

KEABSAHAN TRANSAKSI DAN RISIKO PRODUK CACAT DI SHOPEE: ANALISIS NORMATIF UU 8/1999

Zaki Kaisar Syah, Muhlizar &

Universitas Al Washliyah

Jl. Sisingamangaraja No.10, Harjosari I, Kota Medan, Sumatera Utara 20217

e-mail: zakikaisarsyah7@gmail, muhlizarsh11@gmail.com,

zuhriarifsihombing@gmail.com,

Abstract: This article examines the legal validity of online transactions and the allocation of risks related to defective products on the Shopee marketplace from a normative juridical perspective. Using the framework of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the study analyzes the extent to which electronic transactions meet legal requirements and how consumer rights are guaranteed when goods received are damaged or do not conform to the order. The research highlights the responsibilities of business actors, the legal position of consumers, and the mechanisms available for dispute resolution within the platform. The findings show that although Shopee provides internal complaint and refund features, the substantive protection of consumers still relies heavily on the provisions of national consumer law, particularly regarding liability, misleading information, and the obligation to provide goods in accordance with agreed specifications. This article concludes that strengthening legal certainty and enforcement mechanisms is essential to ensure fair and accountable e-commerce practices in Indonesia.

Keywords: *Legal regulations, Consumer Protection, Sales and Purchase Agreement, Shopee, Defective Products.*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah mendorong perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, salah satunya dalam sektor perdagangan (Kotler & Armstrong, 2021). Transformasi digital dalam bidang perdagangan telah menciptakan perubahan besar dalam pola konsumsi masyarakat. Jika dahulu transaksi jual beli dilakukan secara langsung (tatap muka) di pasar atau toko, kini aktivitas tersebut bertransformasi ke dalam dunia digital melalui perdagangan elektronik (*e-commerce*). Perdagangan *e-Commerce* memiliki dampak signifikan pada peningkatan agen perdagangan laba, kemudahan produk yang mudah konsumen dan produk yang dijual (Anshori, 2020). Perkembangan ini meningkatkan kekuatan posisi negosiasi baru yang terjadi antara produsen dengan pelanggan. Karena pelanggan sering berada dalam posisi rendah psikologis, ekonomi dan pengetahuan, maka dengan mudahnya oleh agen bisnis diatur secara sistematis kedalam manajemen mereka sehingga konsumen hanya sebagai pengguna barang atau jasa saja. Kini, dengan hanya menggunakan perangkat telepon pintar atau komputer, konsumen dapat melakukan transaksi jual beli tanpa perlu meninggalkan rumah.

Kenyamanan, kecepatan dan kemudahan akses yang ditawarkan oleh perdagangan *online* menjadikannya pilihan utama, terutama di era modern ini yang menuntut efisiensi waktu (Chaffey, 2015). Seiring dengan berbagai kemudahan yang ditawarkan, perdagangan *online* juga membawa sejumlah tantangan baru, khususnya terkait perlindungan hak-hak konsumen. Salah satu permasalahan yang sering ditemui adalah pengiriman produk yang cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang dijanjikan saat promosi. Ketidakcocokan antara produk yang diiklankan dengan barang yang diterima menimbulkan kerugian nyata bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil (Sukoco, 2020). Permasalahan lainnya yang muncul adalah soal yurisdiksi hukum, mengingat transaksi *online* sering kali melibatkan pihak-pihak yang berada di lokasi geografis berbeda.

Salah satu *e-commerce* yang ada di Indonesia adalah *shopee*. Seiring perkembangan zaman, aktivitas jual beli kini bisa dilakukan dari rumah melalui sistem pembayaran elektronik. Shopee menerapkan perjanjian *online* melalui klausula baku digital, yaitu syarat-syarat yang wajib disetujui pengguna sebelum mengakses aplikasi. Klausula ini ditampilkan dalam bentuk tulisan kecil dan bersifat umum, sehingga seringkali sulit dipahami oleh pengguna. Padahal, klausula dalam perjanjian memiliki peran penting sebelum tercapai kesepakatan antara pengguna dan Shopee. Contohnya adalah Shopee yang menyediakan layanan *Shopee Pay*, memungkinkan pengguna melakukan pembayaran otomatis yang langsung mengurangi saldo sesuai jumlah pembelian. Banyak *e-commerce* masa kini, seperti Shopee, mengadopsi sistem pembayaran digital semacam ini. *Shopeepay* adalah metode pembayaran yang disediakan oleh shopee untuk memudahkan pelanggan membayar secara non-tunai barang yang sudah dipilih di aplikasi shopee. Dari semua kemudahan tersebut, adapula kelemahan dan kekurangan yang dimiliki pada saat kita menggunakan *shopeepay* yaitu ketika pengguna shopee mengirimkan barang ke pembeli dan pembeli belum klik pesanan diterima, uangnya dapat dicairkan atau hilang dan tidak kembali ke *shopeepay*.

Dalam menghadapi situasi tersebut perlu dilakukan analisis lebih dalam mengenai bagaimana ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat diaplikasikan secara efektif untuk melindungi konsumen dalam perdagangan *online*. Undang-Undang perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, serta mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi sangat penting sebagai dasar hukum untuk melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang merugikan. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Namun, dalam praktiknya, perlindungan hukum ini sering kali sulit diterapkan dalam ranah transaksi elektronik.

Salah satu faktor utamanya adalah masalah pembuktian. Konsumen yang dirugikan harus dapat membuktikan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Bukti yang umumnya tersedia, seperti deskripsi produk di situs web atau bukti transfer pembayaran, tidak selalu cukup kuat untuk menuntut ganti rugi dari pelaku usaha yang nakal (Fitriani, 2020). Selain itu faktor ketidaktahuan konsumen tentang hak-haknya sendiri turut memperparah situasi. Banyak konsumen yang akhirnya memilih untuk pasrah atau mengabaikan kerugiannya karena merasa proses penyelesaian sengketa akan memakan waktu, biaya dan tenaga yang besar.

Adanya gap antara teori hukum perlindungan konsumen dan praktik di lapangan menandakan perlunya pendekatan baru dalam penerapan hukum. Tidak cukup hanya berpegang pada teks hukum yang ada, tetapi perlu dilakukan interpretasi progresif yang sesuai dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memahami bagaimana Undang-Undang Perlindungan Konsumen melindungi konsumen dalam transaksi *online*, tetapi juga berupaya memberikan rekomendasi konkret mengenai langkah-langkah perbaikan yang dapat diambil ke depan. Kondisi ini adalah bahwa diabaikan hak-hak konsumen dalam bentuk kekuatan untuk mendapatkan penjelasan tentang status barang yang jelas, akurat dan jujur. Hak Konsumen atas dasar Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen,

Aktor Komersial diharuskan memberikan penjelasan yang jelas, jujur dan akurat. Maka dari itu, Negara berperan untuk memastikan layanan, barang dan jasa yang ditawarkan terpelihara sedemikian rupa untuk meningkatkan konsumsi sehingga layak dijadikan sebagai transaksi jual beli. Cacat produk sangat merugikan konsumen yang akan menggunakan barang atau jasa ini, sehingga seringkali ada konflik antara produsen dan pengguna barang. Sehingga produsen bertanggung jawab terhadap barang cacat dan pemakai yang mengalami kerugian, sehingga amat dibutuhkan perhatian demi tercapainya kepuasan konsumen serta keuntungan bagi pelaku usaha (Yolanda, 2022).

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kepustakaan dengan pendekatan penelitian yuridis normatif (Nelvitia, dkk, 2023). Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa dokumen tertulis seperti peraturan perUndang-Undangan, doktrin para ahli hukum, jurnal ilmiah, buku-buku hukum, hingga putusan pengadilan yang relevan dengan pokok bahasan. Adapun sumber data dalam penelitian ini berupa peraturan perUndang-Undangan yang mengatur tentang perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang informasi dan transaksi elektronik (ITE). Data dalam penelitian ini di analisis melalaui teknik analisis data kualitatif (Amiruddin & Asikin, 2017), melalui inventarisasi bahan hukum, interpretasi hukum, sistematisasi data, analisis normatif dan penarikan kesimpulan (Ibrahim, 2006). Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan metode identifikasi peraturan hukum yang relevan, kajian terhadap literatur ilmiah, putusan hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen serta penggunaan sumber hukum tambahan lainnya (Marzuki, 2011).

Hasil dan Pembahasan

Produk Cacat di Shopee: Kajian UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang perlindungan konsumen nomor / 8 tahun 1999 adalah landasan utama dalam perlindungan konsumen terhadap produk cacat dan ketidaksesuaian mencakup hak atas kompensasi, kewajiban pelaku usaha, serta larangan informasi menyesatkan. Peran Shopee bersifat netral sebagai platform (*intermediary*), bukan sebagai penjual. Namun secara hukum, Undang-Undang ITE memperluas tanggung jawab platform atas kelancaran dan keamanan transaksi. Sengketa Konsumen memiliki jalur hukum yang jelas menyelesaikan secara damai melalui mediasi atau melalui BPSK dan jika perlu dibawa ke ranah litigasi.

Perdagangan elektronik atau *e-commerce* merupakan salah satu bentuk kemajuan teknologi yang telah mengubah pola transaksi jual beli masyarakat termasuk di Indonesia, Aplikasi Shopee menjadi salah satu contoh *platform* perdagangan elektronik (*marketplace*) yang menyediakan ruang bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi jual beli barang secara daring. Dalam praktik ini tidak jarang konsumen mengalami kerugian karena barang yang dibeli melalui Shopee ternyata cacat, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan dalam etalase digital penjual. Apabila produk yang diterima konsumen tidak sesuai dengan informasi yang dicantumkan dalam Shopee maka pelaku usaha telah melanggar ketentuan ini dan dapat dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Dalam transaksi elektronik hubungan hukum antara para pihak biasanya berbentuk kontrak elektronik, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Kontrak elektronik dianggap sah apabila memenuhi ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata yaitu adanya kesepakatan para pihak kecakapan untuk membuat perikatan, objek tertentu dan sebab yang halal.

Dalam transaksi melalui Shopee konsumen dianggap telah menyetujui isi kontrak pada saat menekan tombol *checkout* dan melakukan pembayaran, sehingga terbentuklah perjanjian yang dapat mengikat antara konsumen dan penjual. Oleh karena itu, barang yang dikirim oleh penjual harus sesuai dengan kesepakatan dan apabila terjadi cacat maka hal itu merupakan bentuk pelanggaran terhadap perjanjian yang telah di atur dalam Undang-Undang KUH Perdata pasal 1365 Pelaku usaha yang menjual produk cacat melalui Shopee tidak hanya melanggar kontrak, tetapi juga dapat dianggap melakukan **perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*)**. Terkait hal ini, negara memiliki kewajiban untuk **menjamin perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen** terutama dalam sistem perdagangan elektronik yang telah diatur **Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan konsumen** menyatakan bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga penyelesaian sengketa konsumen atau

melalui pengadilan di tempat kedudukan konsumen. Salah satu lembaga penyelesaian sengketa yang dimaksud adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang dibentuk untuk menyelesaikan perselisihan konsumen di luar pengadilan.

Dengan demikian pengaturan hukum transaksi *online* telah diatur melalui Undang-Undang Nomor/ 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor/ 1 Tahun 2024 sebagai amandemen Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik menjamin hak konsumen atas produk yang layak dan sesuai, sedangkan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik memperkuat aspek transaksi digital, perlindungan data, dan tanggung jawab pelaku usaha *online*. Keduanya saling melengkapi dalam menciptakan sistem perlindungan konsumen yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan aktivitas jual beli secara daring.

2. Perlindungan Konsumen Atas Produk Cacat Dan Tidak Sesuai Pesanan Dalam Jual Beli Menggunakan Aplikasi Shopee

1) Teori perlindungan hukum bagi rakyat terdiri dari:

(1) Perlindungan preventif, yakni upaya hukum yang dilakukan untuk mencegah terjadinya kerugian atau pelanggaran hak konsumen sebelum terjadi. Dasar perlindungan ini adalah:

Tabel 2. Perlindungan Preventif

Undang-Undang	Perlindungan Preventif
Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)	- Pasal 4: Hak konsumen atas informasi yang benar dan tidak menyesatkan. - Pasal 7: Kewajiban pelaku usaha memberi informasi yang jelas, jujur, dan benar. - Melarang penjualan produk cacat atau tidak sesuai.
Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024)	- Pasal 9: Validitas transaksi elektronik yang sah dan aman. - Kewajiban penyelenggara sistem elektronik (Shopee) untuk menyediakan sistem yang andal dan aman. - Perlindungan data pribadi pengguna. - Transparansi fitur seperti ulasan produk, penjual terpercaya dan garansi Shopee.

(2) Perlindungan represif, yakni bentuk perlindungan hukum yang diberikan setelah terjadi pelanggaran atau kerugian, misalnya konsumen menerima barang rusak, palsu, atau tidak sesuai pesanan.

Tabel 3. Perlindungan Represif

Undang-Undang	Perlindungan Represif
Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)	- Pasal 19 ayat (1): Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen. - Pasal 23: Konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga perlindungan konsumen atau pengadilan.
Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik (Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024)	- Penegasan tanggung jawab penyelenggara sistem elektronik terhadap kerugian pengguna. - Mekanisme pelaporan dan penyelesaian sengketa secara elektronik. - Pasal-pasal sanksi terhadap pelaku penipuan digital atau pelanggaran data pribadi.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang mengatur bahwa di setiap daerah perlu dibentuk lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk mempercepat proses perlindungan hak konsumen. Adapun tugas utama badan penyelesaian sengketa konsumen sesuai regulasi adalah menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui jalur nonlitigasi, melakukan pengawasan terhadap klausula baku yang merugikan konsumen, memberikan edukasi dan informasi mengenai perlindungan konsumen, menerima dan menindaklanjuti pengaduan konsumen yang mengalami kerugian akibat transaksi barang atau jasa. Dalam hal ini Shopee seharusnya meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa agar menstandarkan prosedur penanganan keluhan dan memastikan penyelesaiannya dalam waktu yang wajar. Kendala yang sering terjadi pada konsumen adalah tidak adanya kejelasan status pengaduan yang diajukan akan menciptakan ketidakpastian hukum.

Dalam konteks jual beli *online*, jika ditemukan bahwa penjual terus-menerus menjual produk berbahaya, maka platform wajib mengambil tindakan pemblokiran maka shopee di anggap gagal dalam melakukan pemantauan dan dianggap sebagai bentuk kelalaian yang menimbulkan pelanggaran hukum. Ditegaskan dalam Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang perlindungan konsumen yang mengancam pelaku usaha dengan pidana

penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak dua miliar rupiah. Menurut Santoso (2021), *e-commerce* modern harus menjalankan tanggung jawab sosial korporat (CSR) dalam bentuk komitmen terhadap keadilan konsumen. Prinsip kehati-hatian ini menuntut Shopee untuk memverifikasi legalitas, kualitas, dan keamanan produk yang dijual oleh *merchant*-nya, meskipun Shopee bertindak sebagai perantara, keberadaan sistem dan fasilitas transaksi menjadikannya bagian dari rantai pertanggungjawaban hukum. Shopee perlu memastikan bahwa kebijakan pengembalian barang berlaku adil bagi konsumen maupun penjual agar kejelasan prosedur *refund* dan *return* untuk mudah dilakukan. Menurut riset oleh Lembaga Advokasi Konsumen Digital (LAKD) 35% pembeli dan penjual disebabkan oleh kebijakan retur yang ambigu (LAKD, 2023).

Bentuk Tanggung Jawab Pelaku Usaha Jual Beli Shopee Atas Produk Cacat Atau Tidak Sesuai Pesanan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab penuh atas kerugian konsumen akibat produk cacat, rusak, atau tidak sesuai pesanan. Berikut bentuk tanggung jawabnya, yakni memberikan ganti rugi (kompensasi), tanggung jawab tanpa harus ada pembuktian kesalahan, memberikan informasi yang benar dan jelas, dilarang menjual barang cacat atau tidak sesuai, bertanggung jawab atas produk yang dijual, meskipun secara *online* serta penyelesaian sengketa. Bentuk tanggung jawab pelaku usaha menurut Undang-Undang Nomor/ 1 Tahun 2024 (Amandemen Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik), yaitu tanggung jawab atas kualitas produk/jasa, perlindungan data pribadi konsumen, transparansi dalam informasi dan ketentuan, registrasi dan perizinan formal, pengawasan dan penerapan sanksi.

Kesimpulan

Pengaturan hukum jual beli pada aplikasi shopee terhadap produk cacat dan tidak sesuai dengan orderan tentang Perlindungan Konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor/ 1 Tahun 2024 Amandemen Kedua. Legalitas Transaksi Elektronik Pasal 5 dan 6 dokumen elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah. Kontrak elektronik dianggap sah sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian menurut Undang-Undang hukum perdata (kesepakatan, kecakapan, objek halal dan causa yang sah), Pasal 9 Transaksi elektronik dianggap sah bila para pihak sepakat dan dilakukan melalui sistem elektronik yang andal dan aman. Perlindungan hukum konsumen diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dan Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik, mencakup hak atas informasi benar serta larangan produk cacat. Pelaku usaha wajib memberi informasi jelas dan jujur. badan penyelesaian sengketa konsumen berperan menyelesaikan sengketa nonlitigasi, mengawasi klausula baku, serta menindaklanjuti pengaduan konsumen. Undang-Undang informasi dan transaksi elektronik memperkuat aspek digital seperti kontrak elektronik dan perlindungan data dalam transaksi *online*, termasuk melalui platform seperti Shopee. Tanggung jawab pelaku usaha di Shopee atas produk cacat atau tidak sesuai pesanan diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen. Pelaku usaha Shopee wajib memberi ganti rugi, informasi jelas, tidak menjual barang cacat, serta menjaga kualitas produk dan data pribadi konsumen. Shopee juga harus menjamin keamanan sistem elektronik, transparansi informasi dan mematuhi perizinan. Pelanggaran dikenai sanksi administratif sesuai ketentuan dalam Undang-Undang perlindungan konsumen.

Pustaka Acuan

- Amiruddin & Zainal Asikin. 2017. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Anshori, Abdul Ghofur. 2020. *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*. Bandung: Refika Aditama.
- Chaffey, David. 2015. *Digital Business and E-Commerce Management, 7th ed*. London: Pearson Education Limited.
- Fitriani. 2020. "Tanggung Jawab Penjual Dalam E-Commerce Terhadap Produk Cacat". *Jurnal Ilmu Hukum*, 8(2). <https://journal.forikami.com/index.php/nusantara/article/view/303>.
- Ibrahim, Johnny. 2006. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Surabaya: Bayumedia Publishing.
- Kotler, Philip, & Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing 14th ed*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lembaga Advokasi Konsumen Digital (LKAD). 2023. *Survei Sengketa Konsumen Online Indonesia*. Jakarta: LAKD Research Report.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2011. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- Nelvetia, P., dkk. 2023. "Tindak Pidana Penipuan Bisnis Online Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE". *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 08(01). <https://www.jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php/JP2SH/article/view/2082>.
- Santoso, H. 2021. "Corporate Social Responsibility dalam Platform E-Commerce". *Jurnal Bisnis dan Etika Digital*, 4(2). <https://ejournal.utmj.ac.id/jubisdigi/article/view/933>
- Sukoco, Bambang. 2020. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce". *Jurnal Hukum*

dan Pembangunan, 50(2). [https:// repository.uisu.ac.id/handle/123456789/4184](https://repository.uisu.ac.id/handle/123456789/4184)

Yolanda, Permando. 2022. "Pertanggungjawaban Penjual dan Reseller Terkait Kerusakan Barang Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik". *Jurnal Notarius*, 1(2). [https:// jurnal.umsu.ac.id/index. php/pernando/article/view/13951](https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/pernando/article/view/13951).