. 1 (19 Februari 2020): 73–88.  
<https://doi.org/10.22437/zaaken.v1i1.8281>.
- Irmawati, Dewi. “Pemanfaatan E-Commerce Dalam Dunia Bisnis.” *Jurnal Ilmiah Orasi Bisnis* 6 (2011). [https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewiimarwati\\_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf](https://orasibisnis.files.wordpress.com/2012/05/dewiimarwati_pemanfaatan-e-commerce-dalam-dunia-bisnis.pdf).
- Kurniawan, Bayu. “Perbedaan Retur dan Refund dalam Belanja Online, Wajib Tahu!” *Blog Komerce* (blog), 10 Mei 2022. <https://komerce.id/blog/perbedaan-retur-dan-refund/>.
- Molle, Ari Apriatman, Teng Berlianty, dan Agustina Balik. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk.” *PATTIMURA Law Study Review* 1, no. 1 (22 Juli 2023): 1–15.  
<https://doi.org/10.47268/palasrev.v1i1.9969>.
- Musataklima. *Hukum Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Malang: Maknawi, 2024.
- NU Online. “Maqashidus Syari’ah, Pengertian, dan Unsur-unsur di Dalamnya.” Diakses 8 Mei 2024. <https://jateng.nu.or.id/opini/maqashidus-syari-ah-pengertian-dan-unsur-unsur-di-dalamnya-tIvIj>.
- Panrizki, Ferdy. “Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli Di E-Commerce Shopee (Studi Kasus Di Kota Pekanbaru).” Universitas Islam Riau, 2022.  
<https://repository.uir.ac.id/14295/>.
- Pratama, Sapta Abi. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace.” *National Conference on Law Studies (NCOLS)* 2, no. 1 (19 November 2020): 182–99.
- Purba, Rynaldi Gregorius. “Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) yang Menerima Produk Berbeda dengan Produk yang Dideskripsikan dan Diperjanjikan.” Universitas Sumatera Utara, 2021.  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32169>.
- Rachmawati, Dwi. “YLKI Ungkap Pengaduan Konsumen Terbanyak di Sektor E-commerce.” Bisnis.com, 23 Januari 2024.  
<https://ekonomi.bisnis.com/read/20240123/12/1734816/ylnki-ungkap-pengaduan-konsumen-terbanyak-di-sektor-e-commerce>.
- Rafiqih, Adnan. “Sistem Affiliate Dalam Marketplace Shopee Menurut Hukum Islam Dan

- Hukum Positif di Indonesia.” bachelorThesis, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/61779>.
- Redaksi. “Paylater Sampai E-Commerce Jadi Aduan Konsumen Tertinggi di 2023.” CNBC Indonesia. Diakses 6 Maret 2024. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20240111122303-4-504788/paylater-sampai-e-commerce-jadi-aduan-konsumen-tertinggi-di-2023>.
- Ruslang. “Etika Bisnis Seller Berdasarkan Maqashid Syariah Dalam Mewujudkan Sustainabilitas E-Commerce Shopee Makassar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/19751/1/Ekonomi%20Syariah%20Judul%20tesis%20Etika%20%20Bisnis%20%20Seller.pdf>.
- S, Burhanuddin. *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*. Malang: UIN-Maliki Press, 2011.
- Shopee, Tim. “Apa itu Metode Pembayaran COD (Bayar di Tempat)? | Pusat Edukasi Penjual Shopee Indonesia.” Diakses 14 Maret 2024. <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3360>.
- . “[Garansi Shopee] Apa itu Garansi Shopee? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]-Apa-ituGaransi-Shopee%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]-Apa-ituGaransi-Shopee%3F).
- . “[Layanan Konsumen] Bagaimana cara menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-\[Layanan-Konsumen\]-Bagaimana-caramenghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72121-[Layanan-Konsumen]-Bagaimana-caramenghubungi-Layanan-Pengaduan-Konsumen%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Apa itu Pusat Resolusi? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 3 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-\[PengembalianBarang%2FDana\]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/72875-[PengembalianBarang%2FDana]-Apa-itu-Pusat-Resolusi%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Apakah saya dapat mengajukan pengembalian barang/dana setelah memilih Pesanan Selesai? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 15 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-\[PengembalianBarang%2FDana\]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdanasetelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/72909-[PengembalianBarang%2FDana]-Apakah-saya-dapat-mengajukan-pengembalian-barang%2Fdanasetelah-memilih-Pesanan-Diterima%3F).
- . “[Pengembalian Barang/Dana] Bagaimana cara Shopee membantu menyelesaikan pengembalian barang/dana? | Pusat Bantuan Shopee ID.” Diakses 7 Maret 2024. [https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-\[Pengembalian-Barang%2FDana\]Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalianbarang%2Fdana%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73149-[Pengembalian-Barang%2FDana]Bagaimana-cara-Shopee-membantu-menyelesaikan-pengembalianbarang%2Fdana%3F).
- Suhul, Salim Ahmad, dan Fauzan Al-Anshori. “Hukum Investasi Emas Online Pada Aplikasi Marketplace Dalam Perspektif Islam.” OSF Preprints, 18 Agustus 2023. <https://doi.org/10.31219/osf.io/9umfw>.
- Totimage, Unises Marvita, Hasnah Aziz, dan Ruhiyat Taufik. “Pertanggungjawaban Penyedia Marketplace Dalam Terjadinya Ketidaksesuaian Objek Jual Beli Transaksi Elektronik.” *Jurnal Pemandhu* 3, no. 2 (4 Desember 2022): 63–83. <https://doi.org/10.33592/jp.v3i2.2998>.
- Wardani, Ratna Kusuma. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.” Undergraduate, Universitas Jember, 2016. <https://repository.unej.ac.id/xmlui/handle/123456789/72805>.

