

SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PEMBELIAN
BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN GAMBAR PADA
MARKETPLACE SHOPEE



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Disusun Oleh :

Angeline Gunawan

2121034

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR

2025

LEMBAR IDENTITAS DAN PERSETUJUAN

1. Mahasiswa Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Angeline Gunawan
 - b. Nomor Pokok : 2121034
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Fakultas/P. Studi : Hukum/Ilmu Hukum
 - e. Universitas : Atma Jaya Makassar
2. a. Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada *Marketplace Shopee*

Skripsi mahasiswa tersebut telah diberikan bimbingan dan telah memenuhi syarat serta disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi.

Makassar, 21 Agustus 2025

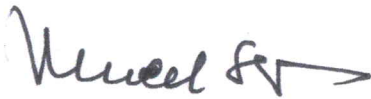


Angeline Gunawan

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Marcel Seran, S.H., M.Hum



Dr. A. Kasimirus Yori, S.H., M.Hum

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Makassar



Wencislaus Sirjon Nansi S.H., M.Hum



UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR
FAKULTAS HUKUM
STATUS TERAKREDITASI

Kampus Tanjung Bunga Jl. Tanjung Alang No. 23
Telp. (0411) 971038 Fax. (0411) 870294 Makassar 90244
Website : <http://www.fh.uajm.ac.id> E-mail : admin@fh.uajm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Penulisan hukum/skripsi dari mahasiswa, Angeline Gunawan, Nomor Pokok 2121034, dengan judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada *Marketplace Shopee* telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Penulisan hukum/skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Makassar dalam sidang yang dilaksanakan pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 12 Agustus 2025
Tempat : Fakultas Hukum UAJM Lantai 2 (H6)
Jl. Tanjung Alang No. 23, Makassar

Susunan Tim Penguji sebagai berikut :

Ketua : Dr. Marcel Seran, S.H., M.Hum

Sekretaris : Dr. Aurelius Kasimirus Yori, S.H., M.Hum

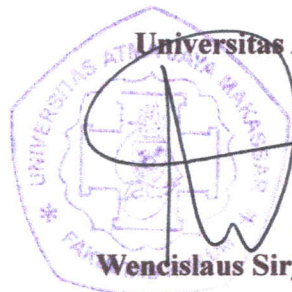
Anggota : 1. Very Werson Sutanto, S.H., M.H

2. Lidwina Aprilliana Allo Tangko, S.H., M.H


Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Makassar



Wencislaus Sirjon Nansi, S.H., M.Hum

	<p style="text-align: center;">UNIVERSITAS ATMA JAYA MAKASSAR</p>	<p>Telp +62-411-871038/871733 Fax +62-411-870294 Email: uajm@uajm.ac.id Jl Tanjung Alang No. 31 Makasar 90224 Sulawesi Selatan Indonesia</p>
---	--	---

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angeline Gunawan

Nomor Pokok : 2121034

Judul Tugas Akhir : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Yang Tidak sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Shopee**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini telah melalui test plagiat (Turnitin) dengan batas toleransi (similaritas) sebesar 30% (tiga puluh persen).
2. Isi dalam skripsi ini adalah hasil karya tulis sendiri, murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim di Universitas Atma Jaya Makassar maupun di perguruan tinggi lainnya.
3. Dalam skripsi tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan (termasuk dari buku, artikel, jurnal, catatan kuliah, tugas mahasiswa lain, dan lainnya) kecuali secara tertulis telah direferensikan dalam naskah baik dan benar menurut kaidah akademik dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 12 Agustus 2025

Yang memberikan pernyataan,



Angeline Gunawan

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Angeline Gunawan

Nomor Pokok : 2121034

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UAJM Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada *Marketplace Shopee*

Beserta perangkat yang diperlukan.

Adanya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, Universitas Atma Jaya Makassar berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelola dalam bentuk perangkat data, mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan Universitas Atma Jaya Makassar, segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Makassar, Sulawesi Selatan

Pada Tanggal 20 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



Angeline Gunawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada *Marketplace Shopee*" ini dapat disusun dengan baik.

Penelitian ini disusun sebagai bentuk kepedulian terhadap maraknya kasus pembelian barang yang tidak sesuai dengan gambar yang di tampilkan pada platform khususnya *marketplace shopee*, yang kian meningkat seiring dengan berkembangnya teknologi informasi. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen pembimbing I Bapak Dr. Marcel Seran, S.H., M.Hum dan dosen Pembimbing II Bapak Dr. Aurelius Kasimirus Yori, S.H., M.Hum yang telah memberikan arahan serta membantu dan membimbing penulis, dari proses penyusunan hingga akhir penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
2. Dosen Penguji I Bapak Veryy Werson Sutanto, S.H., M.H dan Penguji II Ibu Lidwina Apriliana Allo Tangko S.H., M.H. terima kasih karena telah memberikan masukan dan saran yang sangat membantu penulis pada proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Wencislaus Sirjon Nansi, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Makassar.

4. Seluruh Dosen di Fakultas Hukum yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas ilmu, nasihat, pengalaman, selama proses perkuliahan menjadi seorang sarjana hukum.
5. Ibu Chatarina M.T, S.H dan Bapak Tris selaku pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum yang telah membantu dalam memperlancar proses administrasi skripsi ini.
6. Teristimewa kepada orang tua tercinta, dan saudara saya, terimakasih telah memberikan doa, motivasi, dukungan moral, dan material yang tidak terhingga nilainya.
7. Teman- teman saya baik di dalam maupun di luar kampus. Diskusi, motivasi, dan semangat yang kalian berikan sangat membantu saya dalam melewati berbagai tantangan selama penyusunan skripsi ini..
8. Terakhir, kepada diri saya sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai selalu berusaha, sabar dalam proses dan tidak menyerah dan senantiasa menikmati setiap proses yang dilalui.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang, agar karya ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

Akhir kata, penulis memohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan berkah dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Makassar, 11 Agustus 2025



Angeline Gunawan

ABSTRAK

Perkembangan pesat teknologi informasi telah merevolusi transaksi jual beli, dengan *marketplace online* seperti *Shopee* menjadi pusat aktivitas ekonomi. Meskipun menawarkan kemudahan dan variasi produk, platform ini juga menimbulkan permasalahan signifikan, khususnya terkait ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen dengan gambar atau deskripsi yang ditampilkan. Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah bagaimana tanggung jawab pelaku usaha dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam kasus tersebut.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris dengan menggunakan pendekatan studi kasus di Kota Makassar, dalam penelitian yuridis hukum dilihat sebagai norma, karena penelitian yuridis merupakan suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab hukum untuk memberikan informasi yang akurat dan jujur, serta bertanggung jawab atas kerugian akibat ketidaksesuaian barang, sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). *Shopee*, sebagai penyedia platform, juga berperan penting melalui fitur Garansi *Shopee* dan mekanisme pengaduan. Namun, implementasi perlindungan ini belum sepenuhnya optimal, seringkali disebabkan oleh kurangnya literasi hukum konsumen dan kompleksitas prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kerangka hukum yang komprehensif dan efektivitas penerapannya di lapangan, menyoroti kebutuhan akan peningkatan kesadaran dan penyederhanaan mekanisme bagi konsumen.

Kata Kunci: *Perlindungan Hukum, Konsumen, Marketplace Shopee, Ketidakesuaian Barang, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.*

ABSTRACT

The rapid development of information technology has revolutionized buying and selling transactions, with online marketplaces like Shopee becoming hubs of economic activity. While offering convenience and product variety, these platforms also pose significant problems, particularly regarding whether the goods received by consumers do not match the images or descriptions displayed. This research was conducted to address the responsibilities of business actors and to analyze the forms of legal protection for consumers in such cases.

The research used was empirical legal research using a case study approach in Makassar City. In legal research, law is seen as the norm, as it is an approach that refers to applicable laws and regulations.

This research shows that business actors have a legal responsibility to provide accurate and honest information and are responsible for losses resulting from non-conforming goods, in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (UUPK). Shopee, as the platform provider, also plays a significant role through its Shopee Guarantee feature and complaint mechanism. However, the implementation of this protection has not been fully optimized, often due to a lack of consumer legal literacy and the complexity of available dispute resolution procedures. This situation demonstrates a gap between a comprehensive legal framework and the effectiveness of its implementation in the field, highlighting the need for increased awareness and simplified mechanisms for consumers.

Keywords: *Legal Protection, Consumers, Shopee Marketplace, Non-Conforming Goods, Business Actor Responsibility.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR IDENTITAS DAN PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	IV
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	V
KATA PENGANTAR	VI
ABSTRAK	IX
ABSTRACT	X
DAFTAR ISI	XI
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Pengertian perjanjian.....	9
B. Syarat Sahnya Perjanjian.....	11
C. Konsep Dasar Jual Beli <i>Online</i>	13
D. Pengertian konsumen dan pelaku usaha.....	18
E. Konsep Perlindungan hukum bagi Konsumen	19
F. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi <i>Online</i>	27
BAB III	31
METODE PENELITIAN	31

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Peneltiaan	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Analisis Data.....	35
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Tanggung Jawab Pelaku Usaha (<i>Shopee</i>) Terhadap Kerugian Akibat Ketidakesesuaian Barang yang Diterima Konsumen Pada Transaksi di <i>Shopee</i> ..	38
B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pembelian Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada <i>Marketplace Shopee</i>	61
BAB V	77
PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
CURRICULUM VITAE	84