

Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Digital Sistem *Marketplace* *Shopee* di Toko Trendy You Outfit

Ika Sulistya Ningrum¹ Hayatul Ismi² Ricki Musliadi³

Program Kekhususan Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2,3}

Email: ikavivo62@gmail.com¹ hayatul.ismi@lecturer.unri.ac.id² rickimusliadi@gmail.com³

Abstrak

Besarnya potensi dalam bisnis perdagangan elektronik (*e-commerce*) tidak terlepas dari perkembangan pengguna internet dan pertumbuhan internet di Indonesia. Bentuk dan interaksi pelaku bisnis *e-commerce* di Indonesia terbagi dalam berbagai jenis, *shopee* merupakan jenis *e-commerce Online Marketplace Provider* (OMP), selain keuntungan yang di dapat dalam belanja *online* juga terdapat risiko yang mungkin terjadi pada saat pengiriman barang yang salah oleh pihak penjual dan terjadinya keterlambatan pengiriman barang. Penelitian ini dilakukan terhadap salah satu marketplace *shopee* yaitu toko trendy you outfit apakah tanggung jawab yang sudah diterapkan oleh pihak *marketplace shopee* sudah diterapkan pihak toko trendy you outfit. Tujuan penelitian skripsi ini yakni pertama, bagaimana pelaksanaan tanggung jawab *marketplace shopee*. kedua, bagaimana penyelesaian sengketa di toko trendy you outfit. Jenis penelitian adalah penelitian hukum sosiologis yaitu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di masyarakat. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari data lapangan dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan metode wawancara tidak terstruktur dan kajian kepustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan tata cara penelitian yang menghasilkan data deskripsi, yaitu apa yang dinyatakan secara tertulis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tanggung jawab di toko trendy you outfit di dalam *marketplace shopee* masih belum terlaksanakan. Selaku konsumen sesuai ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf b, dan h, dijelaskan hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. perlu adanya perlindungan hukum baik secara preventif maupun represif kepada konsumen apabila tanggung jawab penjual kepada konsumen tidak terpenuhi. Dan mengalami kerugian dari sisi konsumen dan kerugian dari penjual yang berdampak menurunkan peminat pembelian barang.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, *Shopee*, Konsumen, Penjual



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat secara langsung juga berdampak dalam memberikan kemudahan bagi Masyarakat di Indonesia. Salah satu dampak yang dirasakan dari perkembangan teknologi dapat dilihat melalui semakin maraknya kegiatan perekonomian yang memanfaatkan internet sebagai media transaksi yang dilakukan secara elektronik.¹ Ini merupakan reformasi perdagangan konvensional dimana interaksi antara pembeli dan pelaku usaha dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung.² perkembangan *marketplace* yang sangat pesat saat ini mendorong konsumen, permintaan dan transaksi pada Masyarakat terhadap barang yang dijual secara online semakin meningkat serta berpotensi untuk mendorong aktivitas usaha dan meningkatkan produksi barang. Maka

¹ Dhiko Rahnutomo, "Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Transaksi Bisnis Elektronik Online ". *Journal Of Law*, Vol. 01, No.01, 2021, hlm.16

² Sonia Ghanyyu Rebia, "Tinjauan Hukum Marketplace Shopee Terhadap Peraturan Pasal 31 PJOK Nomor 13/PJOK.02/2018 Di Indonesia". *Jurnal Education and development*, Vol. 11, No. 1, Januari 2023, hlm.255

mendorong inovasi digunakannya transaksi digital untuk mengimbangi pelaksanaan transaksi jual beli barang yang dilakukan melalui *marketplace*.³ *Marketplace* diatur oleh peraturan pemerintah, seperti Pasal 1 Ayat 4 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 210/PMK.010/2018 tentang Perlakuan Perpajakan Atas Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*E-Commerce*). *Marketplace* digolongkan sebagai penyelenggara sistem elektronik dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Marketplace* berperan sebagai perantara antara penjual dan pembeli dalam dunia maya. Dalam transaksi *e-commerce*, diciptakan transaksi bisnis yang lebih praktis tanpa kertas (*paperless*) dan para pihak dapat tidak bertemu secara langsung (*face to face*) dalam melakukan transaksi.

Contoh startup *e-commerce* melalui *marketplace* di Indonesia salah satunya yaitu shopee.⁴ *Shopee*, sebagai salah satu *marketplace* dari Singapura, telah sukses mengekskansi pasar di Asia Tenggara, termasuk Indonesia, sejak tahun 2015. Data riset Iprince pada tahun 2020 menunjukkan bahwa *Shopee* masuk dalam 10 besar *e-commerce* yang paling sering dikunjungi oleh pengguna internet, dengan jumlah kunjungan mencapai 93.440.300. *Shopee* diidentifikasi sebagai Online *Marketplace* Provider (OMP), yang merupakan aplikasi atau situs web yang menyediakan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber.⁵ Dengan seiring perkembangan transaksi digital di Indonesia, beberapa tantangan dan kendala muncul. Tantangan tersebut mencakup penerimaan pengguna, keamanan, ketersediaan infrastruktur, faktor sosial budaya, kenyamanan pengguna, dan preferensi pengguna. Misalnya, dalam aspek faktor sosial budaya dan ketersediaan infrastruktur.⁶ Penggunaan transaksi digital cenderung dominan di kalangan masyarakat kelas menengah hingga kelas atas karena dianggap efisien dan praktis. Dalam transaksi belanja online terdapat perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) Pasal 1457 menjelaskan definisi jual beli yang berbunyi “ Suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”.⁷ Kekuatan perjanjian itu sendiri, apabila perjanjian telah disepakati penjual dianggap bersalah jika penjual melakukan kesalahan dalam pengiriman barang yang sudah disepakati sebelumnya. Hal ini dilakukan untuk mendorong melaksanakan kewajiban penjual untuk lebih teliti dalam pengiriman barang terhadap setiap konsumen agar terhindar terjadinya wanprestasi dalam setiap pengiriman barang. Wanprestasi artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati dalam perikatan apabila penjual tidak melakukan apa yang telah disepakati, maka penjual telah melakukan wanprestasi atau tidak memenuhi hak dan kewajiban terhadap konsumen.⁸

Pada ketentuan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Ketentuan Umum angka 2, dijelaskan bahwa transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilaksanakan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan media elektronik lainnya. Transaksi elektronik ini dapat melalui *marketplace*.⁹ Undang-undang No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik merupakan

³ Dita Safitri. *Manfaat Sistem Pembayaran Digital*. <https://www.duniafintech.com/pembayar-an-digital-kaum-milenial/>. diakses pada 14 november 2023, pukul 18.48

⁴ Clara Beatrice Pisarta dan Dona Budi Kharisma, “ Tanggung Jawab Perdata Para Pihak Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pada Startup Multinasional Lazada Dalam Perspektif Hukum E-commerce di Indonesia”, *jurnal ilmu hukum*, vol. 11 no. 2, desember 2023, hlm.337

⁵ PRodjodikoro Wirjono, *Asas - Asas Hukum Perjanjian* (Mazdar Madj 2020). Hlm.4

⁶ Rifqy Tzakiyyatirrohman. Eksistensi elektronik sebagai alat transaksi keuangan modern. *Jurna ilmu hukum*, vol. 3, No 1, 19 februari 2020, hlm.27

⁷ Yusuf Arif Utomo dkk, Tanggung Gugat Shopee sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang, *jurnal bina mulia hukum*, Vol. 4, No. 2, Maret 2020, hlm.349

⁸ Darryl Anne Lanita Simanungkalit dkk, Analisis yuridis wanprestasi atas perjanjian jual beli online, *Jurnal Intelektiva*, Vol. 5, No 3, November 2023. hlm.25

⁹ Undang-undang nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik

payung hukum pertama untuk mengatur adanya aktivitas transaksi elektronik di Indonesia, dan memberikan pembaruan hukum dengan tujuan menjamin kepentingan Masyarakat akan jaminan kepastian hukum untuk bertransaksi dengan memanfaatkan media elektronik.¹⁰ Pihak-pihak dalam transaksi jual beli *marketplace* tersebut memiliki hubungan hukum. Hubungan hukum ini melalui adanya perjanjian lalu lahir suatu perikatan dan timbul akibat hukum bagi para pihak. Akibat hukum berupa terbitnya hak dan kewajiban untuk masing-masing pihak. Hak dan Kewajiban yang tertera dalam perjanjian harus dipenuhi oleh para pihak. Lewat kesepakatan perjanjian ini, mempunyai tujuan guna para pihak yang perselisihan, serta membantu Ketika semisal terdapat perselisihan. Patokan terdapat pelaksanaan suatu perjanjian dapat ditilik melewati seberapa jauh para pihak memenuhi hak dan kewajiban dengan tepat. Kepercayaan dalam melakukan berbelanja online merupakan hal yang menjadi pertimbangan dalam memutuskan pembelian.¹¹ Namun praktiknya, masih sering dijumpai perjanjian tidak berjalan dengan mulus hingga terkadang memicu konflik permasalahan. Permasalahan tersebut bersangkutan dengan hak dan kewajiban para pihak.¹² Sementara dalam transaksi elektronik melalui *marketplace* menggunakan perjanjian elektronik. Pada perjanjian elektronik dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), Pasal 48 tersebut mencantumkan unsur-unsur perjanjian elektronik. Selaku konsumen sesuai ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf b, dan h, dijelaskan hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.¹³ Perlindungan konsumen merujuk pada semua Tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada konsumen¹⁴

Kasus ini terjadi pada penjualan di *platform shopee* Dimana kronologinya. Pihak penjual toko trendy you outfit merupakan toko yang berdiri sejak tahun 2021, toko ini menjual barang berupa pakaian. Pada bulan agustus-desember konsumen meningkat pembeli barang di toko trendy you outfit, terutama pada saat hari raya Idul Fitri penjualan di toko ini meningkat tidak seperti hari-hari biasanya.¹⁵ Penjual di toko trendy you outfit pada bulan desember memiliki orderan yang cukup meningkat sehingga menyebabkan toko trendy you outfit mengalami kewalahan saat mempacking barang sehingga terjadi kesalahan dalam pengiriman barang. Pemilik akun Bernama hanzelina yaitu pembeli yang membeli sebuah baju seharga 180 ribu rupiah, sebelum melakukan pembayaran pembeli membaca deskripsi yang terdapat di toko tersebut, sehingga pembeli tertarik ingin membelinya, setelah melakukan pembayaran pembeli menanyakan deskripsi yang tertera pada toko setelah melakukan chat melalui fitur yang telah disediakan oleh *shopee*, hanzelina dan penjual telah menyepakati model baju yang akan dibeli dengan toko trendy you outfit.¹⁶ Di dalam deskripsi toko baju trendy you outfit telah tercantum pembeli bisa memilih atau rekomendasi model baju yang akan di beli. Namun Ketika barang tersebut tiba tidak sesuai dengan keinginan pembeli yang sudah disepakati sebelum melakukan pembelian, karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan keinginan pembeli sehingga pembeli meminta barang untuk dikembalikan atau diretur, penjual merasa tanggung jawab

¹⁰ M. Elpha Darnia dkk, strategi penguatan hukum perlindungan konsumen dalam era digital, *Jurnal Ilmu Hukum dan Politik*, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Vol. 1, No. 4 Desember 2023, hlm.45

¹¹ Hafiduddin dkk, pengaruh dan kepercayaan terhadap minat beli belanja di online shop Lazada, *jurnal pajak dan bisnis*, Vol. 4, No.2, September 2023, hlm.220

¹² Elya Mahmada Dan Indri Fogar Susilowati, Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring di Lazada, *Jurnal S1 Ilmu Hukum*, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya, hlm.25.

¹³ Undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

¹⁴ Meriza Elpha Darnia dkk, Upaya perlindungan huku terhadap konsumen online di Indonesia berdasarkan undnag-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, *jurnal ilmu hukum dan politik*, vol. 1, no. 4, desember 2023, hlm.12

¹⁵ Wawancara dengan ibu zamira, pemilik toko trendy you outfit, hari kamis 15 januari 2024, bertempat di toko trendy you outfit, pekanbaru

¹⁶ *Ibid*

sudah terpenuhi dengan mengirimkan barang ke pembeli, tanpa melihat kesepakatan antara kedua pihak sebelumnya.¹⁷

Pembeli meminta pertanggung jawaban kepada penjual dengan cara meminta pihak toko trendy you outfit mengembalikan dana melalui *marketplace shopee* sesuai harga barang yang dibeli, keduanya telah melakukan kesepakatan bahwa pembeli akan mengirimkan barang dan meminta pengembalian uang terhadap penjual. Tetapi dalam sistem *marketplace shopee* ada beberapa Langkah yang harus di penuhi pembeli untuk meminta pertanggung jawaban kepada penjual yaitu *platfrom shopee* meminta keterangan bukti adanya pengiriman barang yang tidak sesuai dengan melampirkan foto dan video barang tersebut, apabila penjual menyetujui adanya pengiriman barang yang tidak sesuai maka *platfrom shopee* memproses pengembalian dana. Tetapi pihak toko trendy you outfit tidak mengkonfirmasi kepada pihak *shopee* bahwa adanya salah pengiriman barang, sedangkan Batasan untuk pengembalian barang yang sudah ditetapkan *platfrom shopee* yaitu selama 7 hari. Pada sistem kerja *shopee* ibu zamira mengatakan bahwa di dalam penjualan di *shopee* tidak semua permasalahan akan ditanggung pihak *shopee* kecuali catat barang yang sudah tidak bisa layak pakai atau penipuan, pihak *shopee* bisa menghapus toko tersebut, sedangkan untuk permasalahan tidak sesuainya kesepakatan penjual dan pembeli pihak shopee hanya menyediakan fitur chat untuk melakukan komunikasi menyelesaikan masalah ke penjualnya langsung¹⁸ Perlu dilakukan kajian lebih mendalam terkait tanggung jawab penjual dalam transaksi digital, khususnya hubungan yang diatur oleh hukum antara para pihak yang terlibat dalam sistem *marketplace*. Tanggung jawab penjual ini erat kaitannya dengan hak dan kewajiban masing-masing pihak untuk dapat melakukan transaksi digital melalui sistem *marketplace*. Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan ini dengan judul “Tanggung Jawab Penjual dalam Transaksi Digital Sistem *Marketplace Shopee* di Toko Trendy You Outfit”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian hukum sosiologis atau penelitian yang menelaah mengenai kepastian hukum yang berlaku dengan kenyataan atau fakta yang terjadi di lapangan (masyarakat). Jenis penelitian ini juga sering disebut sebagai penelitian yang berorientasi pada lapangan.¹⁹ Lokasi penelitian dilakukan di *online shop shopee* trendy you outfit di kota Pekanbaru. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 6 orang dan sampel sebanyak 3 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara metode wawancara, studi Pustaka dan metode observasi, sedangkan di tinjau dari sifat penelitian ini bersifat deskriptif, maksudnya memuat Gambaran secara lengkap sehingga tepat dan benar di dalam menganalisis tentang Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Digital Sistem *Marketplace Shopee* di Toko Trendy You Outfit. Terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut, penulis menggunakan metode secara kualitatif yaitu uraian terhadap data yang terkumpul dengan tidak menggunakan angka-angka sebagai hasil penelitiannya melainkan disajikan dalam bentuk pembahasan dengan uraian kalimat-kalimat dan dipaparkan dalam bentuk tulisan. Hasil dari analisis data ini akan disimpulkan secara deduktif yaitu cara berpikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pertanyaan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pertanyaan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.²⁰

¹⁷ *Ibid*

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ Bambang Waluyo, *penelitian hukum dalam praktek*, sinar grafik, Jakarta, 2002, hlm.15

²⁰ *Ibid*, hlm. 103

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Tanggung Jawab Penjual dalam Transaksi Digital Sistem *Marketplace Shopee*

Dalam partiknya, masih sering dijumpai perjanjian tidak terlaksana dengan baik sehingga memicu konflik permasalahan. Permasalahan tersebut bersangkutan dengan hak dan kewajiban para pihak, sementara dalam transaksi elektronik melalui *marketplace* menggunakan perjanjian elektronik. Salah satu kasus ini terjadi pada penjualan di dalam *marketplace shopee*, pihak toko trendy you outfit merupakan toko yang menjual pakaian, pada bulan agustus-desember 2023 pembeli meningkat tidak seperti hari-hari biasanya, sehingga pada saat pemesanan yang semakin banyak terjadi permasalahan dalam pemesanan barang pembeli yaitu pemilik akun Bernama hanzelina membeli suatu barang berupa baju seharga 180 ribu rupiah, sebelum terjadinya transaksi antara pembeli. Pembeli dan penjual sudah melakukan kesepakatan model baju yang akan di beli oleh pembeli. Di dalam deskripsi toko baju trendy you outfit telah tercatum pembeli dapat memilih atau rekomendasi model baju yang akan di beli.²¹ Namun Ketika barang tersebut tiba tidak sesuai dengan keinginan pembeli yang sudah disepakati sebelum melakukan pembelian, karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan keinginan pembeli sehingga pembeli meminta barang untuk dikembalikan atau diretur, penjual merasa tanggung jawab sudah terpenuhi dengan mengirimkan barang ke pembeli. Pembeli meminta pertanggung jawaban kepada penjual dengan cara meminta pihak toko trendy you outfit mengembalikan dana melalui platfrom shopee sesuai harga barang yang dibeli, keduanya telah melakukan kesepakatan bahwa pembeli akan mengirimkan barang dan meminta pengembalian uang terhadap penjual. Tetapi dalam sistem *marketplace shopee* ada beberapa Langkah yang harus di penuhi pembeli untuk meminta pertanggung jawaban kepada penjual yaitu *marketplace shopee* meminta keterangan bukti adanya pengiriman barang yang tidak sesuai dengan melampirkan foto dan video barang tersebut, apabila penjual menyetujui adanya pengiriman barang yang tidak sesuai maka platfrom shopee memproses pengembalian dana. Tetapi pihak toko trendy you outfit tidak mengkonfirmasi kepada pihak *shopee* bahwa adanya salah pengiriman barang, sedangkan Batasan untuk pengembalian barang yang sudah ditetapkan *platfrom shopee* yaitu selama 7 hari.²² Dalam hal ini pihak dari toko trendy you outfit telah menerima bukti pembayaran dari pihak pembeli pada saat sudah melakukan kesepakatan mengenai barang yang di inginkan oleh pihak pembeli, sebelum terjadinya transaksi online pemabayaran pihak dari penjual telah menyetujui rekomendasi model barang yang di inginkan pembeli, tetapi pada saat pengiriman barang, barang yang di terima pembeli tidak sesuai dengan permintaan pembeli sedangkan di awal pembelian sebelum terjadinya pembayaran pihak penjual menyaetujui permintaan pembeli. Sebagai pihak yang di rugikan pihak pembeli meminta pertanggung jawaban dengan retur barang atau pengembalian uang.²³ Pihak penjual telah melakukan wanprestasi terhadap pembeli karna dalam hal ini sebelum terjadinya transaksi pihak penjual telah menjanjikan bahwa setuju atas permintaan pembeli.²⁴

Tanggung jawab penjual untuk memberi ganti rugi terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen tahun 1999, dalam undang-undang tersebut mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen (pembeli) dan hak dan kewajiban pelaku usaha (penjual). Dalam dunia *e-commerce* dikenal dua pelaku, yaitu merchat atau pelaku usaha yang melakukan penjualan dan pembeli yang berperan sebagai pembeli. selain pelaku usaha dan pembeli, dalam transaksi jual beli melalui media internet juga melibatkan provider sebagai penyedia jasa layanan jaringan internet dan media pembayaran. Jika membicarakan tentang perlindungan

²¹ Wawancara dengan ibu zamira, pemilik toko trendy you outfit, rabu 14 agustus 2024

²² *Ibid*

²³ *Ibid*

²⁴ *Ibid*

konsumen atau pembeli, hal itu juga membicarakan hak-hak konsumen. Dalam perjanjian rawan *e-commerce* pihak yang paling menderita kerugian atau haknya terlanggar adalah pembeli. Hal ini dikarenakan peran pembeli yang cenderung bersifat menerima saja dan hanya mengikuti kesepakatan yang sebenarnya adalah dari penjual. Dalam keseharian di dalam *marketplace* sering dijumpai pembeli mengalami kerugian baik ketidak sesuaian barang yang dipesan, keterlambatan pengiriman bahkan hingga penipuan. Oleh karena itu perlu adanya perlindungan hukum yang menyesuaikan kepentingan pembeli.²⁵

Ditegaskan lebih lanjut dalam undang-undang perlindungan konsumen tahun 1999 pasal 7 tentang kewajiban-kewajiban penjual dalam pelaksanaannya dalam perjanjian jual beli *e-commerce*, penjual berkewajiban untuk memberikan informasi yang benar dan jelas tentang kondisi barang yang ditawarkan dalam *marketplace*, serta memberikan informasi secara rinci tentang kondisi barang, cara penggunaannya atau pemakaiannya. Penjual juga berkewajiban untuk memberikan garansi terhadap barang yang dijual, seperti dalam pelaksanaan jual beli melalui *e-commerce*, penjual memberikan garansi selama kurang lebih satu tahun terhadap barang yang dijualnya (khusus untuk elektronik), (b) berdasarkan Pasal 7 butir f, pelaku usaha berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dalam pelaksanaan perjanjian jual beli *e-commerce*, penjual berkewajiban memberikan ganti rugi terhadap barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Seperti dalam pelaksanaan jual beli terhadap barang yang dikirimkan apabila terjadi kerusakan, tidak sesuai yang diperjanjikan atau cacat. Pemberian ganti rugi tersebut biasanya diberikan dalam jangka waktu kurang lebih 7 hari setelah barang diterima²⁶

Hubungan hukum antara pihak *shopee* dengan penjual adalah hubungan Kerjasama dan adanya pemberian kuasa. Dari hubungan hukum tersebut akan menimbulkan beberapa hal yang menjadi hak dan kewajiban penjual dalam melakukan transaksi jual beli. Penjual sebagai penyedia barang dan *shopee* sebagai penyedia *platform marketplace* atau penyedia layanan. Dalam transaksi jual beli di *shopee* dengan pihak penjual mempunyai hubungan hukum yaitu sebagai pengguna layanan atau Kerjasama di situs yang disediakan oleh pihak *shopee* untuk memperjual belikan berbagai macam produk yang ingin di jual oleh penjual. Salah satu kewajiban *shopee* adalah memberikan layanan yang telah disediakan oleh pihak *shopee* yaitu, a. aplikasi, b. layanan yang disediakan oleh aplikasi dan oleh perangkat lunak klien *shopee* yang tersedia melalui aplikasi *shopee*, c. semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, pesan, tag, komen, pemrograman, perangkat lunak, layanan aplikasi dan materi lainnya yang telah tersedia. Hak *shopee* yaitu untuk mengganti, mengubah, menanggihkan, atau menghentika, semua atau bagian dari situs atau layanan setiap saat atau setelah memberikan pemberitahuan sebagaimana disyaratkan oleh perjanjian dan peraturan di *shopee*, dan *shopee* mempunyai hak untuk menahan uang yang dari pembelian atas dasar hak retensi yaitu hak menahan uang sampai penjual menyelesaikan transaksi tersebut tersebut dari pemberian kuasa yang dilakukan penjual terhadap pihak *shopee*.²⁷

Pertanggung jawaban yang dimaksud disini yaitu pertanggung jawaban yang melindungi kepentingan konsumen atau pembeli pada perjanjian jual beli di *marketplace shopee* yang sudah disepakati setelah pembayaran berlangsung. kepentingan pembeli dalam jual beli di *marketplace shopee* haruslah dilindungi, karena pembeli disini telah melakukan pembayaran

²⁵ Lasbok marbun, " Transaksi jual-beli melalui media internet dikaitkan dengan alat bukti tertulis (surat) ditinjau dari segi hukum acara perdata dan undang-undang nomor 11 tahun 2008", *jurnal Hukum*, vol. 4, no. 2, 2020, hlm.87

²⁶ Elina Rudiastari, "Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *E-commerce* di Indonesia", *jurnal hukum*, vol.5, no.1, 2020, hlm.76

²⁷ Yonisha sumual, danang Muhammad, "kontruksi hukum dalam perjanjian jual beli online platfrom marketplace shopee", *jurnal ilmu hukum*, vol 3, no 2, 2022, hlm.146-147

terlebih dahulu sebelum produk yang dibeli dikirim kepada pembeli. sedangkan penjual tidak dikhawatirkan lagi karena penjual telah menerima uang terlebih dahulu sesuai metode pembayaran, di toko trendy you outfit sistem pembayaran menggunakan pembayaran *shopeepay*, transfer atau melakukan pembayaran lewat fitur pembayaran yang sudah disediakan oleh pihak *marketplace shopee*, jadi kerugian yang timbul seringkali diderita para pembeli.²⁸ Bentuk tanggung jawab untuk permasalahan kedua mengenai keterlambatan pengiriman barang, pihak toko trendy you outfit bisa melakukan konfirmasi kepada pihak penjual karna estimasi pengiriman barang itu hanya 3 hari yang sudah ditetapkan pihak *shopee*, yang hanya dapat memperpanjang pengiriman barang yaitu hanya pembeli, dengan adanya konfirmasi terlebih dahulu oleh pihak pembeli. Kasus ini terjadi kepada toko trendy you outfit yaitu pada saat melakukan pengiriman barang pihak toko sudah menyepakati bahwa bisa melakukan pengiriman barang 2 hari, sebelum melakukan transaksi pihak pembeli melakukan konfirmasi kepada toko untuk pengiriman barang 2hari pemesanan dikirim, akan tetapi pihak toko trendy you outfit tidak melakukan kewajibannya kepada pihak pembeli, padahal sebelum itu pihak pembeli sudah menyetujui dan mengatakan bisa melakukan pengiriman lebih cepat. Tetapi pihak trendy you outfit melakukan kesalahan pihak toko tidak melakukan pengiriman barang sesuai kesepakatan yang sudah dilakukan oleh pihak pembeli. Dalam hal ini pihak toko trendy you outfit bisa melakukan tanggung jawab berupa konfirmasi terlebih dahulu kepada pihak pembeli untuk memperpanjang estimasi pengiriman atau konfirmasi melalui fitur chat tidak bisa melakukan pengiriman dengan cepat, selain itu pihak toko trendy you outfit juga bisa melakukan pertanggung jawaban dengan cara melakukan pembatalan pemesanan dengan alasan tidak bisa mengirimkan barang dengan estimasi yang pembeli inginkan dengan syarat melakukan konfirmasi kepada pembeli sebelum melakukan pembatalan pesanan dan secara otomatis uang Kembali ke pihak pembeli.²⁹

Di dalam toko trendy you outfit memiliki dua permasalahan yang belum terpenuhinya tanggung jawab penjual terhadap pembeli, kasus pertama dalam hal tidak sesuai nya barang yang di kirim, pemilik akun Bernama hanzelina setelah melakukan pemesanan terhadap barang tersebut menanyakan kepada pihak penjual terkait barang dan deskripsi yang sudah dicantumkan di toko, keterangan deskripsi tersebut bahwa pihak pembeli bisa melakukan request barang atau model sesuai pembeli inginkan, pembeli menanyakan kepada pihak penjual melalui fitur chat *dishopee* yang sudah disediakan pihak *shopee* untuk berkomunikasi terhadap penjual, pada saat pembeli menanyakan barang tersebut dan meminta request baarang pihak penjual menyetujui dan bisa mengirmkan barang yang sesuai pembeli inginkan, meskipun tidak bertemu secara langsung pihak pembeli dan penjual sudah melakukan perjanjian terkait barang yang akan dibeli. Dengan adanya permasalahan ke pertama pihak penjual dapat melakukan pertanggung jawaban melalui dua cara yaitu dengan cara meretur barang dan meminta uang Kembali tetapi pihak pembeli mengirimkan barang dengan biaya pengiriman ditanggung pembeli.³⁰ Hasil dari penelitian ini, perlindungan hukum terhadap pembeli atau konsumen tidak terlaksanakan dalam perjanjian jual beli online. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menemukan fakta bahwa para pembeli tidak terlindungi haknya berdasarkan aturan hukum ini. Pembeli masih mengalami kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha atau penjual. Akan tetapi penjual sama sekali tidak memenuhi tanggung jawabnya atas kerugian yang disebabkan olehnya terhadap pembeli. maka penulis menyimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum tidak terlaksanakan terhadap pembeli atau konsumen. Pada kenyataannya undang-undang yang berlaku tidak dapat melindungi konsumen sebagaimana

²⁸ Lasbok marbun, " Transaksi jual-beli melalui media internet dikaitkan dengan alat bukti tertulis (surat) ditinjau dari segi hukum acara perdata dan undag-undang nomor 11 tahun 2008", *jurnal Hukum*, vol. 4, no. 2, 2020, hlm.89

²⁹ *Ibid*, hlm.90

³⁰ Wawancara dengan ibu zamira, pemilik toko online trendy you outfit, hari rabu 14 agustus 2024

mestinya. Hak-hak konsumen yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen yang merupakan bentuk perlindungan hukum terhadap pembeli atau konsumen dari pemerintah dan negara tidak berjalan sebagaimana mestinya. Beberapa pembeli sudah mengajukan keluhan dan komplain untuk menuntut kompensasi atau ganti rugi terhadap penjual, namun penjual sama sekali tidak bertanggung jawab untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada pembeli. penjual tidak merespon keluhan atau komplain yang diajukan pembeli terhadapnya. Dapat dilihat bahwa bentuk perlindungan hukum yang diberikan konsumen atau pembeli tidak dapat diperoleh oleh pembeli itu sendiri.³¹

Bahwa di dalam praktiknya seperti permasalahan yang terjadi di toko *online shopee trendy you outfit*, penulis menemukan beberapa kendala yang ditemukan dalam menerapkan perlindungan hukum terhadap konsumen. Ada berbagai faktor yang menyebabkan timbulnya kendala-kendala tersebut, baik faktor kendala dari pelaku usaha sendiri, konsumen bahkan dari marketplace *Shopee*. Kendala-kendala yang ditemukan menyebabkan perlindungan hukum bagi konsumen tidak terlaksana atau pada kenyataannya aturan hukum menegnai pelindungan konsumen ini tidak dapat melindungi konsumen karena kendala-kendala tersebut. Kendala-kendala ini seperti: Penjual yang ingkar janji, penjual yang tidak beritikad baik dalam keluhan yang diajukan oleh pembeli, dan penjual tidak melakukan konfirmasi terhadap pihak *shopee*, sehingga pembeli menunggu lama yang berujung tidak ada pertanggung jawaban terhadap pembeli, sehingga dengan adanya permasalahan ini toko trendy you outfit hanya mengalami konsekuensi seperti menurunnya rating penjualan yang berdampak terhadap omset penjualan atau masukan penjualan menurun akibat dari ulasan atau rating di toko yang di berikan penjual. Selain itu pembeli yang tidak mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap dirinya, pengajuan retur/pengembalian barang yang lama di aplikasi *Shopee* serta yang terakhir yakni karena pembeli yang kurang peduli sehingga tidak menuntut perlindungan hukum terhadap dirinya kepada penjual. Itulah kendala-kendala yang menyebabkan tidak terlaksananya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penelitian ini, sehingga menimbulkan permasalahan sengketa antara penjual dan pembeli akibat toko trendy you outfit lepas tanggung jawab atas kerugian yang dialami pembeli.³² Di dalam toko trendy you outfit pihak penjual tidak memperhatikan komplain atau permintaan retur barang yang telah diajukan oleh pembeli, sehingga mengakibatkan kerugian yang cukup besar oleh pihak toko tersebut yang disebabkan karna ulasan atau rating di toko yang di kasih pembeli dan di kolom komentar ulasan di toko, dalam menanggapi hal ini pihak toko trendy you outfit blm melakukan Tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ini. Penulis menyimpulkan bahwa pihak toko bisa menempuh jalur mediasi untuk menyelesaikan masalah sengketa yang dialami pihak toko, dengan melakukan jalur mediasi pihak toko bisa melakukan pertanggung jawaban kepada para pihak yang dirugikan dan bisa mengambil Langkah untuk memulihkan rating atau penilain toko yang menurun untuk melakukan penjualan Kembali.³³

Penyelesaian Sengketa di Toko Trendy You Outfit dalam Digital Marketplace Shopee

Dalam praktiknya, masing sering dijumpai perjanjian tidak berjalan dengan mulus hingga terkadang memicu konflik permasalahan. Permasalahan tersebut bersangkutan dengan hak dan kewajiban parak pihak. Selaku pembeli sesuai ketentuan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 huruf b, dan h, dijelaskan hak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.³⁴ Perlindungan konsumen

³¹ Wawancara dengan ibu zamira, pemilik toko trendy you outfit, hari rabu 14 agustus 2024, pekanbaru

³² *Ibid*

³³ *Ibid*

³⁴ Undang- undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

merujuk pada semua Tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada konsumen. Menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 Pasal 4 pembeli berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Hak inilah yang menjadi inti perlindungan. Penjual wajib untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau pengembalian barang sesuai yang dijelaskan dalam undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 pasal 19. Terdapat aturan dalam undang-undang informasi dan transaksi elektronik pasal 17 yang menyebutkan bahwa: "Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung". Transaksi jual beli, meskipun dilakukan secara online, berdasarkan undang-undang informasi dan transaksi elektronik dan peraturan pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggung jawabkan. Persetujuan untuk membeli barang secara online dengan cara melakukan klik persetujuan atas transaksi merupakan bentuk tindakan menerima yang menyatakan setuju dalam kesepakatan pada transaksi elektronik.³⁵

Kasus ini terjadi pada penjualan di platform *shopee* Dimana kronologinya. Pihak penjual toko trendy you outfit merupakan toko yang berdiri sejak tahun 2021, toko ini menjual pakaian Wanita yang memiliki sejumlah pakaian dewasa untuk sekitaran umur 18-25 tahun. Pada bulan agustus-desember konsumen meningkat pembeli barang di toko trendy you outfit, terutama pada saat hari raya idul fitri penjualan di toko ini meningkat tidak seperti hari-hari biasanya. ³⁶ Penjual di toko trendy you outfit pada bulan desember memiliki orderan yang cukup meningkat sehingga menyebabkan toko trendy you outfit mengalami kewalahan saat mempacking barang sehingga terjadi kesalahan dalam pengiriman barang. Pemilik akun bernama hanzelina yaitu pembeli yang membeli sebuah baju seharga 180 ribu rupiah, setelah melakukan transaksi antara pembeli, hanzelina dan penjual telah menyepakati model baju yang akan dibeli dengan toko trendy you outfit. Di dalam deskripsi toko baju trendy you outfit telah tercantum pembeli bisa memilih atau rekomendasi model baju yang akan di beli. Namun Ketika barang tersebut tiba tidak sesuai dengan keinginan pembeli yang sudah disepakati sebelum melakukan pembelian, karena barang yang diterimanya tidak sesuai dengan keinginan pembeli sehingga pembeli meminta barang untuk dikembalikan atau diretur, penjual merasa tanggung jawab sudah terpenuhi dengan mengirimkan barang ke pembeli. ³⁷ Pembeli meminta pertanggung jawaban kepada penjual dengan cara meminta pihak toko trendy you outfit mengembalikan dana melalui platform *shopee* sesuai harga barang yang dibeli, keduanya telah melakukan kesepakatan bahwa pembeli akan mengirimkan barang dan meminta pengembalian uang terhadap penjual. Tetapi dalam sistem *marketplace shopee* ada beberapa Langkah yang harus di penuhi pembeli untuk meminta pertanggung jawaban kepada penjual yaitu platform *shopee* meminta keterangan bukti adanya pengiriman barang yang tidak sesuai dengan melampirkan foto dan video barang tersebut, apabila penjual menyetujui adanya pengiriman barang yang tidak sesuai maka platform *shopee* memproses pengembalian dana. Tetapi pihak toko trendy you outfit tidak mengkonfirmasi kepada pihak *shopee* bahwa adanya salah pengiriman barang, sedangkan Batasan untuk pengembalian barang yang sudah ditetapkan platform *shopee* yaitu selama 7 hari. Didalam hal ini pihak *shopee* hanya menjadi pihak ketiga atau penengah yang hanya bisa membantu menyediakan fitur chat kepada penjual langsung. Pihak *shopee* hanya memproses secara langsung apabila permasalahan cacatnya barang yang sudah tidak bisa

³⁵ *Ibid*, hlm.101

³⁶ Wawancara dengan ibu zamira, pemilik toko trendy you outfit, hari rabu 14 agustus 2024, pekanbaru

³⁷ *Ibid*

dipakai barang yang dibeli dan penipuan maka pihak *shopee* akan memprosesnya secara langsung atau memberi peringatan kepada pihak penjual atau membacklist toko tersebut. Sedangkan untuk permasalahan pengiriman barang yang tidak sesuai kesepakatan di awal pembelian atau pengiriman barang yang sudah disepakati, pihak *shopee* menyerahkan secara langsung kepada penjual untuk melakukan diskusi untuk meminta ganti rugi atau pertanggung jawaban kepada penjual. Hanya saja pihak *shopee* sebagai pihak ketiga untuk menyediakan tempat diskusi di dalam fitur *shopee* untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, pihak *shopee* akan membuka fitur chat antara penjual dan pembeli apabila penjual telah menunjukkan berupa bukti bahwa adanya kerugian yang dialami pembeli.³⁸

Selain itu, Kasus yang juga sudah terjadi pada toko trendy you outfit itu yaitu keterlambatan pengiriman barang yang tidak sesuai dengan kesepakatan penjual dan pembeli, dalam hal ini pihak toko sudah melakukan diskusi kepada pihak pembeli pemilik akun Bernama ibu sarah Dimana dalam hal ini pihak pembeli memiliki permintaan agar dua hari pemesanan barang bisa dikirim pihak penjual menyetujui hal tersebut dan bisa melakukan pengiriman 2 hari ,sedangkan difitur *marketplace shopee* mengasih batas 3 hari pengiriman barang, akan tetapi pihak toko trendy you outfit melakukan keterlambatan pengiriman barang selama 7 hari. Sedangkan estimasi pengiriman hanya bisa di ubah oleh pihak pembeli sesuai kesepakatan pembeli dan penjual.³⁹ Dalam hal ini pihak toko trendy you outfit telah melakukan wanprestasi terhadap pembeli karna tidak bisa memenuhi kewajibannya sesuai kesepakatan di awal, Objek suatu perjanjian adalah sebuah prestasi dan dalam hal transaksi *e-commerce* ini yang menjadi objek perjanjian adalah barang yang disepakati antar kedua belah pihak. Sebagaimana perlindungan konsumen *e-commerce shopee* atas kebenaran informasi barang yang diperjanjikan. Pihak toko trendy you outfit merasa sudah bertanggung jawab setelah melakukan pengiriman barang tanpa konfirmasi terlebih dahulu oleh pihak pembeli, pada saat menerima komplain beberapa pembeli pihak trendy you outfit melakukan pengecekan Kembali, karna akibat dari tidak bertanggung jawabnya dan kesalahan, rating toko semakin menurun, hal itu sangat mempengaruhi penjualan barang di toko, dan berdampak mengancam kerugian toko.⁴⁰ Tanggung jawab penjual terhadap pembeli yang tidak sesuai dengan keinginan pembeli bisa terlaksanakan dengan dua cara yaitu melalui kesepakatan penjual dan pembeli untuk mengembalikan uang sesuai harga jual beli atau dapat melakukan pergantian barang baru apabila barang sebelumnya tidak sesuai pesanan.⁴¹ Pemilik toko trendy you outfit memiliki omset yang cukup besar dari hasil penjualan melalui *marketplace shopee* , pihak toko menjelaskan bahwa dalam penjualan nya 1 hari terjual 50 baju dengan harga yang berbeda-beda, mulai dari harga rp.120.000 - rp.250.000, toko trendy you outfit sendiri melakukan rekomendasi agar penjual tertarik dengan barang yang di jualnya dengan cara meletakkan deskripsi di toko mengenai , bisa mereques atau meminta model baju yang diinginkan pembeli dengan catata melakukan konfirmasi atau melakukan diskusi terhadap barang yang diinginkan, dengan cara seperti itu pihak toko mengalami kenaikan penjualan di tahun 2023 bulan agustus-desember dan hari-hari besar lainnya, akan tetapi permasalahan bermunculan satu persatu akibat dari pihak toko mengabaikan komplain pembeli dan lepas tanggung jawab terhadap pengiriman barang atau kesepakatan barang yang sudah disepakati. Toko trendy you outfit hanya memilih memasang sistem bayar terlebih dahulu atau dengan melakukan transfer Ketika barang sudah dicheck out, sehingga pihak toko dengan cepat melakukan pengiriman barang. Setiap pengiriman barang pihak toko pada saat itu hanya melihat pemesan nya tanpa memperhatikan kesepakatan kepada pembeli di fitur chat *shopee*, yang mengakibatkan timbul

³⁸ *Ibid*

³⁹ *Ibid*

⁴⁰ *Ibid*

⁴¹ *Ibid*

permasalahan. Pihak toko trendy you outfit pada saat itu membiarkan komplain masuk atau kritikan terhadap tokonya.

Pihak toko trendy you outfit belum melakukan Langkah penyelesaian yang terjadi di dalam tokonya, dalam hal ini peneliti memberi saran untuk melakukan penyelesaian sengketa melalui jalur mediasi terlebih dahulu. Penyelesaian sengketa memiliki prinsip di mana para pihak memiliki kebebasan dalam menentukan mekanisme penyelesaian sengketa. Selain menentukan mekanisme penyelesaian sengketa, para pihak yang bersengketa dapat kebebasan dalam memilih hukum yang akan digunakan atau di terapkan dalam penyelesaian sengketa.⁴² Upaya hukum yang dapat dilakukan dalam transaksi *e-commerce* untuk dapat memberi perlindungan bagi pembeli menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 Pasal 45 ayat (2) "Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa". Upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan dalam dua cara yaitu melalui litigasi dan melalui cara non litigasi. Dimana cara litigasi merupakan cara yang ditempuh dengan mengajukan gugatan ke pengadilan secara keperdataan, sedangkan non litigasi adalah cara yang ditempuh di luar pengadilan dengan jalan mencari hasil kesepakatan yang terbaik untuk para pihak. Kedua cara diatas dapat dipilih oleh konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan pelaku. Tetapi biasanya jalur litigasi akan ditempuh oleh konsumen apabila telah gagal dalam menyelesaikan sengketa konsumennya di non litigasi. Untuk mengatasi lika-liku proses pengadilan yang lama dan formal undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non-litigasi) melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase.⁴³

Maka dari itu untuk menyelesaikan sengketa permasalahan tersebut Langkah awal yang diambil yaitu dengan cara mediasi terlebih dahulu oleh para pihak dengan kesepakatan bersama melalui fitur chat di *shopee*. Mediasi untuk mencapai jalan tengah. disini toko trendy you outfit akan menyelesaikan permasalahan melalui suatu fitur atau ruang diskusi dimana pihak *online marketplace shopee* sebagai penengah. Syarat dan ketentuan yang telah disetujui juga menjelaskan bahwa kedua pihak yaitu pembeli dan penjual dalam mencari penyelesaian masalah sampai batas yang ditentukan tidak menemukan suatu kesepakatan, maka pihak *online marketplace shopee* yaitu sebagai mediator akan menjadi pihak pengambil keputusan yang adil dalam permasalahan sesuai bukti-bukti yang telah diberikan dalam transaksi ini. Keputusan ini diharapkan memberikan para pihak yang bersengketa jalan tengah sehingga tercapainya kesepakatan perdamaian. Pasal 1851 KUH Perdata menjelaskan perdamaian adalah suatu persetujuan yang berisi bahwa dengan menyerahkan, menjanjikan atau menahan suatu barang, kedua belah pihak mengakhiri suatu perkara yang sedang diperiksa pengadilan ataupun mencegah timbulnya suatu perkara. Dalam penyelesaian sengketa dengan dibuatnya suatu perdamaian ini didasarkan atas kata sepakat masing-masing pihak yang bersengketa untuk bersama-sama mengakhiri atau menyelesaikan permasalahan mereka. Kesepakatan perdamaian itu adalah sesuatu putusan yang karena adanya kata sepakat menjadi mengikat para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa melalui sengketa melali mediasi hanya ditempuh jika telah disepakati oleh para pihak. Sedangkan kesepakatan yang dibuat setelah timbulnya sengketa dengan cara membuat perjanjian kesepakatan untuk melakukan penyelesaian sengketa tersebut melalui mediasi. Mediasi bersifat fleksibel dan tidak mengikat, artinya mediator sebagai penengah antara para pihak yang bersengketa dengan cara melakukan negoisasi dan diskusi hingga tercapai sebuah kesepakatan mediator di sini yaitu dengan pihak *shopee*, pihak

⁴² Huala Adolf, *Hukum Perdagangan Internasional*, Rajawali, Depok, 2021, hlm.178

⁴³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008, hlm.8

shopee sebagai penengah dalam permasalahan di dalam toko trendy you outfit, jika permasalahan ini mencapai hasil pihak toko dapat mengembalikan kepercayaan pembeli melalui reteng toko atau ulasan pembeli yang di tulis didalam toko pada saat sudah melakukan pembelian barang. Jika tidak terpenuhinya jalur penyelesaian secara non litigasi pihak pembeli dapat melakukan tempuh penyelesaian permasalahan melalui jalur litigasi, karna pihak pembeli berhak menuntut ganti ruginya terhadap pihak toko trendy you outfit. Pihak toko trendy you outfit dapat melakukan mediasi terlebih dahulu dengan cara melakukan tanggung jawab atau ganti rugi yaitu seperti melakukan retur barang dengan konsekuensi pada saat pengiriman barang pihak pembeli menanggung biaya pengiriman begitu juga dengan penjual saat mengirimkan barang ongkos kirim ditanggung penjual dan melakukan retur uang tetapi pihak pembeli menanggung biaya pengiriman pengembalian barang. Dengan adanya permasalahan yang terjadi, juga berdampak kepada penjualan toko terendy you outfit, karna adanya rating yang menurun dan ulasan toko, kolom komenatar di toko dari para pembeli yang tidak sesuai dengan kesepakatan dari pihak toko trendy you outfit. Ketika adanya ulasan buruk terhadap toko pihak toko trendy you outfit harus memiliki cara bagaimana menghadapi permasalahan yang terjadi di dalam tokonya, dengan melakukan pertanggung jawaban atau penyelesaian permasalahan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.⁴⁴

KESIMPULAN

1. Tanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik dalam memenuhi prestasinya menurut undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 meliputi tanggung jawab atas kerusakan, dan tanggungjawab atas kerugian pembeli. pembeli juga dapat menempuh jalur hukum dengan mengajukan gugatan terhadap penjual sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perbuatan tersebut yakni KUHPerdara, undang-undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999 Undang-Undang ITE dan .Bentuk perlindungan pembeli juga meliputi sistem keamanan, pengembalian produk (return) dan pengembalian dana (refund) yang telah sesuai dengan aturan hukum positif. Namun, penyelenggara transaksi elektronik mempunyai aturan lain yang masih belum sesuai, seperti implementasi pengembalian dana (refund) yang belum sesuai; penggantian voucher sebagai ganti rugi yang belum tentu sesuai dengan kehendak konsumen; terjadi pembatalan sepihak oleh pihak penjual pembatasan tanggung jawab terhadap kerugian pembeli.
2. Penyelesaian sengketa melalui non litigasi dapat dilaksanakan dengan cara mediasi, konsolidasi atau arbitrase. Penyelesaian sengketa secara non litigasi yang lebih menguntungkan adalah dengan cara mediasi, dimana mediator membantu para pihak untuk berkompromi untuk mencari jalan keluar dari sengketa sesuai kesepakatan para pihak sehingga para pihak bisa menerima dengan baik. Namun, cara ini memiliki kekurangan yaitu hasil kesepakatan tidak mengikat dan bersifat final karena hanya berbentuk kesepakatan para pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi. 2008. Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen. Ghalia Indonesia, Bogor, hlm. 8.
- Clara Beatrice Pisarta dan Dona Budi Kharisma. 2023. Tanggung Jawab Perdata Para Pihak Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik Pada Strartup Multinasional Lazada Dalam Perspektif Hukum E-commerce di Indonesia. Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 11, No. (2), hlm. 337.

⁴⁴ Ahamd Arif Zulfikar, S.H.,M.H, *Hukum Kontrak Bisnis*, CV Gita lentera, Sumatra barat, 2023, hlm.82

- Darryl, Anne, Lanita, Simanungkalit. Analisis yuridis wanprestasi atas perjanjian jual beli online, jurnal Intelektiva, Vol. 5, No (3) , November 2023. Hlm 25
- Dhiko Rahnutomo. 2021 Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Transaksi Bisnis Elektronik Online . Journal Of Law, Vol. 01, No. (1), hlm. 16
- Dita Safitri. 2023. Manfaat Sistem Pembayaran Digital. Diakses pada 14 November 2023, dari <https://www.duniafintech.com/pembayar-an-digital>.
- Elya, Mahmada & Indri, Fogar Susilowati. 2023. Tanggung Jawab Penjual Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dalam Perjanjian Jual Beli Secara Daring di Lazada. Jurnal S1 Ilmu Hukum. Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya, hlm. 25.
- Hafifuddin. 2023 Pengaruh dan kepercayaan terhadap minat beli belanja di online shop Lazada, jurnal pajak dan bisnis, Vol. 4, No. (2), hlm 220
- Huala Adolf. 2021. Hukum Perdagangan Internasional. Rajawali, Depok, hlm. 178.
- Lasbok marbun, " Transaksi jual-beli melalui media internet dikaitkan dengan alat bukti tertulis (surat) ditinjau dari segi hukum acara perdata dan undang-undang nomor 11 tahun 2008", jurnal Hukum, vol. 4, no. 2, 2020, hlm.91
- M. Elpha Darnia 2023. Strategi penguatan hukum perlindungan konsumen dalam era digital, jurnal ilmu hukum dan politik, Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, Vol. 1, No. 4 Desember 2023, hlm 45
- Meriza, Elpha. 2023. Persaingan Usaha Tidak Sehat Terhadap Perlindungan Konsumen di Indonesia", jurnal kajian hukum dan Pendidikan kewarganegaraan, Vol. 2, No. (6), hlm 238
- Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Prodjodikoro Wirjono. 2020. Asas - Asas Hukum Perjanjian. Mazdar Madj, hlm. 4.
- Rifqy Tazkiyyaturrohman. 2020. Eksistensi uang elektronik sebagai alat transaksi keuangan modern". Jurnal ilmu hukum. Vol 3, No 1. 19 februari 2020, hlm 4.
- Sonia, Ghanyyu, Rebia, 2023. Tinjauan Hukum Marketplace Shopee Terhadap Peraturan Pasal 31 PJOK Nomor 13/PJOK.02/2018 Di Indonesia". Jurnal Education and development, Vol. 11, No. (1), hlm 255.
- Undang-undang nomor 19 tahun 2014 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Komsumen.
- Yusuf, Arif, Utomo. 2020. Tanggung Gugat Shopee sebagai Online Marketplace Provider dalam Pengiriman Barang, jurnal bina mulia hukum, Vol. 4, No. (2), Maret 2020, hlm 349