

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA
DAN KONSUMEN DI PLATFORM SHOPEE**

Mita Wahyu Anggrahini¹, Hafid Zakariya², Yulian Dwi Nurwanti³

Universitas Islam Batik Surakarta

email: anggrahinimita@gmail.com¹, hafidzakariya@gmail.com²,
yulianandwinurwanti98@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan teknologi berkembang sangat cepat dan mendorong banyak perusahaan aplikasi untuk ikut mengembangkan kreatifitas dan menghasilkan inovasi inovasi baru salah satunya adalah aplikasi jual beli online Shopee. Namun, di balik perkembangan tersebut, transaksi melalui platform Shopee juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sering terjadi akibat beberapa faktor. Tujuan artikel ini adalah untuk mengkaji jenis-jenis sengketa yang merugikan konsumen di platform Shopee serta menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan perspektif hukum normati. Penelitian kepustakaan merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan sumber hukum primer dan sekunder. Pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus digunakan dalam metodologi hukum normatif penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi perlindungan konsumen di platform Shopee masih menghadapi berbagai tantangan, seperti banyaknya transaksi yang terjadi setiap hari, kesulitan verifikasi bukti, serta adanya penjual yang memanfaatkan celah sistem. Oleh karena itu, Shopee perlu terus meningkatkan kualitas pengawasan dan pelayanan agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal.

Kata Kunci: Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Konsumen, Platform Shopee.

ABSTRACT

Rapid technological developments have encouraged many app companies to develop their creativity and produce new innovations, one of which is the online shopping app Shopee. However, despite this development, transactions through the Shopee platform have also given rise to various legal issues, particularly those related to consumer protection. Disputes between businesses and consumers frequently arise due to several factors. The purpose of this article is to examine the types of disputes that harm consumers on the Shopee platform and to analyze dispute resolution mechanisms between businesses and consumers from a normative legal perspective. Library research was the method used to collect primary and secondary legal sources. The statutory and case studies approaches were used in this study's normative legal methodology. The results show that the implementation of consumer protection on the Shopee platform still faces various challenges, such as the large number of daily transactions, difficulties in verifying evidence, and sellers exploiting system loopholes. Therefore, Shopee needs to continuously improve the quality of its supervision and services to ensure optimal consumer protection.

Keywords: *Dispute Resolution, Consumer Protection, Shopee Platform.*

PENDAHULUAN

Kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK), khususnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK), telah merevolusi upaya manusia di sejumlah bidang, termasuk bisnis. Kini orang dapat membeli dan menjual barang dengan lebih mudah dan tanpa dibatasi waktu atau lokasi berkat munculnya situs e-commerce seperti Shopee. Transaksi online berskala besar antara pelaku usaha dan konsumen telah meningkat sebagai akibat dari kemudahan ini. Dengan adanya internet dapat meningkatkan perekonomian negara dan juga pendapatan masyarakat karena dengan adanya internet membuka peluang yang besar untuk melakukan bisnis. E-commerce adalah salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis dengan memanfaatkan internet. E-commerce sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu penerapan berupa aplikasi dari e-business yang memiliki keterkaitan dengan transaksi yang komersial seperti contoh Supply Chain Management (SCM), e-marketing, online marketing, pertukaran data-data secara elektronik dan transfer biaya secara online. Adanya internet juga mengubah perilaku belanja masyarakat menjadi serba mudah tanpa harus saling bertatap wajah dan meluangkan waktu yang lama untuk pergi ke tempat tersebut untuk membeli barang. Layanan berbelanja online memanglah cara yang paling efektif untuk dilakukan oleh masyarakat. Adanya hal ini merupakan salah satu dorongan baru untuk masyarakat agar mengembangkan kreatifitas dan menghasilkan inovasi- inovasi barunya didukung dengan adanya transaksi jual beli online melalui ecommerce. Selain itu, terdapat keuntungan lain dalam menggunakan e-commerce yaitu berguna sebagai media promosi untuk meningkatkan volume penjualan baik secara konvensional maupun secara online (Agung Wijoyo et al., 2023).

Namun, di balik kemudahan tersebut, transaksi melalui platform e-commerce juga menimbulkan berbagai permasalahan hukum, terutama yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Sengketa antara pelaku usaha dan konsumen sering terjadi akibat beberapa faktor. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen dalam transaksi elektronik memiliki potensi menimbulkan konflik yang memerlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

Dalam hal informasi dan kekuatan tawar-menawar, konsumen seringkali berada dalam posisi yang lebih lemah daripada pelaku usaha. Produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, barang rusak atau cacat, dan perusahaan yang menolak memberikan pengembalian dana adalah beberapa keluhan yang sering muncul di platform e-commerce (Ahmad Miru, 2013). Sebagai contoh kasus, terdapat sengketa yang sering terjadi di platform Shopee ketika konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan oleh pelaku usaha. Misalnya, seorang konsumen membeli telepon

genggam dengan spesifikasi tertentu, namun barang yang diterima ternyata berbeda kualitas atau bahkan berupa barang tiruan. Ketika konsumen mengajukan komplain dan permohonan pengembalian dana melalui fitur pusat resolusi Shopee, pelaku usaha menolak tuduhan tersebut dan menganggap barang telah dikirim sesuai pesanan. Perselisihan semacam ini menimbulkan kerugian bagi konsumen baik secara materiil maupun immateriil, sehingga diperlukan penyelesaian yang adil berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku.

Dalam praktiknya, penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen di platform Shopee dapat dilakukan melalui beberapa cara, seperti penyelesaian internal melalui fitur mediasi platform, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), maupun melalui jalur pengadilan. Dasar hukum mengenai perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta ketentuan mengenai transaksi elektronik dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, dalam penerapannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, lemahnya pengawasan, serta ketidakseimbangan posisi antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam konteks hukum di Indonesia, perlindungan terhadap konsumen telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan jaminan hak dan kewajiban bagi konsumen maupun pelaku usaha. Selain itu, transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya, yang mengakui keabsahan transaksi elektronik sebagai bentuk perjanjian yang sah. Prosedur penyelesaian sengketa internal, termasuk pengajuan keluhan, pengembalian barang, dan pengembalian dana, ditawarkan oleh platform Shopee sendiri. Namun, pada kenyataannya, prosedur ini tidak selalu mampu menyelesaikan konflik dengan cara yang adil dan memuaskan bagi semua pihak. Hal ini menimbulkan pertanyaan tentang efisiensi prosedur penyelesaian sengketa saat ini serta kepatuhannya terhadap persyaratan hukum yang relevan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji jenis-jenis sengketa yang merugikan konsumen di platform Shopee serta menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen berdasarkan perspektif hukum normatif. Berdasarkan latar masalah diatas, maka penulis tertarik membahas lebih mendalam permasalahan ini untuk diangkat sebagai tugas akhir yang berbentuk jurnal dengan judul: "Penyelesaian Sengketa antara Pelaku Usaha dan Konsumen di Platform Shopee."

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini bersifat doktrinal atau normatif; secara khusus, penelitian hukum normatif ialah proses yang menyelidiki dan mempelajari hukum sebagai aturan, norma, prinsip, doktrin dan teori hukum, dan literatur lain untuk membahas masalah hukum yang sedang diselidiki (Muhaimin, 2020). Baik metode perundang-undangan maupun pendekatan kasus dimanfaatkan dalam penelitian ini. Kombinasi dokumen hukum primer dan sekunder dimanfaatkan terhadap penelitian ini. Penelitian kepustakaan menjadi metode yang digunakan mengumpulkan data sekunder atau sumber hukum untuk penelitian ini. Pendekatan silogisme deduktif merupakan metodologi analisis yang dimanfaatkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Jenis Sengketa yang Merugikan Konsumen di Platform Shopee

Transaksi online menurut Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (2) adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.

Perkembangan teknologi informasi dan internet telah mendorong meningkatnya aktivitas perdagangan elektronik atau e-commerce di Indonesia. Salah satu platform e-commerce yang paling banyak digunakan masyarakat adalah Shopee. Kehadiran Shopee memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli tanpa harus bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli.

Melalui sistem transaksi online, konsumen dapat membeli berbagai kebutuhan hanya dengan menggunakan telepon genggam dan jaringan internet. Kemudahan tersebut meliputi kemudahan memilih barang, membandingkan harga, melakukan pembayaran secara digital, hingga memperoleh layanan pengiriman ke berbagai daerah. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, transaksi elektronik juga memiliki berbagai risiko yang dapat merugikan konsumen.

Dalam praktiknya, sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di platform Shopee sering terjadi akibat adanya pelanggaran hak konsumen, kurangnya tanggung jawab pelaku usaha, serta lemahnya pengawasan terhadap transaksi elektronik. Bentuk-bentuk sengketa tersebut dapat menimbulkan kerugian materiil maupun immateriil bagi konsumen. Berikut adalah beberapa bentuk sengketa yang sangat berpotensi merugikan konsumen dalam transaksi jual beli di Shopee:

a. Penipuan oleh Penjual (Seller Fraud)

Fenomena penipuan oleh penjual merupakan salah satu bentuk sengketa yang paling sering terjadi dalam transaksi e-commerce. Penipuan ini terjadi ketika penjual tidak memiliki itikad baik dalam menjalankan usahanya dan memanfaatkan kelemahan sistem transaksi online untuk memperoleh keuntungan secara tidak sah. Bentuk penipuan dapat bermacam-macam, seperti penjual mengiklankan barang yang sebenarnya tidak tersedia, mengirim barang yang berbeda dengan pesanan, atau bahkan tidak mengirim barang sama sekali setelah pembayaran dilakukan oleh konsumen (Prabowo & Darmoko, 2025). Dalam beberapa kasus, penjual juga menggunakan identitas palsu dan akun toko sementara untuk menghindari tanggung jawab setelah melakukan penipuan. Konsumen yang menjadi korban penipuan biasanya mengalami kerugian finansial karena telah membayar sejumlah uang tetapi tidak memperoleh barang sesuai yang dijanjikan. Selain itu, konsumen juga mengalami kerugian waktu dan rasa kecewa akibat proses pengaduan yang terkadang membutuhkan waktu cukup lama.

Penipuan oleh penjual sangat berbahaya karena dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap platform e-commerce. Apabila praktik penipuan terus terjadi, maka konsumen akan merasa tidak aman dalam melakukan transaksi online. Oleh karena itu, Shopee perlu meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas penjual, termasuk melakukan verifikasi identitas penjual secara ketat dan memberikan sanksi tegas terhadap akun yang terbukti melakukan penipuan. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, tindakan penipuan oleh penjual melanggar hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penjual yang melakukan penipuan juga dapat dikenakan sanksi pidana maupun perdata sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

b. Barang yang Dijual Palsu

Permasalahan lain yang sering muncul dalam transaksi di Shopee adalah penjualan barang palsu atau barang tiruan. Barang palsu biasanya dijual dengan meniru merek terkenal sehingga tampak seperti produk asli. Praktik ini sangat merugikan konsumen karena barang yang diterima tidak memiliki kualitas, keamanan, maupun standar yang sama dengan produk asli (Pradnyaswari et al., 2020). Dalam banyak kasus, konsumen sulit membedakan antara barang asli dan barang palsu hanya melalui foto dan deskripsi produk yang ditampilkan secara online. Penjual sering kali menggunakan gambar produk asli untuk menarik minat pembeli, padahal barang yang dikirim merupakan produk tiruan dengan kualitas rendah. Barang palsu dapat ditemukan dalam berbagai kategori produk seperti kosmetik, pakaian, tas, sepatu, obat-obatan, hingga barang elektronik. Produk kosmetik dan obat-obatan palsu bahkan dapat membahayakan kesehatan konsumen karena mengandung bahan yang tidak aman dan tidak terdaftar secara resmi.

Penjualan barang palsu tidak hanya merugikan konsumen, tetapi juga melanggar hak kekayaan intelektual pemilik merek asli. Dalam hukum perdagangan, penjualan barang tiruan merupakan tindakan ilegal yang dapat dikenakan sanksi hukum. Sebagai platform marketplace, Shopee memiliki tanggung jawab moral dan administratif untuk melakukan pengawasan terhadap produk yang dijual oleh para penjual di dalam platformnya. Shopee perlu menyediakan sistem verifikasi produk, penghapusan produk ilegal, serta mekanisme pelaporan yang mudah bagi konsumen yang menemukan barang palsu. Konsumen yang menerima barang palsu berhak meminta pengembalian dana dan melaporkan penjual kepada pihak Shopee maupun instansi yang berwenang. Perlindungan terhadap konsumen sangat penting agar masyarakat merasa aman dalam melakukan transaksi online.

c. Ketidakesesuaian Produk dengan Deskripsi

Salah satu bentuk sengketa yang paling sering dialami konsumen dalam transaksi online adalah ketidaksesuaian produk dengan deskripsi yang ditampilkan pada halaman produk. Konsumen membeli barang berdasarkan informasi yang diberikan oleh penjual, seperti ukuran, warna, spesifikasi, bahan, fitur, dan kualitas barang. Akan tetapi, barang yang diterima sering kali berbeda dari informasi tersebut. Permasalahan ini banyak terjadi pada produk pakaian, sepatu, kosmetik, aksesoris, hingga barang elektronik. Misalnya, warna produk yang diterima berbeda dengan foto yang ditampilkan, ukuran pakaian tidak sesuai, atau spesifikasi barang elektronik lebih rendah dari yang dijelaskan dalam iklan (Ariawan, 2023). Selain itu, terdapat penjual yang sengaja menggunakan foto produk berkualitas tinggi agar menarik perhatian konsumen, padahal barang asli yang dikirim memiliki kualitas buruk. Praktik seperti ini merupakan bentuk pelanggaran terhadap prinsip kejujuran dalam perdagangan.

Ketidakesesuaian produk menyebabkan konsumen merasa dirugikan karena barang yang diterima tidak memenuhi kebutuhan atau harapan mereka. Konsumen juga harus mengeluarkan waktu dan biaya tambahan apabila ingin mengajukan pengembalian barang. Dalam hukum perlindungan konsumen, pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang yang dijual. Jika penjual memberikan informasi yang menyesatkan, maka konsumen berhak menuntut ganti rugi. Shopee sebagai penyedia platform perlu meningkatkan pengawasan terhadap deskripsi produk dan memberikan sanksi kepada penjual yang terbukti memberikan informasi palsu. Dengan demikian, transaksi elektronik dapat berlangsung lebih transparan dan adil.

d. Produk yang Diterima Rusak atau Cacat

Sengketa lainnya yang sering terjadi dalam transaksi online adalah konsumen menerima barang dalam kondisi rusak atau cacat. Kerusakan barang dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kualitas barang yang buruk, kesalahan pengemasan oleh penjual, maupun kerusakan selama proses pengiriman. Masalah ini sering terjadi pada produk elektronik, barang pecah belah, peralatan rumah tangga, dan produk lain yang memerlukan penanganan khusus. Misalnya, konsumen membeli televisi atau telepon genggam tetapi menerima barang dengan layar pecah atau tidak dapat digunakan.

Selain itu, terdapat pula kasus di mana barang yang dikirim sebenarnya sudah cacat sejak awal, tetapi tetap dijual oleh penjual tanpa memberikan informasi kepada konsumen. Tindakan tersebut jelas merugikan konsumen dan melanggar hak konsumen atas barang yang layak digunakan. Produk yang rusak atau cacat dapat menimbulkan kerugian besar, terutama apabila barang tersebut dibutuhkan untuk kepentingan penting. Konsumen juga harus melalui proses komplain dan pengembalian barang yang terkadang memakan waktu cukup lama. Dalam hal ini, penjual memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa barang yang dikirim dalam kondisi baik dan sesuai standar kualitas. Sementara itu, pihak jasa pengiriman juga memiliki tanggung jawab menjaga keamanan barang selama proses distribusi.

e. Masalah Terkait Manipulasi Harga

Manipulasi harga juga menjadi salah satu bentuk sengketa yang merugikan konsumen dalam transaksi di Shopee. Praktik ini biasanya dilakukan dengan cara menaikkan harga barang terlebih dahulu sebelum memberikan diskon sehingga konsumen merasa memperoleh potongan harga besar, padahal harga sebenarnya tidak jauh berbeda. Selain itu,

terdapat pula praktik iklan yang menampilkan harga murah untuk menarik perhatian konsumen, tetapi harga tersebut ternyata hanya berlaku untuk varian tertentu atau bahkan tidak sesuai dengan produk yang diiklankan. Akibatnya, konsumen merasa tertipu oleh strategi pemasaran yang tidak transparan (Rahmadoni Revaldi, 2020).

Manipulasi harga sering terjadi saat program promosi besar seperti flash sale, tanggal kembar, atau diskon akhir tahun. Dalam kondisi tersebut, konsumen cenderung tergesa-gesa membeli barang karena takut kehabisan promo, sehingga kurang teliti memeriksa detail harga dan spesifikasi produk. Praktik manipulasi harga sangat merugikan karena melanggar hak konsumen untuk memperoleh informasi yang jujur dan transparan. Selain itu, tindakan ini dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem promosi dalam e-commerce. Shopee sebenarnya telah memiliki aturan yang melarang penjual melakukan manipulasi harga. Namun, masih ditemukan pelanggaran akibat lemahnya pengawasan dan banyaknya jumlah penjual di platform tersebut. Oleh karena itu, Shopee perlu meningkatkan sistem pengawasan otomatis terhadap perubahan harga yang tidak wajar sebelum program promosi berlangsung.

f. Keterlambatan Pengiriman Barang

Keterlambatan pengiriman barang merupakan salah satu masalah yang paling sering menimbulkan keluhan konsumen dalam transaksi online. Konsumen yang membeli barang melalui Shopee biasanya berharap barang diterima sesuai estimasi waktu yang telah ditentukan. Namun dalam praktiknya, sering terjadi keterlambatan akibat berbagai faktor seperti kendala logistik, cuaca buruk, kesalahan pengiriman, penumpukan paket di gudang, atau keterlambatan penjual dalam memproses pesanan. Akibatnya, barang yang dibutuhkan konsumen tidak sampai tepat waktu. Keterlambatan pengiriman sangat merugikan apabila barang tersebut dibutuhkan untuk keperluan mendesak, misalnya hadiah ulang tahun, perlengkapan acara tertentu, atau kebutuhan pekerjaan. Konsumen dapat mengalami kerugian waktu, biaya, bahkan kehilangan kesempatan tertentu akibat keterlambatan tersebut (Nimrod & Sinaga, 2025).

Walaupun Shopee menyediakan fitur pelacakan pengiriman, sering kali informasi yang ditampilkan tidak cukup jelas sehingga konsumen kesulitan mengetahui posisi barang secara akurat. Dalam beberapa kasus, konsumen juga mengalami kesulitan menghubungi pihak jasa pengiriman. Permasalahan keterlambatan menunjukkan bahwa keberhasilan transaksi e-commerce tidak hanya bergantung pada penjual dan pembeli, tetapi juga pada kualitas sistem logistik. Oleh karena itu, Shopee perlu bekerja sama dengan jasa pengiriman yang profesional dan meningkatkan pengawasan terhadap proses distribusi barang.

g. Masalah Terkait Kesalahan Logistik

Kesalahan logistik merupakan hambatan serius dalam sistem perdagangan elektronik karena dapat menyebabkan barang tidak sampai kepada penerima yang benar. Kesalahan ini dapat berupa salah alamat, salah input data penerima, kesalahan penempelan resi, tertukarnya paket, hingga hilangnya barang selama proses pengiriman. Dalam pelaksanaan pengiriman melalui Shopee Express maupun jasa ekspedisi lainnya, kesalahan administrasi sering terjadi akibat kurang telitinya petugas saat memasukkan data pesanan. Kesalahan kecil dalam kode pesanan atau alamat dapat menyebabkan paket dikirim ke lokasi yang salah. Selain itu, koordinasi antara admin, petugas gudang, dan kurir pengiriman juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan distribusi barang. Apabila terjadi miskomunikasi, maka proses sortir dan pengiriman dapat terganggu sehingga mengakibatkan keterlambatan maupun kesalahan pengiriman (Peter Rajaguguk et al., 2023).

Kesalahan logistik sangat merugikan konsumen karena menyebabkan ketidakpastian mengenai keberadaan barang yang telah dibeli. Dalam beberapa kasus, konsumen bahkan harus menunggu waktu lama untuk mendapatkan solusi atas barang yang hilang atau tertukar. Untuk mengurangi masalah logistik, diperlukan peningkatan kualitas sistem teknologi informasi, pelatihan petugas, serta pengawasan yang lebih ketat dalam proses distribusi barang. Penggunaan sistem barcode dan verifikasi otomatis juga dapat membantu mengurangi tingkat kesalahan manusia dalam pengiriman paket.

h. Masalah dalam Proses Pengembalian Barang (Refund)

Proses pengembalian barang dan pengembalian dana atau refund sering menjadi sumber sengketa antara konsumen dan penjual di Shopee. Konsumen yang menerima barang rusak, cacat, atau tidak sesuai dengan pesanan biasanya mengajukan pengembalian barang agar memperoleh penggantian atau pengembalian dana. Namun dalam praktiknya, proses refund sering kali dianggap rumit dan memakan waktu lama. Konsumen harus mengikuti berbagai prosedur seperti mengisi formulir pengajuan, mengunggah bukti foto dan video, serta mengirim kembali barang kepada penjual. Proses ini dapat membingungkan terutama bagi konsumen yang belum memahami sistem pengembalian barang di marketplace (Dudi Badruzaman, 2025). Selain itu, terdapat kasus di mana penjual menolak pengajuan refund dengan alasan yang tidak jelas, meskipun konsumen telah memenuhi syarat yang ditentukan. Akibatnya, konsumen merasa hak mereka tidak dilindungi secara maksimal.

Lamanya proses pengembalian dana juga menjadi keluhan utama konsumen. Beberapa konsumen harus menunggu sehari-hari bahkan berminggu-minggu hingga dana dikembalikan ke rekening atau saldo ShopeePay mereka. Kondisi ini menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpercayaan terhadap platform. Dalam perspektif perlindungan konsumen, refund merupakan hak yang harus diberikan apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Oleh karena itu, Shopee perlu memastikan bahwa mekanisme pengembalian barang dilakukan secara cepat, transparan, dan tidak merugikan konsumen.

2. Penyelesaian Sengketa dalam Transaksi Online di Shopee

Shopee menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa untuk memastikan bahwa konsumen yang merasa dirugikan dapat menyelesaikan masalah mereka dengan adil dan cepat. Pada umumnya, Shopee menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal melalui fitur pengajuan komplain, pengembalian dana (refund), dan mediasi yang dilakukan oleh pihak platform. Akan tetapi, tidak semua sengketa dapat diselesaikan secara memuaskan melalui mekanisme tersebut. Dalam kondisi demikian, para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur eksternal yang melibatkan lembaga di luar platform Shopee.

Penyelesaian sengketa eksternal merupakan mekanisme penyelesaian perselisihan yang dilakukan melalui lembaga atau institusi yang memiliki kewenangan berdasarkan hukum, baik melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Jalur ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat kepada para pihak serta memastikan bahwa hak dan kewajiban yang timbul dari transaksi elektronik dapat ditegakkan secara adil dan proporsional (Shidarta, 2014). Berikut adalah mekanisme yang diterapkan oleh Shopee untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui jalur internal:

a. Sistem Pengaduan (Complaint System)

Salah satu bentuk penyelesaian sengketa yang paling sering digunakan dalam platform Shopee adalah sistem pengaduan atau complaint system. Sistem ini memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan apabila terjadi permasalahan dalam transaksi elektronik yang dilakukan melalui aplikasi maupun situs Shopee. Permasalahan yang sering dilaporkan antara lain barang tidak dikirim, barang rusak saat diterima, produk tidak sesuai dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, kesalahan jumlah barang, hingga dugaan penipuan oleh penjual.

Dalam pelaksanaannya, Shopee menyediakan pusat bantuan (Help Center) dan layanan pelanggan (Customer Service) yang dapat diakses melalui aplikasi, email, maupun fitur live chat. Konsumen dapat mengajukan pengaduan dengan melampirkan bukti-bukti pendukung seperti foto produk, video unboxing, bukti pembayaran, tangkapan layar percakapan dengan penjual, serta bukti resi pengiriman. Bukti-bukti tersebut menjadi dasar bagi Shopee untuk melakukan verifikasi terhadap klaim yang diajukan. Setelah pengaduan diterima, tim Customer Service Shopee akan melakukan investigasi dengan menghubungi kedua belah pihak, baik konsumen maupun penjual. Shopee kemudian memeriksa apakah terdapat pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan platform. Dalam proses ini, Shopee berperan sebagai pihak netral yang mencoba menilai fakta-fakta yang ada sebelum mengambil keputusan.

Apabila terbukti bahwa konsumen mengalami kerugian akibat kesalahan penjual, Shopee dapat memberikan solusi berupa pengembalian dana (refund), penggantian barang, atau pembatalan transaksi. Sebaliknya, jika klaim konsumen tidak dapat dibuktikan, maka Shopee dapat menolak pengaduan tersebut (Dudi Badruzaman, 2025). Mekanisme pengaduan ini memberikan kemudahan karena konsumen tidak perlu langsung menempuh jalur litigasi di pengadilan yang memerlukan waktu dan biaya lebih besar.

Selain itu, sistem pengaduan juga memiliki fungsi preventif karena mendorong penjual untuk lebih berhati-hati dalam menjalankan usahanya. Dengan adanya ancaman laporan dan sanksi dari platform, penjual cenderung menjaga kualitas produk dan pelayanan agar tidak memperoleh reputasi buruk. Oleh karena itu, complaint system menjadi salah satu instrumen penting dalam perlindungan konsumen di era perdagangan elektronik.

b. Pengembalian Barang dan Refund (Return and Refund)

Shopee juga menyediakan mekanisme pengembalian barang dan pengembalian dana atau return and refund sebagai bentuk perlindungan terhadap hak konsumen. Fitur ini memungkinkan pembeli mengajukan pengembalian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, mengalami kerusakan, cacat produksi, atau berbeda dari deskripsi produk yang ditampilkan oleh penjual. Dalam praktiknya, konsumen diberikan batas waktu tertentu untuk mengajukan retur setelah barang diterima. Konsumen harus memberikan alasan pengajuan retur dan melengkapi bukti pendukung seperti foto maupun video kondisi barang. Setelah pengajuan dikirimkan, penjual akan diberi kesempatan untuk menanggapi permohonan tersebut. Jika penjual menyetujui klaim, maka proses pengembalian barang dan refund dapat segera dilakukan (Arifin & Siregar, 2025). Apabila terjadi penolakan dari pihak penjual, Shopee akan turun tangan untuk melakukan peninjauan terhadap sengketa tersebut. Shopee akan memeriksa bukti dari kedua belah pihak sebelum menentukan keputusan akhir. Dalam kondisi tertentu, Shopee dapat memutuskan bahwa dana dikembalikan kepada konsumen tanpa harus mengembalikan barang apabila ditemukan pelanggaran serius dari pihak penjual.

Mekanisme return and refund sangat penting karena transaksi elektronik memiliki risiko tinggi akibat konsumen tidak dapat melihat dan memeriksa barang secara langsung sebelum membeli. Oleh sebab itu, fitur ini menjadi bentuk jaminan keamanan bagi konsumen agar tidak mengalami kerugian secara sepihak. Di sisi lain, mekanisme ini juga mendorong pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas produk dan kejujuran dalam memberikan informasi. Penjual yang sering menerima pengajuan retur biasanya akan mengalami penurunan reputasi toko dan berpotensi mendapatkan sanksi dari Shopee. Dengan demikian, sistem return and refund tidak hanya berfungsi sebagai penyelesaian sengketa, tetapi juga sebagai alat pengawasan terhadap perilaku pelaku usaha di marketplace.

c. Mediasi dan Arbitrase

Apabila sengketa tidak dapat diselesaikan melalui komunikasi langsung antara konsumen dan penjual ataupun melalui sistem pengaduan biasa, Shopee menyediakan mekanisme mediasi dan arbitrase sebagai alternatif penyelesaian sengketa. Mekanisme ini termasuk dalam bentuk

Alternative Dispute Resolution (ADR) yang bertujuan menyelesaikan sengketa secara cepat, efisien, dan tanpa proses pengadilan yang rumit.

Dalam mediasi, Shopee atau pihak ketiga yang ditunjuk bertindak sebagai mediator yang membantu kedua belah pihak mencari jalan tengah atas permasalahan yang terjadi. Mediator tidak memiliki kewenangan memutus perkara, tetapi hanya memfasilitasi komunikasi agar tercapai kesepakatan bersama. Mediasi biasanya digunakan ketika kedua pihak masih memiliki itikad baik untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Sementara itu, arbitrase dilakukan apabila sengketa memerlukan keputusan yang bersifat final dan mengikat. Dalam arbitrase, arbiter akan memeriksa bukti-bukti yang diajukan oleh konsumen dan pelaku usaha, kemudian memberikan putusan yang wajib dipatuhi oleh kedua pihak. Arbitrase dianggap lebih cepat dibanding penyelesaian melalui pengadilan karena prosesnya lebih sederhana dan tertutup. Keberadaan mediasi dan arbitrase menunjukkan bahwa Shopee berusaha menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa berjenjang.

Konsumen tidak langsung diarahkan ke proses hukum formal, melainkan diberi kesempatan menyelesaikan sengketa secara nonlitigasi terlebih dahulu. Hal ini sejalan dengan prinsip efisiensi dalam perdagangan elektronik.

Namun demikian, efektivitas mediasi dan arbitrase sangat bergantung pada profesionalitas mediator maupun arbiter yang terlibat (Raharjo et al., 2024). Jika mediator tidak netral atau proses arbitrase tidak transparan, maka konsumen dapat merasa dirugikan. Oleh karena itu, penting bagi Shopee untuk memastikan bahwa mekanisme ADR dilakukan secara adil, independen, dan akuntabel. Selain itu, mediasi dan arbitrase juga memiliki kelebihan berupa menjaga hubungan baik antara penjual dan pembeli. Penyelesaian secara damai dapat meminimalisir konflik berkepanjangan dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap platform marketplace.

d. Sistem Penilaian dan Ulasan (Rating and Review System)

Shopee menerapkan sistem penilaian dan ulasan sebagai salah satu instrumen pengawasan sekaligus pencegahan sengketa dalam transaksi elektronik. Setelah transaksi selesai, konsumen diberikan kesempatan untuk memberikan rating berupa bintang dan ulasan mengenai kualitas produk maupun pelayanan penjual. Sistem ini memiliki fungsi yang sangat penting dalam ekosistem marketplace karena menjadi sumber informasi bagi calon pembeli lain sebelum melakukan transaksi. Konsumen dapat melihat reputasi toko berdasarkan jumlah penjualan, tingkat kepuasan pembeli, serta komentar-komentar dari pengguna sebelumnya. Penjual yang memperoleh ulasan positif cenderung lebih dipercaya oleh konsumen, sedangkan penjual dengan banyak ulasan negatif biasanya akan mengalami penurunan minat pembeli. Dengan demikian, sistem rating dan review secara tidak langsung mendorong pelaku usaha untuk menjaga kualitas produk, kecepatan pengiriman, dan pelayanan kepada konsumen (Masferisa & Hidayat, 2025).

Selain berfungsi sebagai sarana informasi, sistem ulasan juga menjadi alat kontrol sosial dalam perdagangan elektronik. Konsumen dapat memperingatkan pengguna lain mengenai toko yang tidak bertanggung jawab, sementara penjual yang profesional akan memperoleh keuntungan reputasi. Hal ini menciptakan mekanisme pasar yang lebih transparan dan kompetitif. Namun demikian, sistem ulasan juga memiliki kelemahan. Terdapat kemungkinan adanya ulasan palsu, manipulasi rating, atau komentar yang tidak objektif. Beberapa penjual bahkan menggunakan akun tertentu untuk meningkatkan reputasi toko secara tidak wajar. Oleh karena itu, Shopee perlu melakukan pengawasan terhadap praktik manipulasi ulasan agar sistem ini tetap kredibel. Dalam konteks penyelesaian sengketa, rating dan review dapat menjadi bahan pertimbangan Shopee dalam menilai rekam jejak penjual. Penjual yang memiliki banyak laporan dan ulasan buruk dapat dikenakan sanksi seperti pembatasan akun, penurunan performa toko, hingga penutupan akun secara permanen.

e. Kebijakan Perlindungan Konsumen Shopee

Shopee juga memiliki kebijakan perlindungan konsumen sebagai dasar utama dalam menjaga keamanan transaksi elektronik. Kebijakan ini dirancang untuk memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen tetap terlindungi apabila terjadi masalah dalam proses transaksi. Salah satu bentuk perlindungan yang paling dikenal adalah fitur Shopee Guarantee. Melalui fitur ini, dana pembayaran dari konsumen tidak langsung diteruskan kepada penjual, melainkan ditahan sementara oleh Shopee sampai barang diterima dengan baik oleh pembeli. Sistem ini bertujuan mencegah terjadinya penipuan dan memastikan bahwa konsumen menerima barang sesuai pesanan (Jumiran et al., 2025). Jika barang tidak diterima, rusak, atau tidak sesuai dengan deskripsi, maka konsumen dapat mengajukan komplain sebelum dana diteruskan kepada penjual. Dalam kondisi tertentu, Shopee dapat memutuskan untuk mengembalikan dana kepada pembeli tanpa perlu menunggu persetujuan penjual apabila terbukti terjadi pelanggaran.

Sedangkan untuk penyelesaian sengketa melalui jalur eksternal yang ditempuh Shopee adalah sebagai berikut:

a. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Salah satu jalur eksternal yang dapat ditempuh oleh konsumen adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan lembaga yang dibentuk

berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan. BPSK memiliki beberapa kewenangan, antara lain:

- 1) Menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen.
- 2) Melakukan mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.
- 3) Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- 4) Menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha tertentu.

Dalam sengketa yang berkaitan dengan transaksi Shopee, konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada BPSK dengan melampirkan dokumen pendukung seperti bukti pembayaran, riwayat transaksi, tangkapan layar percakapan dengan penjual, dan bukti penerimaan barang.

Keunggulan penyelesaian sengketa melalui BPSK adalah prosesnya relatif cepat, biaya yang rendah, dan prosedurnya lebih sederhana dibandingkan proses peradilan umum. Selain itu, penyelesaian melalui BPSK juga lebih mudah diakses oleh masyarakat.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

Selain BPSK, konsumen dapat memperoleh bantuan dari LPKSM. Lembaga ini berfungsi untuk membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya melalui kegiatan advokasi, edukasi, dan pendampingan hukum (Ahmadi & Sutarman, 2018). LPKSM dapat membantu konsumen dengan cara:

- 1) Memberikan konsultasi hukum terkait sengketa yang dihadapi.
- 2) Membantu penyusunan surat pengaduan.
- 3) Mendampingi konsumen dalam proses mediasi atau persidangan.
- 4) Memberikan edukasi mengenai hak dan kewajiban konsumen.

Keberadaan LPKSM sangat penting karena tidak semua konsumen memahami prosedur hukum yang harus ditempuh ketika mengalami kerugian akibat transaksi elektronik.

c. Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase

Arbitrase merupakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dilakukan oleh arbiter yang dipilih oleh para pihak. Penyelesaian sengketa melalui arbitrase diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam arbitrase, para pihak menyerahkan penyelesaian sengketa kepada pihak ketiga yang netral. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat sehingga tidak dapat diajukan banding sebagaimana putusan pengadilan pada umumnya. Keuntungan arbitrase antara lain:

- 1) Kerahasiaan sengketa lebih terjaga.
- 2) Proses penyelesaian relatif cepat.
- 3) Para pihak dapat memilih arbiter yang memiliki keahlian khusus.
- 4) Putusan bersifat final dan mengikat.

Namun, arbitrase umumnya lebih banyak digunakan dalam sengketa bisnis bernilai besar dibandingkan sengketa konsumen yang bernilai kecil.

d. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan (Litigasi)

Apabila seluruh upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil, maka para pihak dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan negeri. Jalur ini merupakan bentuk penyelesaian sengketa yang paling formal karena dilakukan berdasarkan hukum acara perdata yang berlaku (Yahya Harahap, 2019). Dalam sengketa jual beli di Shopee, gugatan dapat diajukan berdasarkan:

1) Wanprestasi

Wanprestasi terjadi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya sesuai dengan isi perjanjian yang telah disepakati. Misalnya, penjual tidak mengirim barang yang telah dibayar oleh konsumen atau mengirim barang yang berbeda dari yang diperjanjikan.

2) Perbuatan Melawan Hukum

Perbuatan melawan hukum terjadi apabila suatu tindakan melanggar hak orang lain dan menimbulkan kerugian. Misalnya, penggunaan identitas konsumen tanpa izin atau tindakan penipuan dalam transaksi elektronik.

Melalui jalur pengadilan, pihak yang dirugikan dapat meminta ganti rugi berupa kerugian materiil maupun immateriil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Penyelesaian sengketa jual beli melalui platform Shopee memiliki landasan hukum yang berasal dari berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Dasar hukum utama yang digunakan adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320 mengenai syarat sah perjanjian dan Pasal 1338 yang menegaskan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Selain itu, perlindungan terhadap konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini memberikan hak kepada konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa serta memperoleh ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Dalam konteks transaksi elektronik, pengaturan lebih lanjut terdapat dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Undang-undang ini mengakui keabsahan dokumen elektronik, kontrak elektronik, dan alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di hadapan hukum. Dengan adanya berbagai dasar hukum tersebut, penyelesaian sengketa yang timbul dari transaksi jual beli di Shopee memiliki legitimasi hukum yang kuat serta memberikan kepastian hukum bagi konsumen maupun pelaku usaha.

Kebijakan perlindungan konsumen Shopee juga mencakup pengaturan mengenai hak dan kewajiban pengguna, larangan terhadap tindakan curang, perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Dengan adanya aturan tersebut, Shopee berusaha menciptakan lingkungan transaksi yang aman dan terpercaya. Selain itu, kebijakan perlindungan konsumen ini sejalan dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Kedua regulasi tersebut menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan jasa, termasuk dalam transaksi elektronik.

Walaupun demikian, implementasi perlindungan konsumen di marketplace masih menghadapi berbagai tantangan, seperti banyaknya transaksi yang terjadi setiap hari, kesulitan verifikasi bukti, serta adanya penjual yang memanfaatkan celah sistem. Oleh karena itu, Shopee perlu terus meningkatkan kualitas pengawasan dan pelayanan agar perlindungan konsumen dapat berjalan secara optimal. Secara keseluruhan, mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh Shopee menunjukkan adanya upaya untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen sekaligus menjaga keseimbangan kepentingan antara pembeli dan penjual. Sistem pengaduan, return and refund, mediasi dan arbitrase, rating dan review, serta kebijakan perlindungan konsumen menjadi instrumen penting dalam menciptakan transaksi elektronik yang aman, adil, dan terpercaya di era digital.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam kegiatan perdagangan melalui hadirnya platform e-commerce seperti Shopee. Kemudahan transaksi online memberikan banyak manfaat bagi masyarakat, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, serta perluasan peluang usaha. Namun, di balik kemudahan tersebut, transaksi elektronik juga menimbulkan berbagai bentuk sengketa yang berpotensi merugikan konsumen, baik secara materiil maupun immateriil.

Berdasarkan pembahasan, terdapat beberapa jenis sengketa yang sering terjadi di platform Shopee, yaitu penipuan oleh penjual, penjualan barang palsu, ketidaksesuaian produk dengan deskripsi, produk rusak atau cacat, manipulasi harga, keterlambatan pengiriman, kesalahan logistik, serta masalah dalam proses pengembalian barang dan refund. Sengketa-sengketa tersebut menunjukkan bahwa posisi konsumen dalam transaksi

elektronik masih relatif lemah dibandingkan pelaku usaha, terutama dalam hal akses informasi dan kekuatan tawar-menawar.

Dalam perspektif hukum, perlindungan terhadap konsumen telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya. Kedua peraturan tersebut memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk memperoleh hak atas keamanan, kenyamanan, informasi yang benar, serta ganti rugi apabila mengalami kerugian dalam transaksi elektronik. Penyelesaian sengketa jual beli melalui platform Shopee pada dasarnya dapat dilakukan melalui mekanisme internal yang disediakan oleh platform maupun melalui jalur eksternal apabila penyelesaian internal tidak mampu memberikan solusi yang memuaskan bagi para pihak. Jalur eksternal merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh kepastian hukum, keadilan, serta pemulihan atas kerugian yang timbul akibat transaksi elektronik. Shopee sebagai platform marketplace juga telah menyediakan berbagai mekanisme penyelesaian sengketa internal, seperti sistem pengaduan (complaint system), return and refund, mediasi dan arbitrase, sistem rating dan review, serta kebijakan perlindungan konsumen melalui fitur Shopee Guarantee. Mekanisme tersebut pada dasarnya bertujuan menciptakan transaksi yang aman, adil, dan terpercaya bagi seluruh pengguna platform. Akan tetapi, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti proses penyelesaian yang memakan waktu, kurangnya transparansi, lemahnya pengawasan terhadap penjual, serta minimnya pemahaman konsumen mengenai hak-haknya. Penyelesaian sengketa melalui jalur eksternal dapat ditempuh melalui beberapa mekanisme, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), arbitrase, dan pengadilan. Setiap mekanisme memiliki karakteristik, kelebihan, dan prosedur yang berbeda. BPSK dan LPKSM lebih menekankan penyelesaian sengketa secara cepat, sederhana, dan berbiaya ringan, sedangkan arbitrase dan pengadilan memberikan kepastian hukum yang lebih kuat melalui putusan yang mengikat.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan dari pihak Shopee terhadap aktivitas penjual, perbaikan sistem pelayanan dan penyelesaian sengketa, serta edukasi hukum kepada masyarakat mengenai hak dan kewajiban dalam transaksi elektronik. Selain itu, pemerintah juga perlu memperkuat pengawasan dan penegakan hukum agar perlindungan konsumen dalam perdagangan elektronik dapat terlaksana secara efektif. Dengan adanya kerja sama antara platform marketplace, pelaku usaha, konsumen, dan pemerintah, diharapkan tercipta sistem perdagangan elektronik yang lebih aman, transparan, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- A. F., Masferisa, and Hidayat Y. (2025). "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Bagi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce." *Bina Mulia Hukum* 14, no. 8.
- A.M.P, Ariawan. (2023). "Analysis of Dispute Resolution in the Marketplace For Consumer Losses: A Comparative Study Between Shopee And Amazon." *Lex Prudentium Law Journal* 1, no. 2.
- D. B., Dudi Badruzaman. (2025). "Legal Review of Consumer Protection in E-Commerce Transactions in Indonesia." *Journal of Law and Justice* 2, no. 1.
- D. N., Afrina, and Siregar H. A. (2025). "Dispute Resolution In Online Sales And Purchase Agreements On E-Commerce Shopee." *Journal of Law, Politic and Humanities* 6, no. 1.
- Digital Transactions Through E-Commerce Shopee With QRIS Payment Method." *Journal of Practice Learning and Educational Development* 5, no. 2.
- H. P, Raharjo, Istri C., Laksmi D., and Sucana I. W. P. (2024). "Perlindungan Hukum Pembeli Atas Ketidaksesuaian Kualitas Barang Dan Jasa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen." *Syntax Admiration* 5, no. 9.
- Harahap, Yahya. (2019). *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Menggunakan Jasa E-Commerce.” Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum 8, no. 5.
- J., Jumiran, Bonggoibo A., and Kariadi J. (2025). “A Critical Review of Shopee’ s Consumer Compensation Policies : An Indonesian Legal Perspective Consumer Legal Protection Is Realized in Indonesian e-Commerce Practice . 1999 on Consumer Protection (UUPK) — Which Affirms the Right to Comfort , Safety.” Jurnal Ilmu Hukum Kyadiren 7, no. 1. Jakarta: Rajawali Pers.
- Jurnal Teknologi, Bisnis Dan Pendidikan 1, no. 2.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (n.d.).
- M. B. G., Prabowo, and Darmoko M. (2025). “Legal Protection for Sellers in Online Transactions With Cash on Delivery (Cod) Payments At Pt Shopee Internasional Indonesia.” Journal of Court and Justice 4, no. 1.
- Miru, Ahmadi. (2013). Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Rajawali Pers. Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo. (2018). Hukum Perlindungan Konsumen.
- Muhaimin. Metode Penelitian Hukum. Mataram: Mataram University Press, n.d. Pradnyaswari, Ida Ayu Eka, and I. Ketut Westra. (2020). “Upaya Perlindungan
- Rajaguguk, Peter, Bambang Haryono, Hardani, and Arief Fdholi. (2023). “Penerapan Sistem Pelayanan Trace To Tracking Shopee Express Pada PT. Nusantara Ekspres Kilat Di Service Point Jakarta.” Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi MH Thamrin 4, no. 1.
- Revaldi, Rahmadoni. (2020). “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hukum Atas Iklan Clickbait Di E-Commerce Shopee.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Shidarta. (2014). Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia. Jakarta: Grasindo. Tri Susanti, Nimrod, and Sinaga I. P. A. S. (2025). “Legal Aspects of Contracts in
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (n.d.). Wijoyo, Agung, Alfi Sori Muda Nasution, Devy Tia Larasati, Dian Gustiara, and
- Wilda Nurul Hilal. (2023). “UPAYA PENGEMBANGAN DAN PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM ECOMMERCE SHOPEE.”