

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam transaksi jual beli, salah satunya seperti *marketplace shopee*. *Marketplace* merupakan sebuah sistem digital yang mempertemukan penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli *online* dalam satu wadah virtual. *Marketplace* menghadirkan kemudahan seperti menghemat waktu karena tidak harus datang ke toko secara langsung, variasi produk yang melimpah, aksesibilitas tinggi, fitur interaktif, hingga sistem pembayaran dan pengiriman yang terintegrasi.¹

Di balik segala kemudahan tersebut, ditemukan permasalahan yang merugikan konsumen. Praktik di lapangan menunjukkan bahwa tidak jarang konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang ditampilkan baik dari segi kualitas, warna, ukuran, maupun spesifikasi lainnya. Akibatnya, konsumen merasa tertipu atau mengalami ketidakpuasan bahkan kerugian karena barang yang dibeli tidak sesuai dengan ekspektasi.

Gambar produk yang ditampilkan dalam aplikasi sering kali diedit agar terlihat menarik yang dapat memengaruhi konsumen untuk memutuskan jadi atau tidak membeli produk yang ditawarkan sesuai gambar, namun terkadang tidak mencerminkan kondisi barang yang sesungguhnya. Maraknya keluhan dari

¹Nur Windy Bripa Landrawati dan Ina Rosmaya. “*Perlindungan Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli Secara Online Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima,*” *Jurnal Judiciary* Vol. 11, No. 2, 2022, hal 76–90.

konsumen terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan gambar produk yang ditampilkan di aplikasi *Shopee* menjadi salah satu masalah penting yang mencerminkan adanya celah dalam perlindungan konsumen dalam transaksi *online*. Hal yang lebih mengkhawatirkan, dalam banyak kasus, pihak penjual menolak untuk bertanggung jawab, dan platform tidak selalu menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses oleh konsumen. Kondisi demikian memperlihatkan adanya ketimpangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen, di mana konsumen berada pada posisi yang lebih lemah dalam transaksi elektronik.²

Transaksi semacam ini menimbulkan kerugian bagi konsumen baik dilihat dari aspek pidananya maupun dari aspek perlindungan konsumenn. Praktik penjualan barang yang tidak sesuai dengan gambar di *marketplace Shopee* dapat dikategorikan sebagai tindak pidana penipuan, Pasal 378 KUHP "Barangsiapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang, diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.". Penjual mendapat keuntungan finansial dari penjualan barang yang tidak sesuai, dengan menampilkan gambar produk yang tidak sesuai dengan barang asli serta memberikan deskripsi yang menyesatkan yang membuat konsumen

²Antoni Saputra. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Menggunakan Metode *Cash On Delivery*":*Indragiri Law Review*, Vol. 2 No. 3, Universitas Islam Indragiri, 2004, hal 9-16.

memutuskan untuk melakukan pembayaran berdasarkan informasi yang menyesatkan.

Pada transaksi marketplace terjadi ketidakadilan mendasar dimana konsumen sudah membayar lunas sesuai kesepakatan, namun penjual tidak memberikan barang sesuai yang dijanjikan. Kondisi ini melanggar prinsip keseimbangan hubungan konsumen dan pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sekaligus merusak kepercayaan dalam perdagangan elektronik. Menurut Pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditegaskan bahwa setiap konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selanjutnya, Pasal 4 huruf h juga menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya. Kewajiban pelaku usaha diatur pada Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwasanya pelaku usaha berkewajiban untuk memberi informasi secara jujur, jelas juga benar terkait penjaminan dan kondisi barang dan jasanya serta menjelaskan mengenai penggunaan, pemeliharaan, dan penggunaan.³ Selain itu, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi apabila produk yang diberikan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam perspektif hukum perdata Indonesia, transaksi jual beli pada *marketplace Shopee* merupakan bentuk perjanjian yang berdasarkan pada

³Fahmi Abdussalam dan Anindya Aryu Inayati. "Analisis Hukum Islam dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap Perilaku Produsen Kripik Tempe:(Studi Di Desa Debong Wetan Kabupaten Tegal)." *el_hisbah*, Vol.3 No. 1, 2023, hal 104-105.

ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Pasal 1320 KUH Perdata mengatur tentang syarat sahnya perjanjian yang meliputi empat unsur: (1) kesepakatan para pihak; (2) kecakapan hukum; (3) suatu hal tertentu; dan (4) sebab yang halal. Ketika konsumen melakukan pembelian di *Shopee* berdasarkan gambar dan deskripsi yang ditampilkan, terjadi kesepakatan antara konsumen dan penjual dengan asumsi bahwa barang yang akan diterima sesuai dengan informasi yang diberikan. Pasal 1338 menegaskan asas kebebasan berkontrak dan asas *pacta sunt servanda*, yang mewajibkan para pihak memenuhi perjanjian sebagaimana hukum yang mengikat. Dalam hal ini, ketika penjual menampilkan gambar atau deskripsi produk, hal tersebut menjadi bagian dari penawaran yang disepakati konsumen. Prinsip kebebasan berkontrak yang dianut dalam hukum perdata juga mensyaratkan adanya kesepakatan yang dilandasi pemahaman yang sama antar pihak. Ketidaksesuaian barang dengan gambar dapat dianggap sebagai wanprestasi, karena objek yang diserahkan tidak memenuhi kriteria yang telah disepakati.

Oleh karena penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam *e-commerce* masih menemui berbagai hambatan. Banyak konsumen tidak mengetahui bagaimana cara menuntut hak-haknya secara hukum, atau bahkan tidak tahu bahwa mereka memiliki hak tersebut.⁴ Prosedur penyelesaian sengketa yang tersedia di platform seperti *Shopee* sering kali dianggap tidak transparan, lambat, atau bahkan tidak memihak kepada konsumen. Dalam banyak kasus,

⁴Edi Yanto dkk. *Penyuluhan Hukum Perlindungan Konsumen Di Kabupaten Lombok Tengah*. Jurnal Pengabdian Ruang Hukum 2, Vol. 1 No. 2, Universitas Muammadiyah Mataram 2024, hal 54.

tanggung jawab atas barang yang tidak sesuai menjadi tidak jelas, dan pelaku usaha sulit dihubungi atau menghindar dari tuntutan. Konsumen yang mengalami kerugian harus melalui proses klaim yang panjang dan rumit, yang sering kali tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Keadaan ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam praktik jual beli *online* masih belum berjalan secara optimal dan belum memenuhi harapan dari regulasi yang telah ada.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan besar dalam sistem perlindungan konsumen. Oleh karena pada umumnya konsumen tidak mengetahui prosedur pengaduan yang dapat mereka tempuh, apalagi mekanisme hukum yang lebih formal. Di sisi lain, pelaku usaha juga tidak selalu memiliki pemahaman yang cukup mengenai kewajiban mereka dalam menyajikan informasi produk yang benar. Ketidakjelasan posisi hukum platform seperti *Shopee* juga menjadi salah satu penyebab terhambatnya proses penyelesaian sengketa, karena dalam beberapa kasus, platform hanya bertindak sebagai perantara dan tidak mau bertanggung jawab atas transaksi yang bermasalah.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa persoalan perlindungan konsumen tidak hanya berkaitan dengan hukum formal, tetapi juga menyangkut kesadaran masyarakat dan etika dalam perdagangan digital.⁵ Fenomena tersebut memperkuat pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang berlaku dan mencari solusi yang lebih efektif, seiring

⁵Sri Yulianingsih dan Rengga Kusuma Putra. "Analisis Yuridis tentang Perlindungan Konsumen pada E-Commerce di Indonesia: Pendekatan Yuridis-Normatif." *Hakim: Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial* Vol. 2 No. 4, Universitas Sains dan Teknologi Komputer, 2024, hal 842-856.

dengan rendahnya literasi hukum masyarakat. Dengan adanya berbagai kasus tersebut sangat dibutuhkan untuk mengungkap celah hukum yang ada serta mengetahui bentuk perlindungan yang lebih efektif, baik dari sisi regulasi maupun praktik di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pembelian produk yang tidak sesuai dengan gambar pada aplikasi *Shopee*. Penelitian ini difokuskan pada aspek tanggung jawab pelaku usaha dan peran platform dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Oleh karena itu, peneliti merumuskan kajian ini dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen pada Pembelian Barang yang tidak Sesuai dengan Gambar pada *Marketplace Shopee*”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha (*shopee*) terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen ?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada pembelian barang yang tidak sesuai dengan gambar pada *marketplace Shopee*?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tanggung jawab pelaku usaha (*shopee*) terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima konsumen.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pada pembelian barang yang tidak sesuai dengan gambar pada *marketplace Shopee*.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan sehubungan dengan penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan di bidang hukum, khususnya dalam aspek perlindungan konsumen, dengan menganalisis ketidaksesuaian antara gambar dan kondisi barang yang diterima oleh konsumen. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman mengenai regulasi dan kebijakan yang mengatur perlindungan konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang memberikan landasan hukum bagi hak-hak konsumen dalam transaksi online. Dengan demikian, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang dapat dijadikan referensi dalam pengembangan teori-teori perlindungan konsumen di era digital.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi yang lebih efektif untuk melindungi konsumen, serta meningkatkan kesadaran hukum konsumen mengenai hak-hak mereka dalam transaksi online,

sehingga konsumen dapat lebih proaktif dalam melindungi hak-hak mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan panduan bagi pelaku usaha untuk memahami kewajiban mereka terkait perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan undang-undang, serta memberikan masukan konstruktif bagi pengelola marketplace, khususnya pihak *Shopee*, dalam merancang dan memperkuat sistem perlindungan konsumen yang lebih efektif.