



## Legal Review Of Consumer Protection In Online Buying And Selling Transactions With Sameday Delivery Method In Medan (Shopee Marketplace Medan)

### Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Dengan Metode Pengiriman Sameday Di Medan (Studi Marketplace Shopee)

Aqilah Ananda Thasya<sup>1)</sup>; Hasdiana Juwita Bintang<sup>2)</sup>; Beby Sendy<sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Sosial Sains, Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Email: <sup>1)</sup> [thasyaazz@gmail.com](mailto:thasyaazz@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

Received [06 Mei 2026]

Revised [20 Oktober 2026]

Accepted [23 Oktober 2026]

#### KEYWORDS

Consumer Protections, Online Buying, Shopee.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Perkembangan perdagangan elektronik di Indonesia mendorong meningkatnya penggunaan layanan pengiriman instan (*sameday delivery*), termasuk di Kota Medan melalui *marketplace* Shopee. Fenomena ini menghadirkan kemudahan bagi konsumen, namun juga menimbulkan permasalahan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga kerancuan tanggung jawab hukum antara *marketplace*, penjual, dan penyedia jasa logistik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen dalam transaksi jual beli online dengan metode pengiriman *sameday delivery* di Medan melalui *platform* Shopee, serta mengidentifikasi kendala dan efektivitas mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan kasus. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan terhadap peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Selain itu, data sekunder diperoleh dari literatur akademik dan laporan penelitian terkait sengketa konsumen dalam *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun secara normatif perlindungan hukum telah diatur, dalam praktiknya konsumen masih menghadapi kendala berupa literasi hukum yang rendah, prosedur klaim yang berbelit, serta keterbatasan efektivitas lembaga penyelesaian sengketa seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mekanisme internal *Shopee* melalui *Shopee Guarantee* relatif membantu, tetapi belum sepenuhnya menjamin keadilan karena beban pembuktian masih lebih berat di pihak konsumen. Hal ini menegaskan adanya kesenjangan antara regulasi dengan implementasi perlindungan hukum di lapangan.

#### ABSTRACT

The development of e-commerce in Indonesia has driven the increasing use of instant delivery services (*same-day delivery*), including in Medan City through the *Shopee marketplace*. This phenomenon offers convenience for consumers, but also raises issues related to delivery delays, damaged goods, and confusion over legal responsibilities between marketplaces, sellers, and logistics service providers. This study aims to analyze consumer legal protection in online transactions using the *same-day delivery* method in Medan through the *Shopee platform*, as well as to identify the obstacles and effectiveness of available dispute resolution mechanisms. The research method used is a normative juridical approach with a case-based approach. Data was collected through a literature review of laws and regulations such as Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, the Electronic Information and Transactions Law, and Government Regulation No. 80 of 2019 concerning Commerce Through Electronic Systems. Additionally, secondary data was obtained from academic literature and research reports related to consumer disputes in e-commerce. The research results show that although legal protection has been regulated normatively, in practice, consumers still face obstacles in the form of low legal literacy, complicated claims procedures, and the limited effectiveness of dispute resolution institutions such as the Consumer Dispute Resolution Agency. *Shopee's* internal mechanism, the *Shopee Guarantee*, is relatively helpful, but it does not fully guarantee fairness because the burden of proof remains heavier on the consumer. This highlights the gap between regulations and the implementation of legal protection in the field.

#### PENDAHULUAN

Internet membawa perekonomian dunia memasuki babak baru yang lebih populer dengan istilah *digital economic* atau ekonomi digital. Keberadaannya ditandai dengan semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media komunikasi. Perdagangan misalnya, semakin banyak mengandalkan perdagangan elektronik atau *electronic commerce* (*e-commerce*) sebagai media transaksi

Dengan sistem *e-commerce* ini seorang penjual (*seller*) tidak harus bertemu langsung (*face to face*) dengan pembeli (*buyers/consumers*), dalam suatu transaksi dagang. Transaksi bisa terjadi hanya lewat surat menyurat melalui e-mail, telekopi dan lain-lain. Pembayaran (*payment*) bisa dilakukan juga

melalui internet. Kehadiran *e-commerce* memberikan kemanjaan yang luar biasa kepada konsumen, karena konsumen tidak perlu keluar rumah untuk berbelanja disamping itu pilihan barang/jasapun beragam dengan harga yang relatif lebih murah. Hal ini menjadi tantangan yang positif dan sekaligus negatif. Dikatakan positif karena kondisi tersebut dapat memberikan manfaat bagi konsumen untuk memilih secara bebas barang/jasa yang diinginkannya. Konsumen memiliki kebebasan untuk menentukan jenis dan kualitas barang/jasa sesuai dengan kebutuhannya. Dikatakan negatif karena kondisi tersebut menyebabkan posisi konsumen menjadi lebih lemah dari pada posisi pelaku usaha yang dapat mengakibatkan kekecewaan dan kerugian. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam pola konsumsi masyarakat Indonesia. Internet dan *smartphone* menjadi medium utama bagi transaksi jual beli secara online. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 215 juta orang pada tahun 2023, dan sekitar 60% di antaranya aktif bertransaksi di platform *e-commerce*. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* menjadi salah satu sektor strategis dalam pertumbuhan ekonomi digital nasional.

*Shopee* merupakan salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia. *Shopee* mendominasi pangsa pasar *e-commerce* Indonesia, terutama dalam kategori *mobile commerce*. Menurut laporan *iPrice* (2023), *Shopee* menempati peringkat pertama dalam jumlah kunjungan web bulanan dengan rata-rata lebih dari 150 juta pengunjung. Dominasi *Shopee* juga diperkuat dengan fitur pembayaran yang mudah, promo intensif, dan layanan pengiriman yang bervariasi, sehingga menjadikannya pilihan utama konsumen di Indonesia.

Di Medan, layanan *sameday delivery* menjadi tren baru seiring dengan meningkatnya kebutuhan konsumen terhadap kecepatan dan efisiensi pengiriman barang. Konsumen lebih memilih layanan ini untuk barang-barang yang bersifat mendesak, seperti makanan, produk rumah tangga, atau kebutuhan harian. Namun, fenomena ini juga sering menimbulkan masalah seperti keterlambatan pengiriman, barang rusak, atau pesanan yang tidak sesuai, yang berimplikasi pada hak konsumen. Permasalahan utama yang muncul dalam transaksi online adalah lemahnya posisi tawar konsumen. Konsumen cenderung berada pada posisi lemah karena keterbatasan informasi, akses pada peraturan, dan minimnya literasi digital. Studi Lubis (2021) menunjukkan bahwa mayoritas konsumen yang mengalami kerugian dalam belanja online tidak melanjutkan gugatan karena mekanisme pengaduan yang rumit dan berbelit-belit. Hal ini menegaskan adanya kesenjangan antara hak normatif konsumen dan perlindungan nyata yang diperoleh. Indonesia telah memiliki regulasi yang jelas terkait perlindungan konsumen, di antaranya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Aturan ini mengatur hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha, termasuk dalam transaksi online. Namun, efektivitas penerapan regulasi tersebut dalam konteks *marketplace* dan pengiriman cepat masih perlu diteliti lebih dalam. Meskipun peraturan telah disusun, praktiknya menunjukkan masih adanya kesenjangan dalam perlindungan konsumen. Misalnya, konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan *sameday delivery* kerap kali tidak mendapatkan ganti rugi sesuai ketentuan. Penyelesaian sengketa konsumen di *marketplace* sering berakhir tanpa kejelasan karena terbatasnya mekanisme mediasi yang efektif. Ini menandakan bahwa aturan hukum belum sepenuhnya mampu melindungi konsumen dalam praktik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji sejauh mana perlindungan hukum bagi konsumen dalam layanan *sameday delivery* di *Shopee*, khususnya di Medan. Penelitian ini juga berusaha menemukan celah hukum yang masih belum diakomodasi serta memberikan gambaran nyata perbandingan antara aturan normatif dan kondisi di lapangan. Kota Medan sebagai salah satu pusat perekonomian di Sumatera Utara memiliki tingkat penggunaan *e-commerce* yang tinggi. Layanan *sameday delivery* telah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat perkotaan yang serba cepat. Namun, apabila perlindungan konsumen diabaikan, hal ini dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap transaksi elektronik. Dalam hal ini penulis tertarik untuk meneliti dengan judul tugas akhir yaitu

## LANDASAN TEORI

### Teori Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan teori yang menjelaskan bahwa hukum hadir untuk memberikan pengayoman terhadap hak-hak masyarakat dari tindakan yang merugikan. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan seseorang dengan memberikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka mempertahankan haknya. Perlindungan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan hukum preventif dan represif.



Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan sebelum terjadinya sengketa. Dalam transaksi jual beli online, perlindungan ini diwujudkan melalui aturan mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jujur, dan jelas terkait barang maupun jasa yang diperdagangkan. Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan yang diberikan setelah terjadinya sengketa. Bentuknya berupa penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan, termasuk pengembalian dana (refund), ganti rugi, dan penyelesaian melalui mediasi marketplace. Dalam konteks transaksi elektronik melalui marketplace Shopee dengan metode pengiriman sameday, perlindungan hukum sangat penting karena adanya risiko keterlambatan pengiriman, barang rusak, barang tidak sesuai deskripsi, maupun wanprestasi dari pihak penjual ataupun jasa pengiriman.

## Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen memiliki hak-hak yang wajib dipenuhi oleh pelaku usaha.

1. Hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK antara lain:
2. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
3. Hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur;
4. Hak untuk didengar keluhan;
5. Hak memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila barang atau jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut Pasal 7 UUPK meliputi:

1. beritikad baik dalam menjalankan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar dan jelas;
3. menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan;
4. memberikan kompensasi apabila terjadi kerugian konsumen.

Dalam transaksi jual beli online melalui Shopee, perlindungan konsumen diwujudkan melalui fitur garansi Shopee, pengembalian barang, dan sistem pengaduan konsumen.

## Teori Perjanjian

Perjanjian merupakan hubungan hukum antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban. Dasar hukum perjanjian terdapat dalam Pasal 1313 KUHPerdata yang menyatakan bahwa perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan para pihak;
3. Suatu hal tertentu;
4. Sebab yang halal.

Dalam transaksi elektronik, kesepakatan terjadi ketika pembeli melakukan checkout dan pembayaran atas barang yang dibeli. Kontrak elektronik tersebut diakui sah menurut hukum Indonesia selama memenuhi syarat-syarat sah perjanjian.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang menitikberatkan pada studi terhadap norma-norma hukum positif, asas hukum, serta doktrin hukum yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah menganalisis peraturan perundang-undangan, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 1 Tahun 2024 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), PP No. 80 Tahun 2019 tentang PMSE.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Dasar hukum perdata perlindungan konsumen dalam transaksi online di Indonesia utamanya adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (beserta

perubahannya) dan turunannya seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), serta mengacu pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) terkait perjanjian dan wanprestasi (ingkar janji).

#### **Dasar Hukum Utama:**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK): Mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha secara umum, yang tetap berlaku untuk transaksi online karena hubungan penjual-pembeli adalah hubungan perdata. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE): Mengatur aspek transaksi elektronik, keabsahan dokumen elektronik, perlindungan data pribadi, dan sanksi pidana untuk penipuan digital.

PP PSTE: Menjadi peraturan pelaksana UU ITE yang mewajibkan pelaku usaha menyediakan informasi produk yang lengkap dan benar, serta memberi hak kepada konsumen untuk pengembalian barang jika tidak sesuai.

#### **Dasar Hukum Perdata (KUHPerdata):**

1. Pasal 1320 KUHPerdata: Menjadi syarat sahnya perjanjian, termasuk dalam transaksi online.
2. Pasal 1338 KUHPerdata (Asas Kebebasan Berkontrak): Perjanjian yang dibuat sah berlaku seperti undang-undang bagi para pihak.
3. Pasal 1243 KUHPerdata (Wanprestasi): Jika penjual tidak memenuhi janjinya (misal, barang tidak sesuai iklan), konsumen dapat menuntut ganti rugi karena ingkar janji.

#### **Hak Konsumen**

Hak konsumen merupakan hak dasar yang melekat pada setiap individu dalam kapasitasnya sebagai pengguna barang maupun jasa yang ditawarkan di pasar. Hak tersebut lahir dari ketidakseimbangan posisi antara pelaku usaha dan konsumen yang sering kali menempatkan konsumen pada posisi yang lebih lemah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen secara tegas menetapkan bahwa konsumen berhak memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Hak ini penting untuk menjamin bahwa konsumen tidak dirugikan oleh produk cacat, berbahaya, atau tidak sesuai standar mutu.

#### **Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Hak utama pelaku usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan perjanjian atas barang atau jasa yang telah diserahkan kepada konsumen. Hak ini merupakan konsekuensi dari asas kebebasan berkontrak, di mana konsumen berkewajiban memenuhi prestasi berupa pembayaran, sementara pelaku usaha berhak menagih sesuai dengan kesepakatan. Tanpa adanya jaminan terhadap hak ini, kegiatan usaha tidak akan dapat beroperasi secara berkelanjutan. Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi baik secara sendiri maupun secara Bersama-sama. Penjual adalah Individu, Perusahaan atau entitas lain yang menawarkan produk/jasa untuk dijual kepada konsumen/pelanggan demi mendapatkan keuntungan.

Perbedaan Penjual dan Pelaku Usaha:

1. Penjual berfokus pada transaksi jual beli barang untuk keuntungan jangka pendek.
2. Pelaku Usaha pada penciptaan nilai, inovasi, dan pengembangan bisnis jangka Panjang.

Pelaku usaha juga berhak untuk mempertahankan nama baik dan reputasinya di mata publik. Reputasi merupakan aset tidak berwujud yang memiliki nilai strategis dalam dunia bisnis. Oleh karena itu, undang-undang memberikan ruang bagi pelaku usaha untuk menjaga citra positifnya sepanjang mereka menaati ketentuan hukum dan etika bisnis. Reputasi yang baik memungkinkan pelaku usaha mempertahankan kepercayaan konsumen sekaligus memperluas jaringan usaha di pasar domestik maupun internasional. Di samping hak-hak tersebut, pelaku usaha juga memiliki kewajiban hukum yang harus dipatuhi demi melindungi konsumen. Kewajiban pertama adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya. Hal ini mencakup kewajiban untuk tidak melakukan praktik menipu, menyesatkan, atau menyembunyikan informasi penting terkait produk. Itikad baik menjadi prinsip fundamental dalam hukum kontrak maupun hukum perlindungan konsumen, karena hubungan antara pelaku usaha dan konsumen harus dibangun atas dasar kejujuran dan transparansi. Kewajiban berikutnya adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan barang atau jasa yang diperdagangkan. Dalam era *e-commerce*, kewajiban ini semakin penting karena konsumen tidak bisa memeriksa langsung barang sebelum melakukan pembelian. Oleh karena itu, pelaku usaha harus mencantumkan deskripsi produk yang akurat, mulai dari spesifikasi teknis, tanggal kedaluwarsa, hingga potensi risiko penggunaan. Dengan demikian, konsumen dapat membuat keputusan rasional berdasarkan informasi yang cukup.



Pelaku usaha juga berkewajiban menjamin mutu, keamanan, serta keselamatan produk atau jasa yang dipasarkan. Kewajiban ini terkait langsung dengan hak konsumen atas rasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk. Apabila produk yang diedarkan ternyata menimbulkan kerugian, pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Bentuk ganti rugi dapat berupa pengembalian uang, penggantian produk baru, maupun perawatan atau perbaikan. Ketentuan ini sekaligus menegaskan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) yang berlaku bagi pelaku usaha.

## Kedudukan Hukum Antara Konsumen Dengan Shopee

Dalam transaksi jual beli online di *Shopee* dengan metode pengiriman *SameDay*, kedudukan hukum antara konsumen dan *Shopee* dapat dijelaskan berdasarkan hukum Indonesia sebagai berikut:

### Kedudukan Hukum Para Pihak

#### a. Konsumen

Konsumen adalah pembeli akhir yang menggunakan barang/jasa untuk kepentingan pribadi, sebagaimana dimaksud dalam:

Pasal 1 angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Konsumen memiliki kedudukan hukum sebagai pihak yang dilindungi, karena berada pada posisi yang relatif lebih lemah dalam transaksi elektronik.

#### b. *Shopee*

Secara hukum, *Shopee* bukan penjual barang, melainkan:

1. Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dan
2. Penyedia *platform marketplace* (perantara)

Hal ini didasarkan pada:

1. Perjanjian elektronik (*Terms & Conditions Shopee*)
2. PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PSTE)

Namun, *Shopee* tetap memiliki tanggung jawab hukum tertentu, terutama terkait:

- Keamanan sistem
- Kebenaran informasi
- Mekanisme transaksi dan pengiriman

#### c. Penjual (*Merchant*)

Penjual adalah pelaku usaha yang secara langsung melakukan jual beli dengan konsumen:

- Bertanggung jawab atas barang
- Kualitas barang
- Kesesuaian dengan deskripsi

## 2. Hubungan Hukum dalam Transaksi *SameDay*

Dalam metode *SameDay*, terdapat hubungan hukum berlapis, yaitu:

### 1. Konsumen ↔ Penjual Hubungan hukum utama berupa:

- Perjanjian jual beli elektronik (Pasal 1457 KUH Perdata + Pasal 18 PP PSTE) Penjual wajib:
- Mengirim barang tepat waktu
- Menyerahkan barang sesuai pesanan

### 2. Konsumen ↔ *Shopee*

Hubungan hukum berupa:

- Perjanjian penggunaan *platform* (perjanjian baku) *Shopee* berkewajiban:
- Menyediakan sistem transaksi yang andal
- Menyediakan fitur *SameDay* sesuai informasi yang dijanjikan
- Menyediakan mekanisme komplain dan pengembalian dana

Jika terjadi gangguan sistem *SameDay*, Shopee dapat dimintai pertanggungjawaban terbatas.

*Shopee* ↔ Jasa Kurir *SameDay* Hubungan hukum berbentuk: Perjanjian kerja sama/logistik Konsumen tidak memiliki hubungan hukum langsung dengan kurir, kecuali ditentukan lain dalam syarat dan ketentuan.

### 3. Pertanggungjawaban Hukum Jika Terjadi Masalah *SameDay*

#### a. Keterlambatan Pengiriman

- Penjual bertanggung jawab utama
- *Shopee* bertanggung jawab jika:
- Sistem *SameDay* bermasalah
- Informasi estimasi menyesatkan

Dasar hukum:

- Pasal 19 UUPK
- Pasal 46 PP PSTE

#### b. Barang Tidak Sampai / Rusak

- Tanggung jawab awal: penjual
- *Shopee* bertanggung jawab secara *subsider* melalui:
- Program Garansi *Shopee*
- Mekanisme *refund*

#### c. Klausula Baku

Jika *Shopee* mencantumkan klausula yang:

- Menghilangkan tanggung jawab sepihak
- Merugikan konsumen
- Klausula tersebut batal demi hukum (Pasal 18 UUPK)

### 4. Kedudukan Hukum Konsumen terhadap *Shopee*

- Konsumen dan *Shopee* berada dalam hubungan kontraktual tidak langsung, tetapi:
- Konsumen tetap dapat menuntut *Shopee*
- *Shopee* tidak dapat sepenuhnya melepaskan tanggung jawab
- Putusan pengadilan dan praktik BPSK cenderung:
- Mengakui *Shopee* sebagai pelaku usaha jasa
- Bertanggung jawab secara proporsional

### Bentuk Tanggung Jawab *Shopee* di Medan dalam Metode *SameDay*

Tanggung jawab *Shopee* (lebih tepatnya *Shopee Express/SPX* yang menangani layanan *SameDay*) dalam layanan pengiriman *SameDay* di Indonesia (termasuk di Medan, Sumatera Utara).

#### 1. Implementasi lewat *Shopee Express/SPX*

2. Layanan *Shopee Express SameDay* adalah salah satu pilihan pengiriman di *Shopee* yang menjanjikan paket diterima dalam hari yang sama setelah barang dipick-up dari penjual. Metode ini tersedia di beberapa kota besar termasuk Medan (ditandai oleh adanya hub/logistik *Shopee Express* di Medan). Tanggung jawab dasar pihak logistik (*Shopee Express/SPX*)

*Shopee Express* sebagai penyedia layanan logistik/pengiriman bertanggung jawab untuk:

- Mengantarkan paket ke alamat penerima sesuai standar waktu *SameDay*, selama tidak ada faktor eksternal di luar kendali manusia (misalnya *force majeure* seperti bencana alam).
- Mengelola keluhan apabila barang hilang atau rusak dalam proses pengiriman dengan prosedur *internal*.
- Memproses klaim ganti rugi bila paket hilang/kerusakan terbukti kesalahan pihak mereka (misalnya kerusakan atau kehilangan karena kelalaian kurir).

### Kompensasi dan Ganti Rugi

Ketentuan umum yang lebih teknis (berdasarkan dokumen kebijakan *SPX* / studi akademis hukum):

- Jika kerusakan atau kehilangan paket terbukti karena kesalahan *SPX*, kompensasi dapat diberikan sesuai prosedur pengajuan klaim.



- Dalam dokumen aturan *SPX* tercantum batas kompensasi seperti pengembalian hingga 10× ongkos kirim atau harga paket yang lebih rendah, dengan batas tertentu (misalnya maksimal Rp1.000.000) jika kerusakan/kehilangan terbukti kesalahan penyedia layanan dan pemohon memenuhi persyaratan bukti yang diminta.

Prosedur klaim & bukti Agar klaim bisa diproses:

- Konsumen harus mengajukan klaim melalui aplikasi *Shopee/CS* dengan bukti yang kuat seperti foto/video kondisi paket/produk serta nomor resi.
- Umumnya klaim ini harus diajukan dalam jangka waktu tertentu setelah status paket “terkirim”/hilang tercatat. Prosedur ini bertujuan untuk verifikasi sebab kerugian.

Tanggung jawab terhadap keterlambatan *SameDay*

Klaim akibat terlambat sampai pada hari yang sama biasanya tidak dilindungi secara eksplisit sebagai ganti rugi materiil (uang) di kebijakan standar. *Shopee* lebih sering memberikan solusi seperti perpanjangan garansi pesanan atau respon layanan pelanggan untuk menjelaskan penyebab keterlambatan. Tanggung jawab praktisnya adalah mereka harus menjawab keluhan pelanggan dan memberikan penjelasan/perbaikan melalui *CS Shopee*.

Batasan tanggung jawab

1. *Shopee/Shopee Express* biasanya tidak bertanggung jawab atas kerugian jika: Keadaan di luar kendali (*force majeure*).
2. Pengirim/penerima salah alamat atau kesalahan informasi dari pembeli/penjual. Barang tidak diasuransikan (asuransi opsional).
3. Tidak melampirkan bukti yang dibutuhkan sesuai kebijakan klaim dalam jangka waktu tertentu.

## Kasus

Seorang mahasiswa bernama Dika, yang tinggal di daerah Medan Kota, memesan sebuah buku pelajaran melalui *marketplace Shopee* dari toko yang juga berlokasi di Medan. Ia memilih layanan pengiriman *SameDay Delivery* karena membutuhkan buku itu untuk belajar menjelang ujian yang akan diadakan keesokan harinya. Transaksi dilakukan pukul 10.00 WIB. Penjual mengatur pengiriman menggunakan kurir instan dari layanan *GrabExpress SameDay*. Di sistem aplikasi, tertera estimasi waktu pengiriman maksimal pukul 16.00 WIB hari yang sama. Namun, paket baru diterima oleh Dika keesokan harinya pukul 10.00 WIB. Dika merasa dirugikan karena tidak bisa belajar dari materi buku tersebut, yang berdampak pada performa ujiannya. Ia mengajukan komplain kepada: Penjual, yang menyatakan pengiriman adalah tanggung jawab pihak ketiga (kurir). Pihak *GrabExpress*, yang menyatakan pengiriman mengalami kendala teknis (macet + antrean kurir). *Shopee*, yang tidak memberikan solusi konkret selain meminta maaf.

Isu Hukum (*Legal Issues*):

- Apakah keterlambatan pengiriman *SameDay* termasuk wanprestasi?
- Siapa yang bertanggung jawab atas kerugian konsumen: penjual, kurir, atau *marketplace*?
- Apakah layanan *SameDay* bersifat mengikat secara hukum atau hanya estimasi?

Analisis Yuridis:

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen:

- Pasal 4 huruf c dan f: Konsumen berhak atas informasi yang benar dan perlakuan yang adil.
- Pasal 7 huruf a dan b: Pelaku usaha wajib beritikad baik dan memberikan informasi yang jujur.
- Pasal 19 ayat (1): Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi jika barang/jasa tidak sesuai dengan perjanjian.

Interpretasi:

Janji “*SameDay*” dalam aplikasi adalah bagian dari informasi produk/jasa. Jika informasi itu tidak ditepati, maka bisa dianggap pelanggaran hak konsumen dan menimbulkan tanggung jawab hukum bagi pelaku usaha.

Aspek Wanprestasi dalam Hukum Perdata (Pasal 1243 KUHPerdata): Jika salah satu pihak tidak memenuhi prestasi dalam perjanjian, maka dapat dianggap wanprestasi, dan wajib mengganti kerugian yang ditimbulkan.

Dalam konteks ini:

- Prestasi = pengiriman di hari yang sama.  
Karena barang datang keesokan hari, terjadi wanprestasi oleh pihak pelaku usaha (bisa penjual, kurir, atau keduanya – tergantung tanggung jawab kontraktual).

Kedudukan *Marketplace* dan Kurir dalam Hukum:

1. *Marketplace* (*Shopee*) bertindak sebagai fasilitator, namun masih bisa dimintai tanggung jawab jika sistem mereka mencantumkan jaminan *SameDay* tanpa disclaimer yang jelas.
2. Kurir (*GrabExpress*) adalah penyedia jasa logistik dan juga memiliki tanggung jawab terhadap kinerja layanan, apalagi jika *SameDay* adalah layanan berbayar.
3. Tanggung jawab bisa bersifat tanggung renteng jika tidak ada kejelasan tanggung jawab dalam kontrak elektronik.

#### Apakah Estimasi Waktu Mengikat secara Hukum?

Jika layanan *SameDay* ditawarkan sebagai jaminan layanan (misal: “100% *SameDay guaranteed*”), maka mengikat secara hukum dan kegagalan memenuhinya dapat dianggap pelanggaran kontrak. Namun, jika layanan disebut dengan kalimat seperti “estimasi waktu tiba: hari yang sama tergantung kondisi”, maka bisa dijadikan pembelaan oleh pelaku usaha, tapi tetap harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

1. Dasar hukum perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli online di Indonesia telah diatur secara jelas dan saling melengkapi dalam berbagai peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menjadi landasan utama dalam menjamin hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha, termasuk dalam kegiatan perdagangan berbasis digital. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya memberikan kepastian hukum terhadap transaksi elektronik, keabsahan perjanjian online, serta perlindungan atas data dan informasi konsumen. Regulasi pendukung lainnya turut memperkuat pengawasan dan penegakan hukum. Dengan adanya dasar hukum tersebut, konsumen memiliki perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online, meskipun dalam praktiknya masih diperlukan peningkatan kesadaran dan kepatuhan dari semua pihak.
2. Kedudukan hukum antara konsumen dengan *Shopee* dalam transaksi jual beli online didasarkan pada hubungan hukum yang timbul dari perjanjian elektronik. Dalam hal ini, konsumen berkedudukan sebagai pengguna layanan, sedangkan *Shopee* berperan sebagai penyelenggara *platform marketplace* yang mempertemukan konsumen dengan penjual. Hubungan hukum tersebut diatur dalam syarat dan ketentuan penggunaan *Shopee* yang disepakati secara elektronik, serta tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Meskipun *Shopee* bukan pihak langsung dalam perjanjian jual beli antara konsumen dan penjual, *Shopee* tetap memiliki tanggung jawab hukum tertentu, terutama dalam penyediaan sistem transaksi yang aman, perlindungan data konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, kedudukan hukum konsumen dan *Shopee* bersifat tidak langsung namun tetap saling terikat melalui perjanjian elektronik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Bentuk tanggung jawab *Shopee* dalam metode pengiriman *SameDay* di Medan pada dasarnya berkaitan dengan perannya sebagai penyedia *platform marketplace* dan *fasilitator* sistem transaksi. *Shopee* bertanggung jawab dalam menyediakan layanan pengiriman *SameDay* yang bekerja sama dengan pihak jasa logistik, memastikan sistem pemesanan dan pelacakan berjalan dengan baik, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Tanggung jawab tersebut diatur dalam syarat dan ketentuan layanan *Shopee* serta tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, dalam praktiknya, tanggung jawab *Shopee* bersifat terbatas karena pengiriman secara teknis dilaksanakan oleh pihak jasa pengiriman, sehingga *Shopee* lebih berperan sebagai perantara yang memfasilitasi klaim dan kompensasi bagi konsumen.

#### Saran

1. Bagi Pemerintah, perlu meningkatkan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha online agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara efektif dan optimal.
2. Bagi *Shopee*, disarankan untuk terus meningkatkan transparansi dalam syarat dan ketentuan penggunaan, memperkuat sistem keamanan transaksi, serta memberikan perlindungan maksimal terhadap hak-hak konsumen. Bagi *Shopee*, disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap



mitra jasa pengiriman *SameDay* di wilayah Medan serta memperjelas batas tanggung jawab dan bentuk kompensasi kepada konsumen apabila terjadi kerugian 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Meskipun *Shopee* bukan pihak langsung dalam perjanjian jual beli antara konsumen dan penjual, *Shopee* tetap memiliki tanggung jawab hukum tertentu, terutama dalam penyediaan sistem transaksi yang aman, perlindungan data konsumen, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan demikian, kedudukan hukum konsumen dan *Shopee* bersifat tidak langsung namun tetap saling terikat melalui perjanjian elektronik dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Bentuk tanggung jawab *Shopee* dalam metode pengiriman *SameDay* di Medan pada dasarnya berkaitan dengan perannya sebagai penyedia *platform marketplace* dan *fasilitator* sistem transaksi. *Shopee* bertanggung jawab dalam menyediakan layanan pengiriman *SameDay* yang bekerja sama dengan pihak jasa logistik, memastikan sistem pemesanan dan pelacakan berjalan dengan baik, serta menyediakan mekanisme pengaduan dan penyelesaian sengketa apabila terjadi keterlambatan, kerusakan, atau kehilangan barang. Tanggung jawab tersebut diatur dalam syarat dan ketentuan layanan *Shopee* serta tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Namun, dalam praktiknya, tanggung jawab *Shopee* bersifat terbatas karena pengiriman secara teknis dilaksanakan oleh pihak jasa pengiriman, sehingga *Shopee* lebih berperan sebagai perantara yang memfasilitasi klaim dan kompensasi bagi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Bintang, Perkembangan Teknologi Informasi Dengan Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999, 2024)  
(Management And Business Strategy) 2.2 (2021): 45-48.  
(Management And Business Strategy) 2.2 (2021): 45-48.  
(Management And Business Strategy) 2.2 (2021): 45-48.  
Afrita, I., & Triana, Y. (2025). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Dalam Promo *Flash Sale* Pada Aplikasi Online. *Lancang Kuning Law Journal*, 21(1), 77–94.  
Anggraini, T., & Widodo, P. (2021). Analisis Tanggung Jawab Marketplace Dalam Perlindungan Konsumen *E-Commerce*. *Jurnal Yustisia*, 10(2), 212–230  
Anwar, Moh, And Moh Kurdi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara *Online*." *Journal Missy*  
Anwar, Moh, And Moh Kurdi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara *Online*." *Journal Missy*  
Anwar, Moh, And Moh Kurdi. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Pembelian Secara *Online*." *Journal Missy*  
Apjii. (2023). *Laporan Survei Internet Apjii 2023*. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia.  
Aspek Perlindungan Konsumen." *Journal Of Economics And Accounting* 3.1 (2022): 50-56  
Atsar, Abdul, And Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019. Zulham, S. Hi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Prenada Media, 2017. Panjaitan, Hulman. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2021).  
Bintang, H. J. (2025). Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Dari Masa Ke Masa. Medan.  
Bintang, Hasdiana Juwita. "Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui *E Commerce* Ditinjau Dari  
Bintang, Hasdiana Juwita. "Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui *E Commerce* Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen." *Journal Of Economics And Accounting* 3.1 (2022): 50- 56.  
Bintang, Hasdiana Juwita. "Ketidaksesuaian Barang Yang Dibeli Melalui *E Commerce* Ditinjau Dari Aspek Perlindungan Konsumen." *Journal Of Economics And Accounting* 3.1 (2022): 50- 56.  
Fitriani, R. (2021). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Online Marketplace Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 9(1), 88–101.  
Fitriani, R., Febiantina, E. A., Amanta, J., & Mawaddah, T. B. (2024). Kajian Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Di *Platform* *Shopee*. *Karimah Tauhid*, 3(2), 145– 162.  
Handriani, Aan. "Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online." *Pamulang Law Review* 3.2 (2020): 127-138.  
Harahap, I. (2021). Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Di Indonesia. *Jurnal Hukum*, 9(2), 55–70.

- Harahap, R. (2021). Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Menghadapi Kasus Perdagangan Elektronik. *Jurnal Rechtsvinding*, 10(2), 215–230.
- Khalish, M. B. (2024). Analisis Yuridis Tanggung Jawab *Cross Border Seller* Kepada Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Di Shopee Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019. Repository Universitas Katolik Parahyangan.
- Kurniawan, A. (2020). Efektivitas Perlindungan Konsumen Dalam Perdagangan Elektronik. *Jurnal Ilmiah Hukum*, 7(1), 33–47
- Kusumadewi, Yessy, And Grace Sharon. "Hukum Perlindungan Konsumen." (2022).
- Lubis, M. (2021). Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Di *Marketplace* Online. *Jurnal Yustisia*, 10(2), 88–102.
- Makasuci, Fially Claude, And Elisatris Gultom. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: P– Issn 2723* (2021): 6609.
- Pratama, Bisma Putra, And Wira Okta Viana. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Cv Eureka Media Aksara, 2025. Morris, Khalisha Adela, Et Al. "Perlindungan Konsumen Terhadap bisnis Buku Bajakan Secara Online."
- Pratama, Gama. "Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis Di Masa Pandemic Covid 19." *Ecopreneur: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1.2 (2020): 21-34.
- Prosiding Senapenmas* (2021): 1135-1144.
- Rambe, Rajali, Beby Sendy, And Hasdiana Juwita Bintang. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan *E Commerce* Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4.3 (2024): 15350- 153
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 2021 Tentang Komisi Pengawas Persaingan Usaha (Pp Kppu). (Mengkaji Wewenang Kppu, Termasuk Sanksi Terhadap Pelanggaran Persaingan Usaha Di Platform Digital Yang Bisa Berdampak Konsumen).
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (Pp Pste). (Mengatur Tata Kelola Sistem Elektronik, Keamanan Data Dan Transaksi Digital Di Indonesia).
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Pp Pmse). (Aturan Pelaksana Yang Mengatur Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Elektronik).
- Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Pp Pmse). (Aturan Pelaksana Yang Mengatur Praktik E-Commerce Dan Perlindungan Konsumen Dalam Sistem Elektronik).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi.
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Uu Ppp). (Menjadi Dasar Hukum Pembuatan Dan Perubahan Peraturan, Termasuk Uu/E-Commerce Yang Terkait).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi. (Dasar Hukum Melindungi Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi Digital — Penting Dalam E-Commerce).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan (Uu Ppsk). (Menguatkan Sektor Keuangan Termasuk Perlindungan Konsumen Terkait Pembayaran/Keuangan Digital Sebagian Tranaksi Online).
- Sukarna, K. (2018). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha. 6(1), 1–9.
- Sukarna, K. (2018). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha. 6(1), 1–9.
- Sukarna, K. (2018). Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Dan Pelaku Usaha. 6(1), 1–9
- Tobing, David Ml. *Klausula Baku: Paradoks Dalam Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*. Gramedia Pustaka Utama, 2019. Yusuf Shofie, S. H. *Kapita Selektta Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*. Pt Citra Aditya Bakti, 2018. Kristiyanti, Celina Tri Siwi. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.
- Yuanita, Dinda, And Ning Karna Wijaya. "Pelaksanaan Khiyar Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Shopee." *Jurnal Al-Hakim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Studi Syariah, Hukum Dan Filantropi* (2022): 117-128.