



Hubungan Hukum Hak Kompensasi Pembeli dengan Pemilik E-Commerce: Studi Platform Shopee

Legal Relations of Buyer's Compensation Rights with E-Commerce Owners: Study of the Shopee Platform

Ido Wisnu Utomo
202040100030

PROPOSAL SKRIPSI

**Program Studi Hukum
Fakultas Bisnis Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Mei, 2023**

LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Judul : Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memilih Barang Pada
E - Commers Shopee

Nama Mahasiswa : Ido Wisnu Utomo
NIM 202040100030

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing
Mochammad Tanzil Multazam, S.H., M.Kn.
NIDN.000000000

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Noor Fatimah Mediawati, S.H., M.H.
NIDN. 000000000

Tanggal Pengesahan
(HH/BB/TT)

DAFTAR ISI

A. Bagian Pengesahan

1. Sampul
2. Lembar Pengesahan
3. Daftar Isi

B. Bagian Isi

1. Judul
2. Pendahuluan
3. Rumusan Masalah
4. Pertanyaan Penelitian
5. Kategori SDGs
6. Metode
7. Jadwal Penelitian

Legal Relations of Buyer's Compensation Rights with E-Commerce Owners: Study of the Shopee Platform

Hubungan Hukum Hak Kompensasi Pembeli dengan Pemilik E-Commerce: Studi Platform Shopee

I. Pendahuluan

Di era modern, belanja online telah menjadi tren baru yang digemari oleh masyarakat Indonesia. Salah satu keuntungan dari belanja online adalah tersedianya voucher, diskon, dan gratis ongkos kirim yang ditawarkan oleh pasar online seperti Shopee. Namun, ketidaksesuaian produk dapat terjadi ketika barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, barang yang salah dikirim, atau ukuran produk yang tidak sesuai. Untuk menghindari kekecewaan pelanggan, Shopee menyediakan fitur pengembalian barang dan dana, bahkan dengan sistem COD. Pelanggan dapat mengajukan pengembalian dengan alasan produk tidak lengkap/kosong, dan pengembalian barang dan dana akan secara otomatis disetujui oleh sistem.

Namun, terdapat beberapa masalah yang dapat muncul saat melakukan pengembalian barang di Shopee. Misalnya, terkadang pengajuan pengembalian dengan alasan produk tidak lengkap/kosong dapat dibatalkan oleh Shopee, meskipun perusahaan tersebut menyatakan bahwa pengembalian barang dan dana akan otomatis disetujui oleh sistem. Hal ini dapat mengecewakan pelanggan. Oleh karena itu, pelanggan perlu memperhatikan syarat dan ketentuan pengembalian barang di Shopee untuk menghindari masalah yang tidak diinginkan.

Dasar hukum e-commerce di Indonesia diatur oleh beberapa peraturan, seperti Pasal 1338 KUHP yang mengatur tentang asas kebebasan berkontrak, UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 yang mengatur tentang transaksi elektronik, dan UU Perdagangan yang berlaku untuk e-commerce. Selain itu, ada pula aturan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang merujuk pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal-pasal dalam UU ITE yang mengatur tentang e-commerce meliputi kewajiban penyelenggara sistem elektronik untuk memberikan informasi kepada konsumen dan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik. Sementara itu, Pasal 30 UU ITE mengatur tentang kejahatan dalam e-commerce, yang jika terjadi, dapat dilaporkan ke penegak hukum.

Konsumen dalam e-commerce juga memiliki hak-hak yang diatur oleh Pasal 62 ayat (1) UU Perlindungan Konsumen, termasuk hak atas pengembalian barang, penggantian kerugian, dan kompensasi atas kerugian yang diderita. Dengan adanya aturan-aturan ini, diharapkan e-commerce dapat berjalan dengan baik dan memberikan perlindungan kepada konsumen. Namun, dalam praktiknya masih banyak kasus yang terjadi di mana konsumen kesulitan untuk mendapatkan kompensasi dari pemilik e-commerce. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengkaji hubungan hukum antara hak kompensasi pembeli dengan pemilik e-commerce dan meningkatkan perlindungan konsumen dalam transaksi online.

kondisi penelitian saat ini Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa e-commerce akan memberikan kompensasi dalam bentuk penggantian atau refund jika barang atau jasa yang diterima

oleh konsumen tidak sesuai dengan pesanan atau informasi yang tercantum, dengan mengikuti syarat-syarat tertentu yang diberikan oleh konsumen. Hal ini tetap dapat diatur oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terutama dalam hal asas tanggung jawab Aswar, A. (2022). Tanggung jawab bagi pelaku usaha dalam jual beli online adalah memberikan kompensasi atau ganti rugi atas produk yang bermasalah. Selain itu, perlindungan hukum bagi konsumen belanja online juga dapat diberikan melalui kepastian hukum yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Handriani, A. (2020).

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kontrak elektronik yang diatur dalam Pasal 18 ayat (1) UU ITE diakui dan memiliki kedudukan yang sama dengan kontrak jual beli secara konvensional. Oleh karena itu, perlindungan hukum bagi konsumen belanja online harus memperhatikan regulasi yang ada dalam peraturan perundang-undangan terkait e-commerce Mahardika, P. S., & Rudy, D. G. (2018).

Bahwa kondisi penelitian saat ini, masih belum ada yang membahas hubungan hukum hak kompensasi pembeli dengan pemilik e-commerce studi platform shopee, tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan menjelaskan hak-hak yang dimiliki oleh pembeli dalam hal kompensasi dalam transaksi di platform Shopee, serta untuk memahami tanggung jawab dan kewajiban pemilik e-commerce terhadap pembeli dalam konteks ini. Penelitian ini juga dapat bertujuan untuk memberikan rekomendasi atau saran kepada pembeli dan pemilik e-commerce mengenai cara-cara terbaik untuk menyelesaikan perselisihan atau masalah dalam transaksi secara hukum. Penelitian mengenai hubungan hukum antara hak kompensasi pembeli dengan pemilik e-commerce pada platform Shopee dapat memberikan manfaat yang beragam, serta memberikan manfaat praktis bagi masyarakat secara umum dengan memberikan informasi yang dapat membantu dalam melindungi diri mereka sendiri sebagai konsumen. Memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pembeli dan pemilik e-commerce mengenai hak dan kewajiban masing-masing dalam konteks transaksi online.

Rumusan masalah

Bagaimana Hubungan Hukum Hak Kompensasi Pembeli dengan Pemilik E-Commerce: Studi Platform Shopee?

Pertanyaan penelitian

Apakah Konsumen dapat memenuhi aspek keadilan atas hak kompensasi ?

Kategori SDGs

Sesuai dengan kategori SDGs 16 <https://sdgs.un.org/goals/goal10>

II. Metode

Penelitian ini termasuk jenis penelitian normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menganalisis bahan hukum untuk mendapatkan pemahaman mengenai suatu fenomena hukum. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Statute Approach, yaitu pendekatan yang memfokuskan pada analisis terhadap peraturan perundang-undangan yang menjadi objek penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-undang ITE Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik dan Permen Kominfo no 5 tahun 2016 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik. Sementara itu, bahan hukum sekunder yang digunakan adalah jurnal dan buku-buku yang relevan dengan objek penelitian. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deduktif. Dalam pendekatan deduktif, peneliti mencari sebuah pola atau kesimpulan umum berdasarkan pada pengamatan terhadap data yang spesifik.

III. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian sebagaimana bisa dilihat pada gambar 1.

No.	Tahap dan Kegiatan Penelitian	Waktu (Bulan)					
		1	2	3	4	5	6
1.	Persiapan Menyusun Proposal	■					
2.	Pengumpulan Data Mengumpulkan Data Primer dan Sekunder		■				
3.	Pengolahan dan Analisis Data			■	■		
4.	Penyusunan Laporan					■	
5.	Dan Lain-lain						■

Gambar 1. Jadwal penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Handriani, 'Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Transaksi Jual Beli Online', *Pamulang Law Review*, Vol. 3, No. 2, Pp. 127–138, Nov. 2020.
- [2] Aswar, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Oleh Penjual Online Shopping Melalui E-Commerce', *Petitum*, Vol. 10, No. 1, Art. No. 1, Jul. 2022.
- [3] Susanti, 'Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Konsumen Belanja Online Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Juncto Uu No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik', *Sigma-Mu*, Vol. 9, No. 1, Art. No. 1, Mar. 2017.
- [4] Wariati, 'E-Commerce Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen', . *Vol.*, Vol. 1, No. 2.
- [5] Mantri, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E -Commerce', Masters, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2007. Accessed: May 11, 2023.
- [6] Hayati, M. Hosen, And L. N. Hidayah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan', *Zaaken: Journal Of Civil And Business Law*, Vol. 1, No. 1, Art. No. 1, Feb. 2020.
- [7] Bagaskara And G. Kurniati, 'Perlindungan Konsumen Atas Kesalahan Pengiriman Barang Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Shopee (Hukum Perdata)', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol. 9, No. 5, Art. No. 5, Mar. 2023.
- [8] E. Novita And M. H. Darsono S. H., 'Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi E-Commerce Pada Situs Belanja Online Shopee', S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2022.
- [9] H. Khatimah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee', *Lex Lata*, Vol. 4, No. 3, Art. No. 3, Feb. 2023.
- [10] H. Khatimah, 'Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di Aplikasi Lazada Dan Shopee', *Lex Lata*, Vol. 4, No. 3, Art. No. 3, Feb. 2023.