PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI ERA DIGITAL (*E-COMMERCE*) PT. SHOPEE EXPRESS PADANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum

Diajukan oleh:

RISKI HENDRI

2010012111028

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG

2025

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

No. Reg : 680/Pdt/02/III-2025

Nama	:	**Riski Hendri**
NPM	:	**2010012111028**
Bagian	:	**Hukum Perdata**
Judul Skripsi	:	**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Di Era Digital (*E-Comerce)* PT Shoope Ekspres Padang**

Telah disetujui pada Hari **Senin** Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh lima** untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr.Yofiza Media S.H, M.H. (Pembimbing)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata

(Dr.Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H)

(Dr. Yofiza Media S.H, M.H)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg : 680/Pdt/02/III-2025

Nama	:	**Riski Hendri**
NPM	:	**2010012111028**
Bagian	:	**Hukum Perdata**
Judul Skripsi	:	**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Di Era Digital (*E-Comerce)* PT Shoope Ekspres Padang**

Telah Dipertahankan di depan **Tim Penguji** pada bagian **Hukum Perdata** pada Hari **Rabu** Tanggal **Dua belas** Bulan **Maret** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Lima** dan dinyatakan **LULUS**

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. **Dr Yetiza Media, S.H M.H.** (Ketua/Pembimbing) _____
2. **Dr. Zarfinal , S.H., M.H** (Anggota Penguji) _____
3. **Dr.Suamperi , S.H., M.H.** (Anggota Penguji) _____

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Dr.Sanidjar Pebrihariati.R , S.H., M.H

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI ERA DIGITAL (*E-Commerce*)PT. SHOPEE EXPRESS PADANG

Riski Hendri[1], Yofiza Media[1]
[1]Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Email:Riskihendri054@gmail.com

ABSTRAK

Transaksi *E-commerce* adalah proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer. Semus transaksi jual beli secara online ini dilakukan tanpa adanya tatap muka antara para pihak. Mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara *elektronik melalui Electronic Commerce (E-Commerce).* Produk tidak dapat dicoba. Dalam jual beli elektronik, produk yang ditawarkan bermacam-macam dan beraneka ragam, dan semua produk tidak dapat dicoba. pembeli mencari pakaian, maka penjual hanya menyediakan ukuran dan pembeli yang harus memilih sesuai dengan ukurannya.Rumusan masalah,1) Apa bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* PT. shopee?,2) Apa bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan melalui transaksi *e-commerce* PT.shopee?. Jenis penelitian sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder kemudian teknik pengumpulan data menggunakan studi dokumen dan wawancara yang dianalisa secara kualitatif. Hasil peneltian dan pembahasan 1) Hak Konsumen untuk Menuntut Penggantian Kerugian Dalam perlindungan kepada konsumen shopee, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, maka pihak shopee wajib untuk memberikan penggantian/pengembalian produk, 2) dan bertanggung jawab memberikan ganti rugi atau kerusakan sesuai dengan yang telah diatur di dalam Pasal 19 UUPK.

Kata kunci : Transaksi, Barang, Konsumen

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI ERA DIGITAL (*E-Commerce*) PT. SHOPEE EXPRESS PADANG

Riski Hendri[1], Yofiza Media[1]
[1]Prodi Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Email:Riskihendri054@gmail.com

ABSTRAK

E-commerce transactions are the process of buying and selling goods and services carried out via computer networks. All online buying and selling transactions are carried out without any face-to-face contact between the parties. They base the buying and selling transactions on a sense of trust in each other so that the buying and selling agreements between the parties are carried out electronically through Electronic Commerce (E-Commerce). Product cannot be tried. In electronic buying and selling, the products offered are varied and diverse, and all products cannot be tried. the buyer is looking for clothes, then the seller only provides the size and the buyer must choose according to the size. Problem formulation, 1) What is the form of legal protection for consumers in e-commerce transactions PT. shopee?, 2) What is the form of responsibility of business actors for business actors' default in trading through PT.shopee e-commerce transactions?. The data source research type used was primary data and secondary data, then data collection techniques used document studies and interviews which were analyzed qualitatively. Results of research and discussion 1) Consumer's Right to Demand Compensation for Losses In protecting shopee consumers, if the goods and/or services received do not comply with the agreement or are not as they should be, then shopee is obliged to provide replacement/return of the product, 2) and is responsible for providing compensation or damage in accordance with what is regulated in Article 19 UUPK.

Keywords: Transactions, Goods, Consumers

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI ERA DIGITAL (*E-COMMERCE*)PT. SHOPEE EXPRESS PADANG".** Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Bung Hatta.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan serta bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini dengan kerendaharan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Ibu **Dr. Yofiza Media, S.H., M.H** Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Bung Hatta, Ibu **Prof. Diana Kartika**.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Ibu **Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H**.
3. Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, Bapak **Hendriko Arizal S.H., M.H**.
4. Ketua Bagian Hukum Perdata, Ibu **Dr. Yofiza Media S.H., M.H**.
5. Bapak/Ibu Dosen-Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta yang

telah memberikan saya ilmu dan pembelajaran.

6. Bapak/Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Seluruh teman-teman angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta, dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, terutama bagi perkembangan ilmu pengetahuan, Aamiin yaa Rabbal Alamin.

Padang, Maret 2025
PENULIS,

RISKI HENDRI
NPM.2010012111028

LEMBARAN PERSEMBAHAN KHUSUS

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan mengucapkan syukur atas Rahmat Allah SWT, sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sangat kusayangi:

1. Papa saya Jon Hendri , terima kasih atas kepercayaan yang telah diberikan, terimakasih sudah mengantarkan saya sampai ditempat ini, pengorbanan yang tiada henti-hentinya, cinta, do'a dan motivasi. Sosok papa yang selalu mendoakan, memberikan restu dan dukungan baik moril maupun materil dalam kehidupan penulis serta yang selalu mengajarkan arti kehidupan. Tidak ada kata-kata yang cukup untuk mengatakan betapa bersyukurnya dan bangganya Penulis menjadi putra dari Papa.
2. Mama Asnimar , perempuan hebat yang selalu menjadi penyemangat, sosok mama yang mampu mendidik penulis, memotivasi dan yang tidak ada henti-hentinya memberikan kasih sayang hingga penulis mampu menyelesaikan studinya. Semoga Allah selalu menjaga mama dan papa dalam kebaikan, kemudahan, sehat dan bahagia selalu Aamiin.
3. Saudara kandung saya Fitri Aprilia, Reni Angraini, Riska Asrini , dan Desna ferla safira yang telah menyemangati penulis dan selalu memberikan kebahagiaan sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Teman seperjuangan saya, Ummul chairi berlin, Muhammad ikhsanul fikri, Fawzan alfian, Farel agusri, Fajar pratama, Rahmad dalfi, Lutfi pratama, Daffa castro, Sigit aziz, Fadil ilhami, , saya sangat besyukur karena telah dipertemukan dengan teman sebaik mereka, yang selalu mengulurkan tangan saya saat saya terjatuh, yang selalu menyemangati penulis dan selalu ada dalam mendengarkan keluh kesah penulis.

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **i**

KATA PENGANTAR ..... **ii**

DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 4

D. Metode Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan tentang Perjanjian Jual Beli Dalam Prespektif Hukum Perdata

1. Perjanjian Pada Umumnya 7
2. Asas Asas Perjanjian 9
3. Syarat Sah Perjanjian 12

B. Tinjauan tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen 19
2. Pengertian Perlindungan Konsumen 20
3. Hak dan Kerugian Dari Konsumen 22

C. Tinjauan tentang Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce)*

1. Pengertian Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce)* 23
2. Tanggung Jawab Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce)* .....

D. Tinjauan tentang PT Shoppe

1. Pengertian PT Shoppe 26

2. Ruang Lingkup Pendirian PT Shoppe 30

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *E-Comerce* Shope 43

B. Tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan melalui transaksi *E-COMERCE* Shoope 47

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan 56

B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Internet adalah sekelompok server atau komputer yang saling terhubung dengan jaringan antar satu dengan yang lainnya menggunakan protokol komunikasi sehingga dapat saling berhubungan dan berbagi informasi. Dengan internet ini kita dapat memanfaatkannya sebagai media komunikasi dan sebagai media sharing data. e-commerce atau electronic commerce bisa dikatakan sebuah perdagangan melalui media electronic di internet secara online.[1] Dimana ada sisi penjual dan pembeli tetapi tidak bertemu secara tatap muka namun melalui media electronic atau internet sebagai penghubung dan media komunikasi. *E-commerce* ini tidak terlepas dari dunia *e-marketing* sebagai elektronik pemasaran dan dunia e-bisnis atau elektronik penjualan. Kebiasaan masyarakat yang sebelumnya melakukan transaksi jual beli kini perlahan berubah menjadi sebuah melalui internet atau transaksi onlinelangsung atau tatap muka, yaitu transaksi jual beli melalui internet atau transaksi online.

Transaksi *E-commerce* adalah proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer. Semus transaksi jual beli secara online ini dilakukan tanpa adanya tatap muka antara para pihak. Mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara

[1] Muhammad Rustam, 2017, *Internet dan penggunaannya*

elektronik melalui Electronic Commerce (E-Commerce).[2]

E-Commerce adalah suatu transaksi dagang antara penjual dan pembeli untuk menyediakan barang, jasa atau megambil alih hak. Kontrak yang dijalankan dengan media elektronik tanpa langsung para pihak yang melakukan transaksi.[3] Media ini terdapat jaringan umum dengan sistem terbuka, media tersebut adalah internet dari word web, transaksi ini terjadi terlepas batas wilayah dan syarat nasional. Daya tarik dunia *e-commerce* bagi bisnis sangatlah besar diantaranya keunggulan efisien dan efektif. Efesiensi dalam hal pemasaran dan tenaga kerja, kemudahan memasarkan produk atau jasa kepada konsumen kapan saja dan dimana saja dan segala informasi yang terkait perubahan jenis dan harga produk setiap saat.

Efektif dari segi komunikasi, kemudahan berkomunikasi antara penjual dan pembeli mudah dilakukan karena komunikasi antara penjual dan pembeli dapat terjadikapan saja selama keduanya memiliki koneksi internet. Penegakan Hukum *e-commerce* memberikan perlindungan kepada para pihak melalui internet sebenarnya sudah ada sejak tahun 2008 dengan diterbitkannya peraturan undang-undang khusus yang mengatur transaksi yang terjadi melalui internet yaitu Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 tentang informasi dan transaksi Elektronik (UUITE), dengan dasar pertimbangan bahwa pembangunan nasional merupakan suatu proses yang berkelanjutan yang seharusnya senantiasa tanggap terhadap berbagai dinamika yang terjadi di masyarakat.

[2] Tiara Nur fitria,2017,*Bisnis Jual Beli Online (online shop) dalam hukum islam* ,erlangga, Jakarta, hlm.53

[3] Galih Setyo Budi,2017,*Analisis sistem E-Commerce Pada perusahaan Jual beli online*

Transaksi secara elektronik memiliki kelebihan dan kekurangan dalam praktiknya .Adapun kelebihan transaks jual beli secara elektronik yaitu:

1. Pembeli tidak perlu ke toko untuk membeli barang untuk mendapatkan barang cukup terkoneksi dengan internet Pilih barang dan selanjutnya melakukan pemesanan barang kemudian barang akan diantar ke alamat rumah.
2. Menghemat waktu dan biaya transportasi berbelanja karena semua barang belanjaan bisa dipesan melalui perantara dari media internet khususnya situs *e-commerce* yang menjual belikan barang apa yang ingin dibeli.
3. Pilihan yang ditawarkan sangat beragamSebelum melakukan pemesanan pembeli dapat membandingkan semua produk dan harga yang ditawarkan oleh situs *e-commerce* tersebut.[4]

Di samping kelebihan tersebut, transaksi secara elektronik juga memiliki kekurangan antara lain:

1. Produk tidak dapat dicoba. Dalam jual beli elektronik, produk yang ditawarkan bermacam-macam dan beraneka ragam, dan semua produk tidak dapat dicoba. Bila pembeli mencari pakaian, maka penjual hanya menyediakan ukuran dan pembeli yang harus memilih sesuai dengan ukurannya.
2. Standar dari barang tidak sesuai. Salah satu kekurangan yang didapatkan oleh pembeli dalam jual beli online adalah barang tidak sama dengan aslinya Risiko penipuan.[5]

Salah satu *e-commerce* yang cukup terkenal di Indonesia adalah

[4] Tiara Nur Fitria,Op,Cit,Hlm. 57
[5] Abdul Aziz , 2020 , *Hukum E- Commerce*, PT Dian Ariesta , Jakarta, hlm. 15

PT.Shopee. Pertumbuhan *e-commerce* yang terus meningkat di Indonseia membuat PT.Shopee ikut meramaikan industri ini. Shopee merupakan aplikasi mobile *marketplace* pertama bagi konsumen–ke-konsumen (C2C) yang aman, menyenangkan, mudah, dan praktis dalam jual beli. Shopee sebagai salah satu situs yang wadah jual beli secara *online* yang telah melakukan perubahan untuk menarik minat pelanggan agar lebih banyak bertransaksi melalui situs tersebut. Shopee lebih fokus pada platform mobile sehingga orang-orang lebih mudah mencari, berbelanja, dan berjualan langsung di ponselnya saja.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkannya ke dalam karya ilmiah dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI DI ERA DIGITAL (*E-COMMERCE*).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* pada PT. shopee?
2. Bagaimanakah tanggung jawab pelaku usaha atas wanprestasi pelaku usaha dalam perdagangan melalui transaksi *e-commerce* pada PT.shopee?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum dalam pelaksanaan perdagangan melalui transaksi *e-commerce* PT.shopee

2. Untuk mengetahui tanggung jawab wanprestasi pelaku usaha dalam pelaksanaan transaksi *e-commerce* PT.shopee.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini diperlukan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan proposal inimaka metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis adalah penelitian hukum didalam suatu masyarakat atau penelitian terhadap suatu praktek yang terjadi dalam masyarakat yang dimana dilihat dari sisi hukum.

2. Sumber Data

   a. Data Primer

      Adalah data yang di peroleh dari sumber pertama melalui sebuah penelitian secara langsung ke lapangan maupun tidak seecara langsung untuk mendapatkan dan mengumpulkan semua informasi yang menjadi masalah dalam penelitian ini[6]. Data primer ini di dapatkan dan diperoleh dari hasil wawancara dengan dua (2) orang dari pihak Shopee Express Hub Padang dan wawancara dengan dua (20) orang dari pihak konsumen yang mengalami kerugian. Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan.

   b. Data Sekunder diperoleh dari bahan yang terdiri dari bahan hukum sekunder berupa buku-buku hasil karya ilmiah para sarjana dan hasil-

[6] Abdurahman Fathoni,2011, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Rhineka Cipta, hlm.11

hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data Sekunder adalah data yang diperoleh seorang peneliti tidak secara langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan.

3. Teknik Pengumpulan Data

   a. Wawancara

      Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam[7]

   b. Studi Dokumen

      Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, studi dokumen adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi serta wawancara dari penelitian kualitatif. Sehingga pada penelitian ini peneliti berusaha mengumpulkan dokumen yang di dapatkan di lapangan.

      Data yang di peroleh dalam penelitian ini menggunakan dokumentasi berupa data penunjang terkait konsumen di Shopee Express Hub Padang.

4. Teknik Analisis Data

   Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penilitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting).

   Selain itu dalam penelitian kualitatif sampel sumber data dipilih

[7] Sugiyono,2019, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* R&D. Bandung, hlm. 10

secara Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Hal tersebut sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena hanya menggunakan konsumen Shopee Expess Hub Padang yang mengalami wanprestasi sebagai sampel sumber data.