

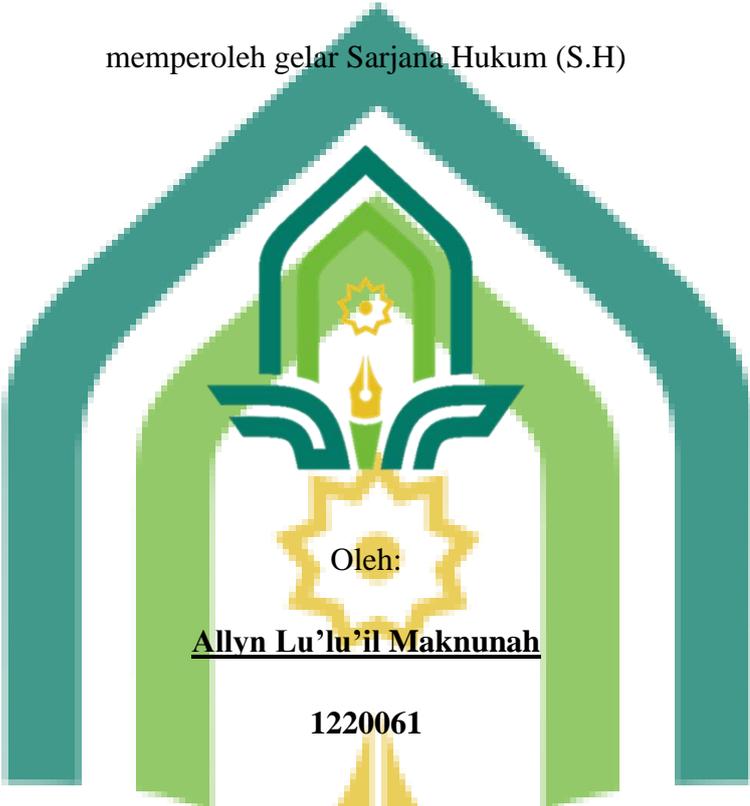
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN DALAM
TRANSAKSI ELEKTRONIK DI ONLINE SHOP**

(Studi Kasus *Marketplace* Shopee)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat

memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

Allyn Lu'lu'il Maknunah

1220061

FAKULTAS SYARIAH

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H ABDURRAHMAN WAHID

KOTA PEKALONGAN

2024

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS
KERUGIAN DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK DI ONLINE
SHOP (STUDI KASUS *MARKETPLACE SHOPEE*)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H)



Oleh:

ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH

NIM 1220061

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH

Nim : 1220061

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kerugian dalam Transaksi Elektronik di Online Shop (Studi Kasus *Marketplace* Shopee)

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebut sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia menerima sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah di buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 11 Juli 2024

Yang menyatakan



ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH
NIM 1220061

NOTA PEMBIMBING

Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H
Jl. Baterman Besar No.40, Kembangsari, Kecamatan Semarang Tengah,
Kota Semarang.

Lamp: 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Allyn Lu'lu'il Maknunah

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Syariah
C.q. Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah
di
Pekalongan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini
saya kirimkan Naskah Skripsi Saudari:

Nama : Allyn Lu'lu'il Maknunah
Nim : 1220061
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas
Kerugian dalam Transaksi Elektronik di *Online Shop*
(Studi Kasus *Marketplace* Shopee)

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera
dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk
digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan
terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 11 Juli 2024
Pembimbing


Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H
NIP. 197706072006041003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat: Jl. Pahlawan KM. 5 Rowolaku Kec. Kajen Pekalongan 51161 Telp. 082329346517
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

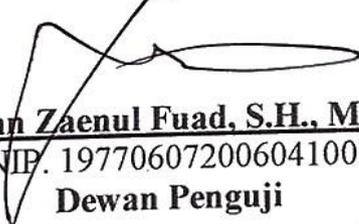
PENGESAHAN

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi Saudari:

Nama : Allyn Lu'lu'il Maknunah
NIM : 1220061
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik Di *Online Shop* (Studi Kasus *Marketlace* Shopee)

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 17 Juli 2024 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing,


Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H
NIP. 197706072006041003
Dewan Penguji

Penguji I


Dr. Trianah Sofiani, S.H., M.H
NIP. 196806082000032001

Penguji II


Bunga Desyana Pratami, M.Kn.
NIP. 199412262020122015

Pekalongan, 29 Juli 2024
Dinyatakan oleh

Akhmad Jalaludin, M.A.
NIP. 197006222000031001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah hasil Keputusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin:

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Keterangan |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | ba' | B | Be |
| ت | ta' | T | Te |
| ث | sa' | Ś | s (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ha' | h | ha (dengan titik dibawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | Zal | ẓ | zet (dengan titik di atas) |

| | | | |
|---|------|----|----------------------------|
| | | | |
| ر | ra' | R | Er |
| ز | Z | Z | Zet |
| س | S | S | Es |
| ش | Sy | Sy | es dan ye |
| ص | Sad | s | es (dengan titik dibawah) |
| ض | Dad | d | de (dengan titik dibawah) |
| ط | T | t | te (dengan titik dibawah) |
| ظ | Za | z | zet (dengan titik dibawah) |
| ع | 'ain | ' | koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | Qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | El |
| م | M | M | Em |
| ن | Nun | N | En |

| | | | |
|---|--------|----|----------|
| و | Waw | W | We |
| ه | ha' | Ha | Ha |
| ء | Hamzah | ' | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang dilambangkan berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|---------|-------------|------|
| ◌َ | Fathah | A | A |
| ◌ِ | Kasrah | I | I |
| ◌ُ | Dhammah | U | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---------|--------------|-------------|---------|
| ◌َ◌ِ... | Fathahdanya | Ai | a dani |
| ◌َ◌ُ... | Fathahdanwau | Au | a dan u |

Contoh:

كَتَبَ - Kataba

فَعَلَ - Fa'ala

ذُكِرَ - žukira

يَذْهَبُ - yažhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوَّلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| اَ... اِ... اِ... | Fathah dan alif atau ya | A | A dan garis di atas |
| اِ... اِ... | Kasrah dan ya | I | i dan garis di atas |
| اُ... اُ... | Hammah dan wau | U | U dan garis di atas |

Contoh:

قَالَ - Qāla

رَمَى - Ramā

قِيلَ - Qīla

4. Ta'arbuṭah

Transliterasi untuk ta'arbuṭah ada dua:

a. Ta'arbuṭah hidup

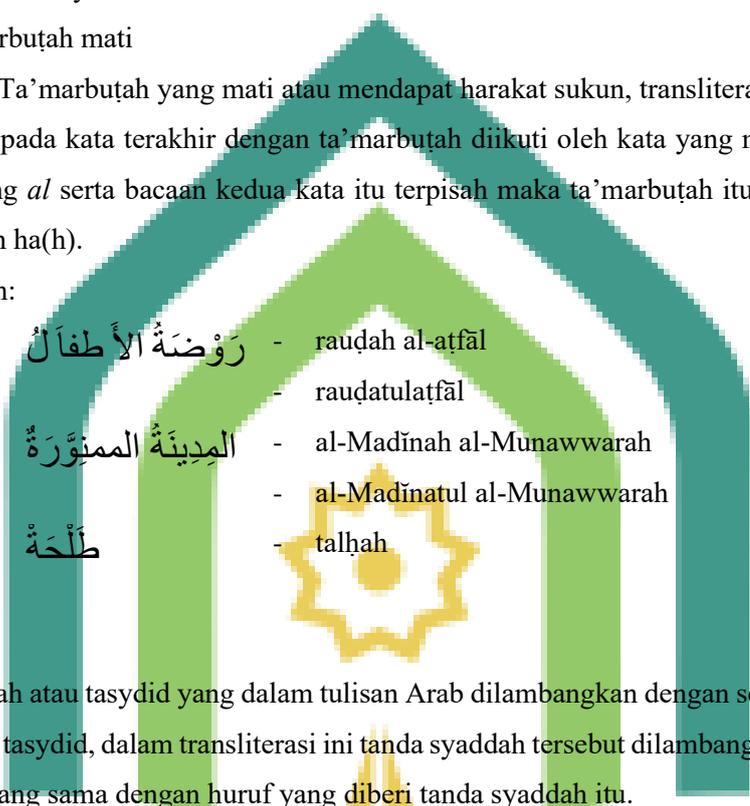
Ta'arbuṭah hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

b. Ta'arbuṭah mati

Ta'arbuṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah”.

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'arbuṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'arbuṭah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:



| | |
|-----------------------------|------------------------------|
| رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ | - raudāh al-atfāl |
| | - raudatulatfāl |
| الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ | - al-Madīnah al-Munawwarah |
| | - al-Madīnatul al-Munawwarah |
| طَلْحَةَ | - talḥah |

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:



| | |
|----------|-----------|
| رَبَّنَا | - Rabbanā |
| نَزَّلَ | - Nazzala |
| الْبِرِّ | - al-birr |

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf/1/diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الرَّجُلُ - *ar-rajulu*

السَّيِّدُ - *as-sayyidu*

الشَّمْسُ - *as-syams*

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Contoh:

الْقَلَمُ - *al-qalamu*

الْبَدِيعُ - *al-badi'u*

الْجَلَالُ - *al-jalālu*

c. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa Alif.

Contoh:

النَّوْءُ - *an-nau'*

سَيِّئٌ - *syai'un*

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرًا هَاوْمُرْسَاهَا *Bismillāhimajrehāwamursahā*

إِبْرَاهِيمُ الْخَلِيلِ *ibrāhīm al-khalīl ibrahīmūl-khalīl*

9. Huruf Kapital

Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ *Wa mā Muhammadun illā rasūl*

Penggunaan huruf kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ *Naṣrunminallāhiwafathunqarīb*

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbilalamin, dengan segenap usaha dan ucapan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, karena Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*. Sebagai wujud kebahagiaan penulis ingin mempersembahkan skripsi ini untuk:

1. Almameter saya UIN K. H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan segenap civitas akademik Fakultas Syariah, yang telah memberiku ilmu dan pengalaman serta bekal untuk menggapai cita-cita.
2. Orang tua penulis, Almarhum Bapak Ahmad Fadholi sebagai Ayah dari penulis yang tepat saat penulis akan memulai lembaran baru pada masa perkuliahan telah meninggalkan penulis dan tidak mendampingi penulis dalam perjalanan ini. Dan Duhroh sebagai Ibu dari penulis yang sudah berjuang sendirian untuk memenuhi kebutuhan masa depan penulis, Terima kasih banyak telah menjadi alasan untuk menguatkan penulis dalam menyelesaikan masa perkuliahan ini serta mendukung penulis secara materil maupun spiritual dalam meraih gelar strata satu hingga titik ini. Dan tidak pernah luput doa kedua orang tua ini untuk penulis.
3. Keluarga penulis, Terimakasih banyak telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat pada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Serta doa yang dipanjatkan untuk penulis dalam meraih gelar strata satu hingga titik ini.
4. Ibu Teti Hediati M.H.I., selaku dosen wali studi yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat kepada penulis.
5. Bapak Iwan Zaenul Fuad S.H., M.H. selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan segala pembelajaran serta motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun selama bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, dan mendidik penulis selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bisa berkesempatan diajar dan bimbing

oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindungannya.

7. Para konsumen yang telah bersedia menjadi narasumber dan sudah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh saya dan memberikan data yang diperlukan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Teman-teman Hukum Ekonomi Syariah angkatan 20 yang telah kebersamai dalam perkuliahan dan selama proses penyelesaian skripsi ini.
9. M. Dwi Fatkhul Haq, seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Memberikan dukungan, semangat, menemani, mendengarkan keluh kesah serta menjadi sandaran saat penulis berada di titik terendah, Terimakasih.
10. Lisa Amaliah, sebagai teman perjuangan dalam perkuliahan ini selama 4 tahun lamanya yang selalu kebersamai untuk mengerjakan seluruh tugas perkuliahan hingga memberi dorongan untuk penulis dalam mengerjakan skripsi ini, dan sudah menjadi tempat untuk bertukar fikir bagi penulis serta selalu memberikan masukan dan saran dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih Lisa sampai berjumpa di titik kesuksesan kita nanti, selamat berproses.
11. Sely Fatia Hanum, sebagai teman satu kelas penulis yang selalu mengingatkan *deadline* dan memberikan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi. Terimakasih sudah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Nurul Aini dan Defi Tria Setyani, sebagai teman kuliah penulis selama 4 tahun ini yang sudah berjuang bersama, saling mengingatkan, dan memberikan semangat dalam semua proses perkuliahan ini.
13. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri yang telah kuat menahan panas dan dinginnya dunia ini, serta selalu bersemangat dan ingin berjuang sampai di titik ini. *I'm so proud of you Allyn Lu'lu'il Maknunah.*

MOTTO

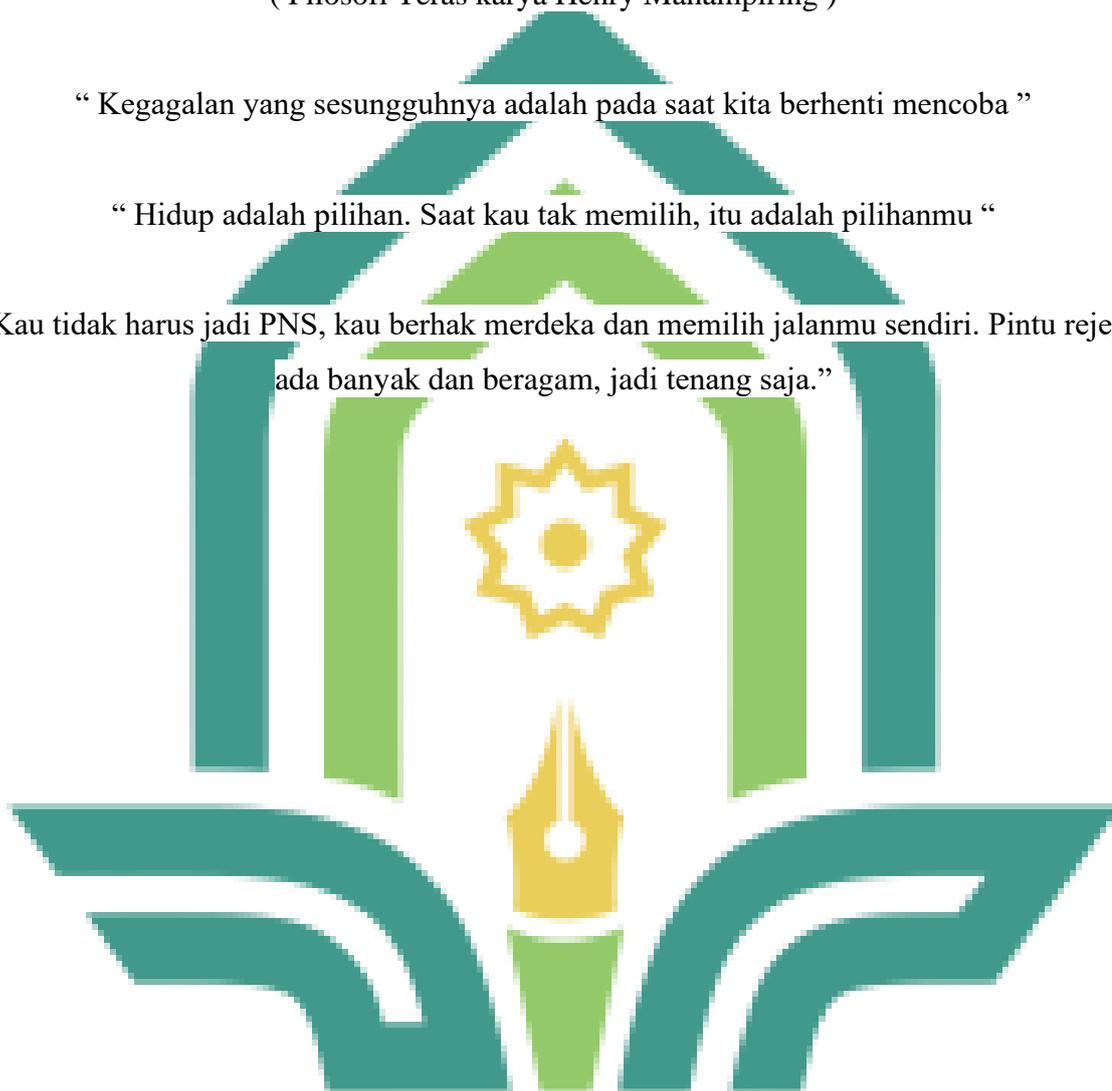
“Manusia tidak memiliki kuasa untuk memiliki apapun yang dia mau, tetapi dia memiliki kuasa untuk tidak mengingini apa yang dia belum miliki, dan dengan gembira memaksimalkan apa yang dia terima.”

(Filosofi Teras karya Henry Manampiring)

“ Kegagalan yang sesungguhnya adalah pada saat kita berhenti mencoba ”

“ Hidup adalah pilihan. Saat kau tak memilih, itu adalah pilihanmu “

“ Kau tidak harus jadi PNS, kau berhak merdeka dan memilih jalanmu sendiri. Pintu rejeki ada banyak dan beragam, jadi tenang saja.”



ABSTRAK

Allyn Lu'lu'il Maknunah (1220061), 2024, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kerugian dalam Transaksi Elektronik di *Online Shop* pada *Marketplace* Shopee.

Dosen Pembimbing: Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H

Marketplace merupakan situs jual beli yang dapat diakses melalui *handphone* dengan sistem yang sudah dilengkapi fitur penjualan dan pembayaran, *marketplace* tersebut memungkinkan penjual untuk mendeskripsikan barang yang dijual melalui foto dan dapat melakukan tawar menawar dengan pembeli. Jual beli online sekarang sangat diminati masyarakat, karena dinilai cukup praktis dan efisien. Semakin maraknya masyarakat yang minat berbelanja *online*, semakin meningkat pula para pelaku bisnis yang terjun ke *marketplace*. Shopee merupakan salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia yang mempunyai banyak pengunjung untuk melakukan transaksi elektronik setiap harinya, Dalam *marketplace* Shopee ini yang sebagai pusat pembelanjaan dengan tujuan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya memiliki beberapa keuntungan bagi konsumen. Dalam menjalankan bisnis pada *marketplace* tentunya pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk menjalankan bisnisnya, dikarenakan masih banyaknya pelaku usaha yang lalai dalam menjalankan kewajibannya sehingga masih banyak konsumen yang tidak terpenuhi haknya. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *online shop* serta bagaimana bentuk penyelesaian sengketa dalam hal konsumen yang dirugikan di *Marketplace* shopee.

Untuk membahas permasalahan tersebut, metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Sumber dari data penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder, adapun dengan data sumber primernya diambil melalui wawancara. Sementara untuk sumber data sekunder diambil dari buku, jurnal, hasil penelitian atau yang lainnya. Adapun metode pengumpulan data berupa dokumentasi dan observasi. Analisis dilakukan dengan metode analisis deskripsi dan induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih banyak penjual yang belum memenuhi hak-hak konsumen karena masih banyak terjadi kecurangan pada penjual. Dengan adanya itu untuk menyelesaikan sengketa bagi penjual, shopee menyediakan fitur ajukan pengembalian barang kepada konsumen. Penyelesaian sengketa di fitur ajukan pengembalian barang tersebut hanya dapat dilakukan antara penjual dan pembeli.

Kata Kunci: *Marketplace*, Perlindungan Konsumen, Shopee

ABSTRACT

Allyn Lu'lu'il Maknunah (1220061), 2024, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Kerugian dalam Transaksi Elektronik di Online Shop pada Marketplace Shopee.

Dosen Pembimbing: Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H

Marketplace is a buying and selling site that can be accessed via mobile phone with a system equipped with sales and payment features. This marketplace allows sellers to describe the items being sold through photos and can bargain with buyers. Online buying and selling is now very popular with the public, because it is considered quite practical and efficient. The more people are interested in shopping online, the more business people are entering the marketplace. Shopee is one of the largest marketplaces in Indonesia which has many visitors who carry out electronic transactions every day. In this Shopee marketplace, which is a shopping center with the aim of helping people meet their needs, it has several advantages for consumers. When running a business on a marketplace, of course business actors also have an obligation to run their business, because there are still many business actors who are negligent in carrying out their obligations so that there are still many consumers whose rights are not fulfilled. Therefore, the researcher conducted research on what is the legal protection for consumers against losses in electronic transactions in online shops what is the form of dispute resolution in the case of consumers who are harmed on the Shopee Marketplace.

To discuss this problem, the methodology used in this research is empirical legal research with a qualitative approach. The sources of this research data consist of primary data sources and secondary data sources, while the primary data sources were taken through interviews. Meanwhile, secondary data sources are taken from books, journals, research results or others. The data collection methods are documentation and observation. Analysis was carried out using descriptive and inductive analysis methods.

The research results show that there are still many sellers who have not fulfilled consumer rights because there is still a lot of fraud among sellers. With this in mind, to resolve disputes for sellers, Shopee provides a feature for returning goods to consumers. Dispute resolution in the return request feature can only be done between the seller and the buyer.

Keywords: Marketplace, Consumer Protection, Shopee

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Allah *Subhanahu Wa Ta'ala*, Alhamdulillah atas rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik Di Online Shop (Studi Kasus Marketplace Shopee)” dengan baik dan maksimal. Shalawat dan salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah Nabi Muhammad *Shalallahu' alaihi wassalam* yang telah menjadi suri tauladan terbaik bagi penulis. Tidak lupa pula kepada kedua orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, dan doa selama perkuliahan hingga titik ini. Penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa ridha dari kedua orang tua penulis.

Penyusunan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat utama mencapai gelar Sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah pada Fakultas Syariah Universitas Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari tanpa doa, dukungan, bantuan, bimbingan, dan semangat yang diberikan dari berbagai pihak baik berupa moril maupun materil. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

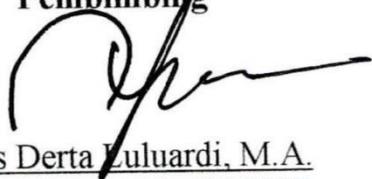
1. Bapak rektor Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil dekan, beserta jajarannya,
2. Bapak Dr. H. Akhmad Jalaludin, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan para wakil dekan, beserta jajarannya.
3. Bapak Tarmidzi, M.S.I, selaku Ketua Program Studi dan Ibu Dr. Karimatul Khasanah, S.H., M.S.I, selaku Sekretaris Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Teti Hediati, M.H.I selaku dosen wali studi yang telah memberikan arahan, motivasi, dan nasihat.
5. Bapak Iwan Zaenul Fuad, S.H., M.H selaku dosen pembimbing atas segala bimbingan, arahan, masukan dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran, dan segala pembelajaran dan motivasi yang diberikan baik saat perkuliahan maupun selama

bimbingan yang menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Rasa hormat dan bangga bisa berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.

6. Seluruh dosen pengajar Fakultas Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Terutama Bapak dan Ibu dosen Program Studi Hukum Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu pengetahuan, membimbing, dan mendidik penulis selama perkuliahan. Rasa hormat dan bangga penulis bisa berkesempatan diajar dan dibimbing oleh Bapak dan Ibu dosen. Semoga Bapak dan Ibu selalu dilimpahkan kesehatan, kemudahan, dan dalam lindungannya.
7. Orang tua penulis, Alm. Bapak Ahmad Fadholi dan Ibu Dhuhroh. Tak lupa keluarga dari penulis yang telah memberikan dukungan material dan moral, motivasi dan semangatnya, dan yang terpenting doa yang selalu mengiringi langkah penulis

Semoga Allah SWT memberi balasan kebaikan dan pahala kepada mereka yang memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat membawa dampak positif bagi pembaca, karena di dalam skripsi ini memuat pembelajaran yang penulis dapatkan selama penelitian berlangsung. Meskipun demikian, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari segala kekurangan. Oleh karena itu, penulis tidak menutup diri untuk menerima kritik dan saran yang sekiranya bisa menjadi pembelajaran bagi penulis untuk berkembang menjadi lebih baik lagi.

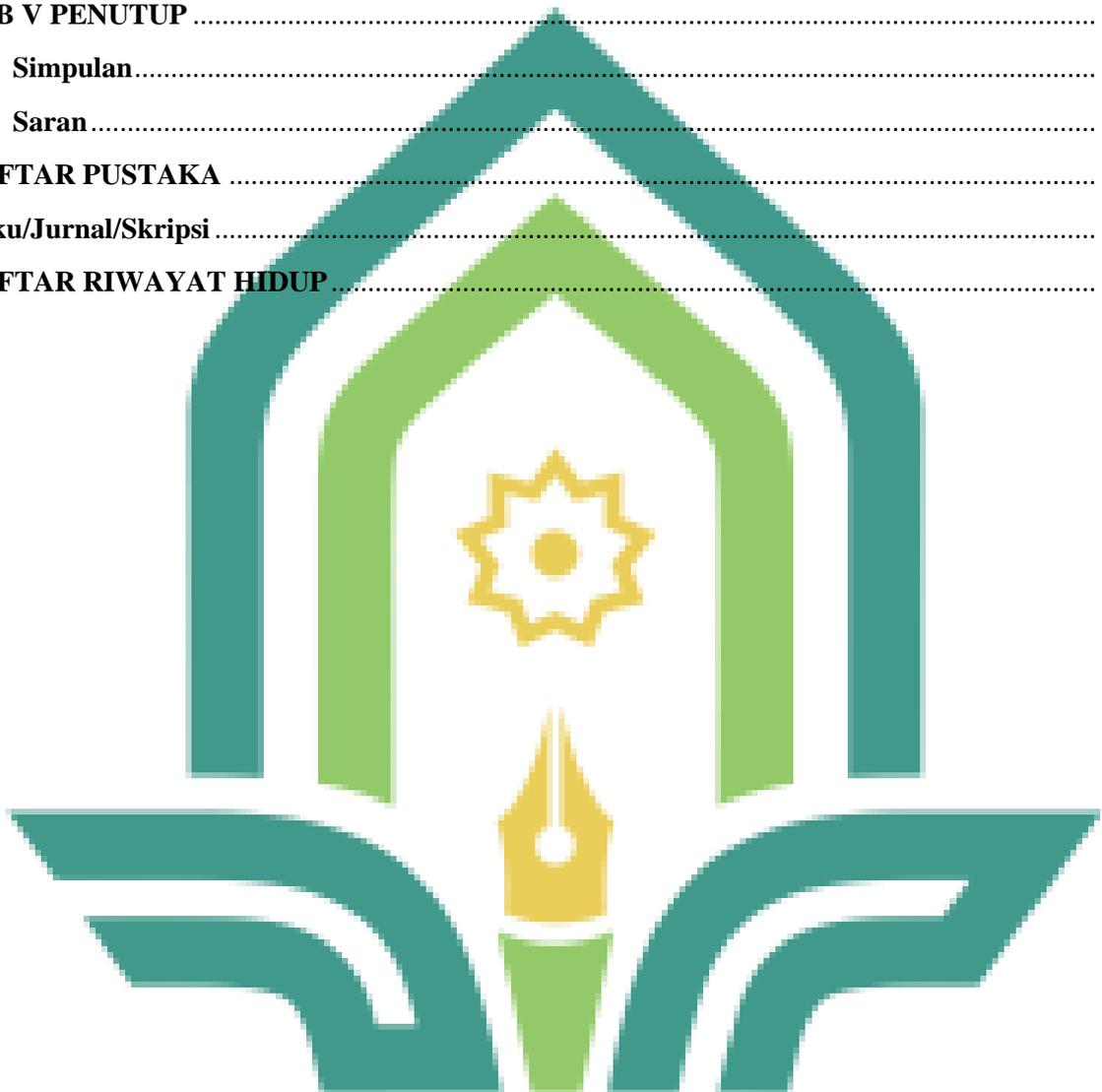


Pembimbing

Yunas Derta Luluardi, M.A.
NIP. 198806152019031007

DAFTAR ISI

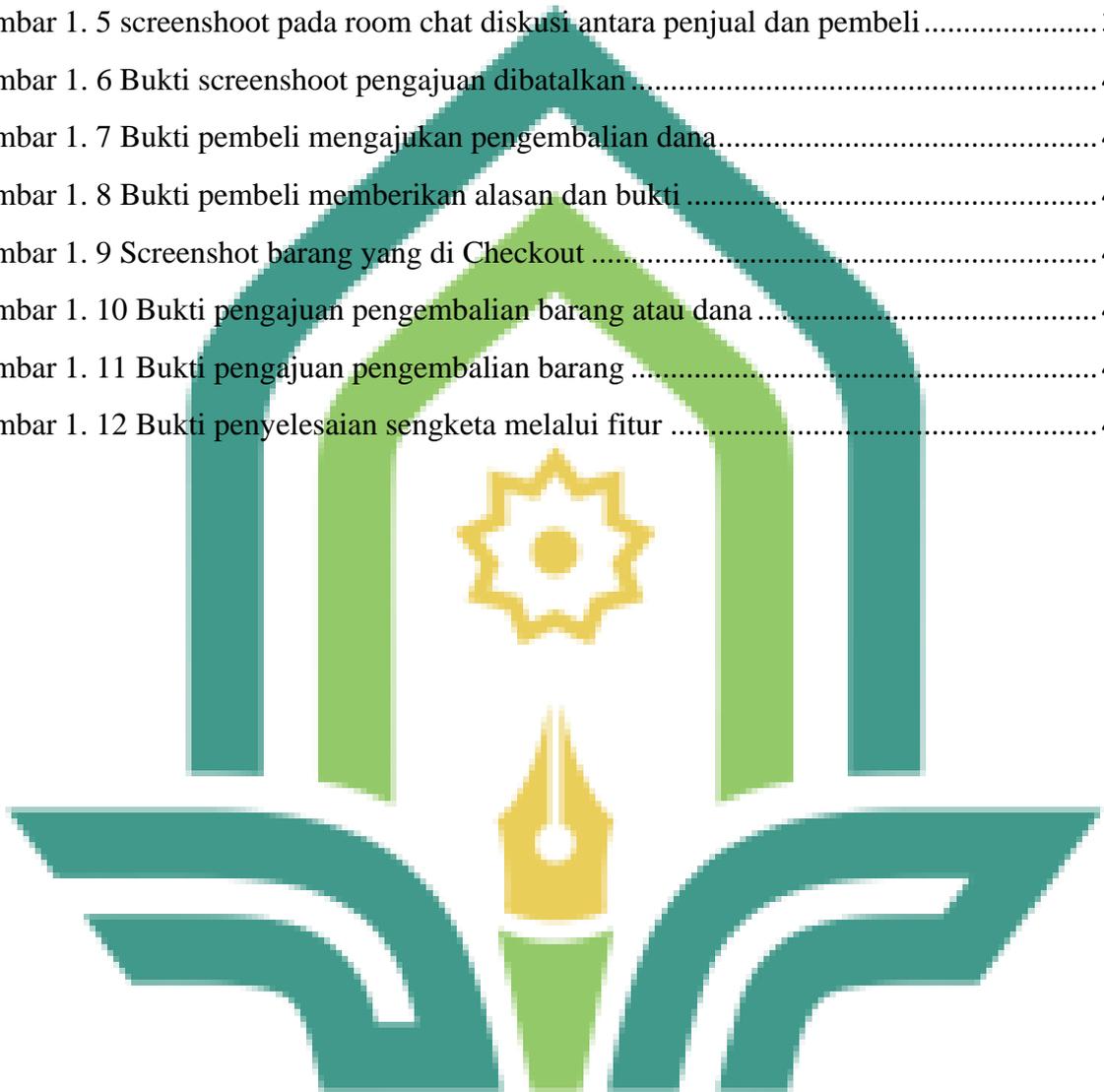
| | |
|--|------------------------------|
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | Error! Bookmark not defined. |
| NOTA PEMBIMBING..... | Error! Bookmark not defined. |
| PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | vi |
| PERSEMBAHAN..... | xiii |
| MOTTO..... | xv |
| ABSTRAK..... | xvi |
| ABSTRACT..... | xvii |
| KATA PENGANTAR..... | xviii |
| DAFTAR ISI..... | xx |
| DAFTAR GAMBAR..... | xxii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 5 |
| D. Kegunaan Penelitian..... | 5 |
| E. Kerangka Teori..... | 6 |
| F. Penelitian Relevan..... | 9 |
| G. Metode Penelitian..... | 12 |
| H. Sistematika Penulisan..... | 16 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Konsep Perlindungan Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Konsep Penyelesaian Ganti Rugi pada Transaksi Elektronik..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB III HASIL PENELITIAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| A. Kasus Penyelesaian Sengketa antara Penjual dan Pembeli di <i>Marketplace</i> Shopee..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Mekanisme Ganti Rugi pada <i>Marketplace</i> Shopee dalam Kerugian yang Diderita para Konsumen..... | Error! Bookmark not defined. |

| | |
|---|-------------------------------------|
| C. Kebijakan Perlindungan Konsumen yang Diterapkan oleh Shopee..... | Error! Bookmark not defined. |
| BAB IV PEMBAHASAN | Error! Bookmark not defined. |
| A. Perlindungan Hukum konsumen Atas Kerugian dalam Transaksi Elektronik di <i>Online shop</i> pada <i>Marketplace</i> Shopee..... | Error! Bookmark not defined. |
| B. Bentuk Penyelesaian Sengketa Dalam Hal Konsumen yang dirugikan di <i>Marketplace</i> Shopee | Error! Bookmark not defined. |
| BAB V PENUTUP | 18 |
| A. Simpulan..... | 18 |
| B. Saran..... | 19 |
| DAFTAR PUSTAKA | 20 |
| Buku/Jurnal/Skripsi..... | 20 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 29 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Screenshot barang yang di CheckOut | 37 |
| Gambar 1. 2 Keluhan konsumen di ulasan toko | 37 |
| Gambar 1. 3 Screenshot barang yang di Checkout | 38 |
| Gambar 1. 4 Chat keluhan konsumen pada penjual | 38 |
| Gambar 1. 5 screenshoot pada room chat diskusi antara penjual dan pembeli..... | 39 |
| Gambar 1. 6 Bukti screenshoot pengajuan dibatalkan | 40 |
| Gambar 1. 7 Bukti pembeli mengajukan pengembalian dana..... | 41 |
| Gambar 1. 8 Bukti pembeli memberikan alasan dan bukti | 41 |
| Gambar 1. 9 Screenshot barang yang di Checkout | 42 |
| Gambar 1. 10 Bukti pengajuan pengembalian barang atau dana | 42 |
| Gambar 1. 11 Bukti pengajuan pengembalian barang | 43 |
| Gambar 1. 12 Bukti penyelesaian sengketa melalui fitur | 43 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi elektronik dan sistem informasi telah menghasilkan industri informasi yang lebih baik. Tidak hanya sekedar memberikan kemudahan penggunaan dan waktu yang efisien, teknologi informasi juga mempunyai manfaat lain, terutama dalam hal yang memungkinkan masyarakat melakukan pemasaran ke seluruh penjuru dunia tanpa melakukan perjalanan panjang atau memerlukan seseorang ke negara lain. Adanya teknologi ini semakin memudahkan masyarakat umum dalam menjalankan kegiatan sehari-hari. Kemajuan teknologi ini juga ditandai dengan meningkatnya aktivitas ekonomi sebagai media perdagangan. Misalnya, perdagangan semakin bergantung pada perdagangan elektronik atau menggunakan media transaksi bisnis yang kita sebut *e-commerce*.¹

Perdagangan berdasarkan teknologi baru dan canggih yang disebut juga dengan *e-commerce* ini merupakan jenis perdagangan dimana transaksi antara pembeli dan pelaku usaha terjadi secara tidak langsung (tidak tatap muka). Sistem perdagangan yang digunakan dalam *e-commerce* ini bermanfaat bagi penjual dan pembeli karena memungkinkan penjual dan pembeli untuk menjual dan mempromosikan produknya, pembayaran pembelian dapat ditransaksikan secara transfer bank, dan pengiriman produk dapat dilakukan menggunakan jasa kurir

¹ Cindy Aulia Khotimah, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (*E-Commerce*)", *Business Law Review*: Vol.01, Hal.14

seperti JNE, JNT, dan lain-lain.² Pesatnya kemajuan teknologi dan internet dalam dunia bisnis, termasuk *e-commerce* yang menjadi aktivitas sehari-hari, turut meningkatkan sentimen masyarakat terhadap *e-commerce*. Salah satu bentuk *e-commerce* yang paling tenar yaitu toko online. *Online shop* dapat diartikan sebagai jual beli barang yang dilakukan melalui media elektronik dengan melalui internet atau secara online dan prosesnya tidak memerlukan penjual dan pembeli bertemu secara langsung atau saling tatap muka yang mana hanya dengan menjelaskan ciri barang, jenis barang, dan ukuran barang serta proses pembayaran dapat dibayarkan secara transfer sebelum barang datang atau dilakukan secara tatap muka dengan kurir yang mana barang datang terlebih dahulu lalu pembayaran melalui kurir.³

Online Shop pada dasarnya dapat berjalan melalui berbagai media seperti media sosial, dan *marketplace*. *Marketplace* merupakan situs jual beli yang dapat diakses melalui *handphone* dengan sistem yang sudah dilengkapi fitur penjualan dan pembayaran,⁴ *marketplace* tersebut memungkinkan penjual untuk mendeskripsikan barang yang dijual melalui foto dan dapat melakukan tawar menawar dengan pembeli. Berdasarkan kutipan data dari *iprice.co.id* pada kuartal kedua tahun 2020 jumlah total pengunjung perbulannya dari 5 *marketplace* terbesardi Indonesia mencapai 255 juta pengunjung, yang mana peringkat pertama pengunjung terbanyak diraih oleh *marketplace* Shopee dengan total 93,4 juta pengunjung, lalu yang kedua yaitu *marketplace* Tokopedia sebesar 86,1 juta

² Eka Septiana Sulistiyawati and Anna Widayani, "Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan UMKM Di Kota Blitar", *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, Vol.4 No.1 (2020), Hal. 133.

³ Tira Nur Fitria, "Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara", *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol.03 No.01, Maret 2017, Hal.55

⁴ Wiwik Widayanti, "Penggunaan Marketplace sebagai Media Pemasaran Online Peralatan Rumah Tangga", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2, No. 2, November 2022, Hal. 74

pengunjung, *marketplace* Bukalapak 35,2 juta pengunjung, *marketplace* Lazada 22 juta pengunjung, dan *marketplace* Blibli 18,3 juta pengunjung.⁵

Shopee salah satu *marketplace* terbesar di Indonesia yang mempunyai banyak pengunjung untuk melakukan transaksi elektronik setiap harinya, Dalam *marketplace* Shopee ini yang sebagai pusat pembelanjaan dengan tujuan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya memiliki beberapa keuntungan bagi konsumen seperti sistem keamanan data diri konsumen yang terjaga, serta mempermudah dalam bertransaksi jual beli yang tidak diharuskan bertatap muka dan pembayaran dapat dilakukan melalui pembayaran elektronik dengan mudah dan aman baik dari Rekening Bank, ATM, Indomart/Alfamart, ShopeePay, ShopeePay Later, dan lain sebagainya. Selain keuntungan yang diberikan oleh *marketplace* Shopee, ada juga beberapa kelemahan dari *marketplace* ini yang dapat merugikan konsumen seperti adanya kecurangan yang dilakukan oleh penjual misalnya menjual barang yang tidak sesuai dengan gambar yang ditampilkan, serta pembayaran yang dilakukan secara elektronik yang mengharuskan konsumen untuk *payment* terlebih dahulu sebelum melihat kesesuaian kualitas barang yang telah dipesan.⁶

Kelemahan tersebut dimanfaatkan oleh penjual untuk membuka peluang terjadinya kecurangan dengan mengelabui para konsumen. Dengan adanya hal tersebut hak-hak dan kewajiban para konsumen masih sering tidak terpenuhi oleh para pelaku usaha seperti yang tertulis dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

⁵ Sapta Abi Pratama, “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace*”, Fakultas Hukum: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2020, hal. 183

⁶ Yudha Sri Wulandari, “*Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce*”, Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2 No. 2, Desember 2018, Hal. 201-202.

Tahun 1999, serta pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya seperti yang tertera pada Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan terhadap konsumen.⁷

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat (3) berisi tentang “Pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan serta berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Maka jelas bahwa pelaku usaha itu memiliki arti luas, tidak hanya pelaku usaha saja tetapi termasuk perantara antara pelaku usaha dengan konsumen seperti agen, distributor, dan pengecer.

Sementara itu, *online shop* sendiri memiliki peraturan yang sudah ditetapkan dan berlaku untuk para pihak. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik pada Pasal 48 Ayat 3 mengatur mengenai pelaku usaha pada *online shop* yang wajib memberikan batas waktu kepada konsumen dalam hal pengembalian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat yang tersembunyi. Serta dijelaskan pada Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang berbunyi: “Setiap orang yang secara sengaja dan tanpa hak menyebarkan suatu berita bohong serta menyesatkan sehingga mengakibatkan kerugian pada konsumen dalam Transaksi Elektronik.” Maka secara langsung

⁷ Satria Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Melalui E-commerce”, Jurnal Ilmu Hukum, Volume 4, No: 2, (2015), Hal .07

konsumen mendapat perlindungan hukum yang didasari dengan adanya peraturan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai hal yang sesuai dengan judul diatas yaitu “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik Di Online Shop (Studi Kasus *Marketplace* Shopee)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa pokok masalah yang akan dibahas pada skripsi ini, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *online shop* pada *marketplace* shopee?
2. Bagaimana bentuk penyelesaian sengketa dalam hal konsumen yang dirugikan di *marketplace* shopee?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *online shop* pada *marketplace* shopee.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa dalam hal konsumen yang dirugikan di *marketplace* shopee.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menambah ilmu hukum perlindungan konsumen atas kerugian dalam melakukan transaksi elektronik pada *marketplace* shopee. Menambah kontribusi dalam meningkatkan bahan rujukan

bagi mahasiswa umum maupun mahasiswa prodi hukum ekonomi syariah. Sebagai referensi masyarakat umum yang mengalami kerugian dalam bertransaksi elektronik. Bahan referensi yang nantinya digunakan sebagai rujukan, arahan dan petunjuk bagi para peneliti yang akan meneliti dengan judul yang berkaitan.

E. Kerangka Teori

A. Teori Penyelesaian Sengketa

Teori penyelesaian sengketa adalah analisis sengketa dalam masyarakat, penyebabnya, dan strategi untuk mengakhiri sengketa. Juga dikenal sebagai Teori Konflik. Konflik dalam kamus bahasa Indonesia adalah percekocokan, perselisihan, dan pertentangan antara dua pihak tentang hak dan kewajiban. Penyelesaian sengketa konsumen bisa dilakukan di pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁸

Konsumen bisa menggugat pelaku usaha di pengadilan umum secara sendiri atau secara berkelompok. Gugatan terhadap pelaku usaha bisa diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen dan pemerintah serta instansi terkait jika konsumsi atau pemanfaatan barang/jasa menyebabkan kerugian materi dan korban yang banyak. Penyelesaian sengketa konsumen oleh UUPK bisa dilakukan melalui jalur di luar pengadilan, yaitu BPSK. Tugas dan wewenang BPSK adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen

⁸ Juwita Tarochi Boboy, etc. "Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin", Vol. 13 No. 2, Jurnal Notarius, (2020), Hal. 807-809

melalui konsiliasi, mediasi, dan arbitrase serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen, sesuai dengan Pasal 52 UUPK.⁹

B. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan hukum adalah upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan ancaman dari pihak manapun.¹⁰ Hukum melindungi hak dan kewajiban individu dalam kenyataan, dengan perlindungan hukum yang kokoh akan terwujud tujuan hukum secara umum: ketertiban, keamanan, ketentraman, kesejahteraan, kedamaian, kebenaran, dan keadilan. Aturan hukum, baik undang-undang maupun hukum tidak tertulis, berisi aturan-aturan umum bagi individu dalam hidup bermasyarakat. Mereka memandu perilaku dalam hubungan dengan sesama dan masyarakat. Aturan ini membatasi tindakan masyarakat terhadap individu. Adanya aturan semacam itu dan pelaksanaannya menciptakan kepastian hukum. Perlindungan hukum melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan dan sanksi.¹¹

C. Konsep Perlindungan Konsumen

Perkembangan e-commerce berkat internet membuat transaksi perdagangan lebih cepat dan mudah, meningkatkan jumlah konsumen. Kelebihannya antara lain praktis, sistem pembayaran yang mudah, waktu yang efektif, dan banyaknya

⁹ Maryanto, "Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK", (UNISSULA PRESS: Semarang, 2019), Hal. 15

¹⁰ Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, (PT. Citra Aditya Bakti, Cet-IV, Bandung : 2000) Hal. 74

¹¹ Ishaq. "Dasar-dasar Ilmu Hukum", (Sinar Grafika. Jakarta : 2009). hlm 43.

promo menarik dari penjual online. Namun, ada kekhawatiran tentang tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen. Keberadaan e-commerce penting untuk perlindungan konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen akan digunakan untuk melindungi konsumen. Penegakan hukum juga penting. Perlindungan hukum adalah hak warga negara untuk menjaga hak-hak masyarakat. Perlindungan konsumen dalam era digital semakin penting dan diperlukan. Ini menjamin hak dan kewajiban para pihak yang terlibat dalam transaksi agar tidak dilanggar.

D. Konsep Penyelesaian Ganti Rugi dalam Transaksi Elektronik

Marketplace memungkinkan konsumen melakukan pembayaran elektronik sebelum melihat kualitas barang yang dipesan. Kelemahan ini disalahgunakan oleh penjual untuk melakukan kecurangan kepada konsumen. Dalam hal kecurangan, peraturan perlu mengatur ganti rugi kepada konsumen. Ganti rugi adalah pemenuhan kewajiban untuk mengganti kerugian oleh pihak yang merugikan kepada pihak yang dirugikan, baik dalam bentuk kerugian materiil maupun immateriil akibat wanprestasi.¹² Transaksi online terikat oleh Undang-Undang ITE dan Peraturan Pemerintah No. 71/2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Dalam transaksi elektronik, gugatan ganti rugi dapat diajukan jika pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Peraturan Pemerintah Sistem dan Transaksi Elektronik. Pasal 49 Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik juga mengatur beberapa

¹² Hengki Firnanda, "Hakikat Ganti Rugi dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Perdata Indonesia", Jurnal Hukum Respublika, 2017, Vol. 16, No.2, Hal. 237.

kewajiban pelaku usaha. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 Ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas ganti rugi kepada konsumen. Pelaku usaha harus mendapatkan kompensasi atas dampak negatif bagi konsumen yang disebabkan oleh produk atau layanan yang mereka hasilkan atau jual. Ganti rugi dalam ayat (1) bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang/jasa serupa atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau santunan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

F. Penelitian Relevan

Roy Putra Anggien, “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh *Marketplace* Pada Transaksi *E-Commerce*.” Dalam skripsi ini membahas tentang penerapan hukum positif dalam kasus perlindungan konsumen yang dirugikan oleh *marketplace* pada transaksi *e-commerce*.¹³

Pada penelitian tersebut menganalisa upaya-upaya hukum untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* dengan cara litigasi ataupun non-litigasi, serta menganalisa kasus terhadap putusan Pengadilan Negeri. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti akan menganalisis terkait hak-hak konsumen yang sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta peraturan hukum yang berlaku lainnya, seperti Undang-Undang terkait Informasi, dan Transaksi Elektronik. Dan membahas tentang bentuk ganti

¹³ Roy Putra Anggien, “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh *Marketplace* Pada Transaksi *E-Commerce*.”, Skripsi Thesis: Universitas Bhayangkara Surabaya, 2021.

rugi yang disebabkan oleh pelaku usaha seperti jasa kirim (kurir), penjual dan dari shopee itu sendiri, penelitian ini tidak membahas terlalu dalam mengenai penerapan hukum positif.

Rizqiana Setyani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi kasus pada pelanggan Lazada di Kendal).” Dalam skripsi ini peneliti membahas perlindungan hukum konsumen dalam pengiriman barang yang tidak sesuai dengan gambar pada *marketplace* menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pengguna Lazada.¹⁴

Hasil penelitian diatas skripsi tersebut menganalisis hak-hak dari konsumen yang ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta tanggung jawab dari pelaku usaha yang sudah merugikan konsumen atas tindakan yang dilakukan. Perbedaan pada penelitian ini peneliti menganalisis lebih dalam tentang Undang-Undang ataupun aturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen, peneliti juga tidak terpacu pada *marketplace* Lazada melainkan lebih meneliti ke *marketplace* Shopee.

Arisha Khairunnisa, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Platform Bukalapak.” Dalam skripsi ini membahas tentang Perlindungan hukum yang terdapat pada *e-commerce* dengan menggunakan Platform Bukalapak.¹⁵

¹⁴ Rizqiana Setyani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi kasus pada pelanggan Lazada di Kendal).” Skripsi Thesis: Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2022.

¹⁵ Arisha Khairunnisa, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* Platform Bukalapak,” Skripsi Thesis: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021.

Hasil skripsi ini mengkaji peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, namun Undang-Undang tersebut tidak secara khusus mengatur mengenai hak-hak konsumen dalam *e-commerce*, akan tetapi juga menggunakan hukum-hukum yang berlaku, serta menganalisis kasus *phising* dalam *e-commerce* jadi bukan sekedar perlindungan konsumen saja. Perbedaannya pada penelitian ini adalah peneliti akan membahas lebih lanjut terkait hak-hak konsumen dengan menggunakan hukum-hukum yang berlaku seperti Undang-Undang Informasi, dan Transaksi Elektronik. Dan peneliti akan membahas terkait bentuk ganti rugi dari pelaku usaha berdasarkan peraturan yang ada, kemudian peneliti tidak menganalisis kasus *pishing* yang terjadi dalam *e-commerce*.

Restu Nurutami Yudiana, ‘‘Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Teknik Marketing Jual Beli Mystery Box Di Marketplace Shope’’ (Studi Kasus Di Online Shop Hola.Nasa). Dalam skripsi ini membahas tentang teknik marketing jual beli *mystery box* di *marketplace* shopee ditinjau dari hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.¹⁶

Penelitian ini berisi tentang praktik teknik marketing jual beli *mystery box* pada *marketplace* shopee yang tertuju pada toko Hola.Nasa yang ditinjau hukum Islam dilihat dari rukun dan syaratnya serta prespektif dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perbedaan dengan penelitian ini,

¹⁶ Restu Nurutami Yudiana, ‘‘Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Teknik Marketing Jual Beli Mystery Box Di Marketplace Shope’’ (Studi Kasus Di Online Shop Hola.Nasa)’’, Skripsi Thesis: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2022

peneliti tidak tertuju pada suatu toko yang ada pada *marketplace* Shopee serta tidak meninjau hukum Islam dalam penelitian. Peneliti menganalisis hak dan kewajiban konsumen serta tanggungjawab dari pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen.

Nadya Nurhamdiah Purnamasari, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace”. Dalam skripsi ini mengkaji tentang perlindungan hukum pada data pribadi konsumen yang menggunakan *marketplace*.¹⁷

Penelitian ini mengkaji tentang para konsumen yang menggunakan *marketplace* dan membahas perlindungan hukum terhadap data pribadi para pengguna *marketplace* serta untuk mengetahui pengaturan hukum terkait perlindungan data pribadi pengguna. Perbedaan pada penelitian ini, peneliti tidak menganalisis tentang perlindungan data pribadi pengguna *marketplace*, akan tetapi menganalisis tentang perlindungan konsumen atas hak dan kewajiban sebagai konsumen serta tanggungjawab pelaku usaha dalam mengganti kerugian kepada pihak yang dirugikan dan tertuju pada *marketplace* shopee.

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis-empiris, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini menganalisis dan melihat bagaimana fungsi hukum dalam masyarakat dengan mengkaji hukum-hukum yang ada.¹⁸ Pendekatan kualitatif yaitu metode dengan menggali

¹⁷ Nadya Nurhamdiah Purnamasari, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace”. Skripsi Thesis: Universitas Hasanuddin Makassar, 2021

¹⁸ Muhaimin, “Metodologi Penelitian Hukum” (Mataram, Mataram University press,2020), 80

informasi, memahami, serta menganalisis dan mendeskripsikan sesuatu yang terjadi dalam masyarakat dengan pengamatan secara langsung di lapangan.¹⁹

Pendekatan kualitatif yaitu yang mengkaji regulasi tentang adanya perlindungan konsumen kepada para konsumen yang mengalami kerugian dalam bertransaksi elektronik pada *marketplace* shopee, serta hak bagi pelaku usaha untuk mengganti rugi kerugian yang dialami oleh para konsumen.²⁰

2. Sumber data

- a. Data Primer diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Sumber data primer ini sumber data yang penulis kumpulkan langsung dari informan awal.²¹ Subjek pada penelitian ini diperoleh penulis berdasarkan informasi dari konsumen yang mengalami kerugian atau kecurangan yang dilakukan oleh penjual dalam bertransaksi elektronik pada *marketplace* shopee seperti barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang ada pada gambar, kecacatan pada barang saat barang sudah sampai ditangan konsumen. Data yang diperoleh dari penelitian wawancara ini dilakukan kepada beberapa konsumen yang mengalami kerugian tersebut, dalam hal ini dapat mengetahui bagaimana pelaku usaha dalam memenuhi hak dan kewajiban konsumen serta tanggungjawab pelaku usaha dalam mengganti kerugian para konsumen seperti yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan shopee.

¹⁹ Muhammad Rijal Fadli, “Memakai Desain Metode Penelitian Kualitatif”, *Humanika*, Vol. 21, No. 01, (2021)

²⁰ A. Muri Yusuf, “Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian gabungan Edisi pertama”, (Jakarta, Kencana,2014), 341

²¹ Amiruddin dan zainal asikin, “pengantar metode penelitian Hukum”, (Jakarta,PT Raja Grafindo Persada,2004), 30

- b. Data sekunder, data yang mendukung keperluan dari data primer.
1. Bahan hukum primer, diperoleh penulis berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, Dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
 2. Bahan hukum sekunder, diperoleh dari berbagai macam informasi melalui internet, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian mengenai perlindungan konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *online shop*.
 3. Teknik analisis data yang digunakan
 1. Wawancara

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab untuk menggali informasi yang dilakukan oleh penulis dan narasumber dengan persetujuannya. Hal ini penting bagi penulis untuk mendapatkan informasi yang akurat terutama dalam jenis penelitian kualitatif.²² Penulis melakukan wawancara berupa komunikasi dengan para konsumen *marketplace* yang mengalami kerugian dalam bertransaksi elektronik.

²² Rahmadi, "Pengantar Metodologi Penelitian"(Banjarmasin : Antasari Press, 2011) Hlm 75.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap kejadian yang sedang berlangsung di kehidupan nyata, dengan tujuan peneliti untuk mendapatkan informasi terkait apa yang akan diteliti.²³ Dalam pengamatan ini penulis melakukan komunikasi kepada konsumen yang merasa dirugikan oleh penjual dalam *marketplace* shopee, untuk mendapatkan adanya bukti berupa data yang valid dengan adanya kecacatan pada barang yang dibeli ataupun barang yang tidak sesuai.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi untuk meneliti bahan hukum primer dan sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian atau teknik pengumpulan data melalui dokumen tertulis yang diterbitkan oleh lembaga yang menjadi objek penelitian.²⁴ Penulis mencari berbagai dokumen yang berhubungan dengan penelitian sebagai landasan analisis dalam penelitian. Dokumentasi yang dimaksud untuk memperoleh materi dasar yang mengacu pada ketentuan jual beli di *marketplace* shopee yang sudah tercantum pada website Shopee tentang kebijakan-kebijakan pelaku usaha dalam *marketplace* shopee ini yang berhubungan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kerugian bertransaksi

²³ Husnul Khaatimah dan Restu Wibawa, "Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition Terhadap Hasil Belajar", Jurnal Teknologi Pendidikan, Vol.2, No. 2, Oktober 2017, Hal. 80

²⁴ Zhahara Yusra et al., "Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19", Journal Of Lifelong Learning, Vol. 4 No.1, June 2021.

elektronik pada *marketplace* serta hak konsumen yang berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha yang menyebabkan kerugian.

H. Sistematika Penulisan

Peneliti menulis sistematika penulisan ini untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian.

BAB I Pendahuluan, pada bab ini peneliti menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah mengenai perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik serta bentuk upaya penyelesaian kerugian berupa ganti rugi terhadap konsumen dalam bertransaksi elektronik, Tujuan Penelitian, Kerangka Teori, Penelitian Relevan, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penelitian.

BAB II Pada bab ini menguraikan tentang landasan teori yang akan membahas teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu konsep perlindungan konsumen. Dan konsep penyelesaian ganti rugi dalam bertransaksi elektronik.

BAB III Hasil dari penelitian, yang dicantumkan berupa kasus penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli di *marketplace* shopee, mekanisme ganti rugi pada *marketplace* shopee dalam kerugian yang diderita para konsumen, serta kebijakan perlindungan konsumen yang diterapkan oleh shopee. Adapun yang dibahas dalam bab ini meliputi tanggung jawab pelaku usaha, prosedur menangani ganti rugi yang sudah merugikan konsumen sebagai praktik perlindungan terhadap hak konsumen dalam jual beli online pada *marketplace* shopee sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang tertera dalam *marketplace* shopee.

BAB IV Pembahasan, berupa analisis perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *onlineshop*, serta membahas bentuk penyelesaian sengketa dalam hal konsumen yang dirugikan di *marketplace* shopee.

BAB V Penutup, bab ini merupakan bab terakhir tentang kesimpulan yang berisi jawaban permasalahan dari penelitian serta memuat saran dari penulis.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Perlindungan hukum konsumen atas kerugian dalam transaksi elektronik di *marketplace* ini belum sepenuhnya terpenuhi karena dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak dan kewajiban konsumen masih tetap diabaikan. Hal itu dikarenakan pihak *marketplace* melakukan kecurangan dalam penjualan produk yang tidak sesuai dengan deskripsinya. Maka pihak *marketplace* seharusnya memperhatikan kembali mengenai hak dan kewajiban agar konsumen terlindungi secara maksimal sesuai dengan yang tertera pada Undang-Undang Perlindungan konsumen Pasal 4. *Marketplace* shopee telah menyusun sistem perlindungan baik sebelum transaksi, saat terjadinya transaksi, maupun setelah terjadinya transaksi. Hal itu merupakan perlindungan hukum konsumen karena hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tersebut telah dilindungi oleh undang-undang, maka pelaku usaha harus memenuhi tanggungjawabnya seperti yang tertera pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
2. Bentuk penyelesaian sengketa dalam hal konsumen yang dirugikan di *marketplace* shopee, shopee menyediakan fitur bernama “ajukan pengembalian barang” kepada para pembeli. Fitur tersebut disusun sedemikian rupa untuk memungkinkan sengketa dilakukan secara adil dan bertanggung jawab dan adanya peraturan seperti Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta Permendag Nomor 31 Tahun 2023 yang menjadi aturan dasar dalam memberikan perlindungan hukum

kepada para pihak yang melakukan transaksi elektronik. Hak-hak konsumen tersebut yang harus mendapatkan perlindungan maksimal sehingga menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi elektronik.

B. Saran

1. Seharusnya dengan adanya perlindungan hukum berupa peraturan yang sudah ada para penjual dan pihak *marketplace* mengikuti atau menjalankan peraturan tersebut untuk menciptakan rasa aman dan kenyamanan para konsumen dalam melakukan sistem jual beli dalam transaksi elektronik.
2. Seharusnya penyelesaian sengketa yang tertera pada peraturan perundang-undangan juga diterapkan dalam menjalankan transaksi elektronik, sehingga para konsumen yang dirugikan tidak hanya menyelesaikan sengketa dengan menggunakan fitur “ajukan pengembalian barang” yang disediakan oleh *marketplace* shopee. Akan tetapi, para pelaku usaha dan pihak *marketplace* shopee juga mendapatkan peringatan-peringatan seperti yang tertera pada Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2023 Tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan, dan Pengawasan Pelaku Usaha Dalam Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku/Jurnal/Skripsi

- A. Muri Yusuf. (2014). *“Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan penelitian gabungan Edisi pertama”*. Jakarta: Kencana.
- Ahmad Fauzi & Ismail Koto. (2022). ”Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen Terkait dengan Produk Cacat”. (*Journal of Education: Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*), 1499. Diakses melalui <https://mahesainstitute.web.id/ojs2/index.php/jehss/article/view/899>
- Ahmad Rifaladi. (2023). Implementasi Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Pada Platform Mediv.id Berdasarkan Perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Fatwa DSN-MUI”. *Skripsi Thesis: UIN SYARIF HIDAYATULLAH Jakarta*. Diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/71269>
- Alfis Setyawan. (2017). “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Journal of Judicial Review*, 62. Diakses melalui <https://ojs.digitalartisan.co.id/index.php/jjr/article/view/290>
- Andi Reza Agung Pradana. (t.thn.). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Berbasis Aplikasi Online E-Commerce Shopee Yang Sifatnya Mempertemukan Penjual Dengan Konsumen Secara Langsung”. (*Fakultas Hukum Program Studi Ilmu Hukum: Univeritas Muhammadiyah Jember*).
- Anisa Alya Madani, I. I. (2022). “Analisis Terhadap Penerapan Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli Online Pada Aplikasi Shopee Menurut Perspektif Hukum Islam (Studi Kasus Mahasiswa institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia Fakultas Syariah)”,. *Jurnal*

Penelitian Multidisiplin Ilmu, 806. Diakses melalui <https://melatijournal.com/index.php/Metta/article/view/263>

Ari Apriatman Molle, e. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee Atas Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Deskripsi Produk”. *Jurnal Pattimura Law Study Review*, 14. Diakses melalui file:///C:/Users/alinp/Downloads/9969-Article%20Text-50145-3-10-20231102.pdf

Anita Kolopaking. (2013). “*Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*”. Bandung: PT Alumni.

Arisha Khairunnisa. (2021). “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Platform Bukalapak”. *Skripsi Thesis: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*. Diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/57598>

Asikin, A. d. (2004). “*pengantar metode penelitian Hukum*”. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Athiyatulmajid, e. (2023). “Pertanggungjawaban Pidana Atas Cacat Produk Dalam Marketplace Shopee (Studi Transaksi Elektronik)”. *Thesis thesis: Universitas Muhammadiyah Surakarta*, Diakses melalui <https://eprints.ums.ac.id/118907/>

Bagus Hanindy Mantri. (2007). "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce". *Skripsi Thesis: Universitas Diponegoro Semarang*, 11-12. Diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/16674/>

Bobby Hartanto, L. I. (2022). “*Minat Beli di Marketplace Shopee*”. PADANG : PT. Inovasi Pratama Internasional.

Chandra Adi Gunawan Putra. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat”. *Jurnal Analogi Hukum*, 88. Diakses melalui <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jukonhum/article/view/6180>

- Cindy Aulia Khotimah. (t2021). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)",. *Business Law Review*, 14. Diakses melalui <https://www.researchgate.net/publication/356789957>
- Deky Paryadi. (2018). "Pengawasan E Commerce Dalam Undang-Undang Perdagangan Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen". *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 652. Diakses melalui https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?params=/context/jhp/article/1256/&path_info=Deky_Pariadi.pdf
- Didik Gunawan. (2022). *Keputusan Pembelian Konsumen Marketplace Shopee Berbasis Social Media Marketing*. Padang : PT Inovasi Pratama Internasional.
- Didik Kusuma Yadi, M. S. (2022). "Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-Commerce Menurut Tata Hukum Indonesia". *Jurnal Commerce Law*, 151. Diakses melalui <https://doi.org/10.29303/commercelaw.v2i1.1368>
- Eka Septiana Sulistiyawati and Anna Widayani. (2020). "Marketplace Shopee Sebagai Media Promosi Penjualan UMKM Di Kota Blitar",. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 133. Diakses melalui <http://www.openjournal.unpam.ac.id/index.php/JPK>
- Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom. (2021). "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee.". *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 1167-1169. Diakses melalui <https://jist.publikasiindonesia.id/index.php/jist/article/view/193>
- Hengki Firnanda. (2017). "Hakikat Ganti Rugi dalam Prespektif Hukum Ekonomi Syariah Dan Hukum Perdata Indonesia". *Jurnal Hukum Respublika*, 237. Diakses melalui <https://pustaka-psm.unilak.ac.id/index.php/Respublika/article/view/1438>

- Husnul Khaatimah dan Restu Wibawa. (2017). “Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading And Composition Terhadap Hasil Belajar”. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 80. Diakses melalui <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/jtp/article/view/596>
- Ishaq. (2009). “*Dasar-dasar Ilmu Hukum*”. Jakarta : Sinar Grafika.
- Jennita Tesa Christ shelly. (2016). “Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia”. *Jurnal Hukum: Universitas Atma Jaya*, 4-6. Diakses melalui <https://e-journal.uajy.ac.id/11568/>
- Juwita Tarochi Boboy, e. (2020). ”Penyelesaian Sengketa Pertanahan Melalui Mediasi Berdasarkan Teori Dean G.Pruitt Dan Jeffrey Z.Rubin”. *Jurnal Notarius*, 807-809. diakses melalui <file:///C:/Users/alinp/Downloads/31168-91109-1-SM.pdf>
- Maryanto. (2019). “*Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*”. Semarang: (UNISSULA PRESS.
- Marzuki. P. M. (2008). “*Pengantar Ilmu Hukum*”. Jakarta: Kencana.
- Muhaimin. (2020). “*Metodologi Penelitian Hukum*”. Mataram: Mataram University press.
- Muhammad Rijal Fadli. (2021). “Memakai Desain Metode Penelitian Kualitatif”. *Humanika*.
- Nadya Nurhamdiah Purnamasari. (2021). “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace”. *Skripsi Thesis: Universitas Hasanuddin Makassar*. Diakses melalui https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Nadya+Nurhamdiah+Purnamasari.+%282021%29.+%E2%80%9CPerlindungan+Hukum+Terhadap+Data+Pribadi+Pengguna+Marketplace%E2%80%9D.+Skripsi+Thesis%3A+Universitas+Hasanuddin+Makassar.&btnG=

Nanda Amalia. (2012). *“Hukum Perikatan”*. Nanggroe Aceh Darussalam:: Unimal Press.

Nining Latianingsih. (2012). “Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Transaksi Elektronik Menurut Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik”. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 74. Diakses melalui <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/85275499/pdf>

Putri Patricia Angelina Juned Saerang, e. (t.thn.). “Pertanggungjawaban Pemilik Online Shop Atas Kerugian Konsumen Akibat Kerusakan Barang”. Diakses melalui file:///C:/Users/alinp/Downloads/jak_lexprivatum_+Putri+Patricia+Angelina+Juned+Saerang.pdf

Restu Nurutami Yudiana. (2022). “Tinjauan Hukum Islam Dan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Teknik Marketing Jual Beli Mystery Box Di Marketplace Shope” (Studi Kasus Di Online Shop Hola.Nasa)”. *Skripsi Thesis: UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten*. Diakses melalui https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Restu+Nurutami+Yudiana.+%282022%29.+%E2%80%98Tinjauan+Hukum+Islam+Dan+Undang+Undang+No+8+Tahun+1999+Tentang+Perlindungan+Konsumen+Terhadap+Teknik+Marketing+Jual+Beli+Mystery+Box+Di+Marketplace+Shope%E2%80%99%E2%80%99+Studi+Kasus+Di+Online+Shop+Hola.Nasa%29%E2%80%9D.+Skripsi+Thesis%3A+UIN+Sultan+Maulana+Hasanuddin+Banten.&btnG=

Rizqiana Setyani. (2022). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pengiriman Barang yang Tidak Sesuai Dengan Gambar Pada Marketplace Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi kasus pada pelanggan Lazada di Kendal)”. *Skripsi Thesis: Universitas Islam Sultan Agung Semarang*. Diakses melalui <http://repository.unissula.ac.id/25779/>

- Roy Putra Anggien. (2021). “Penerapan Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Oleh Marketplace Pada Transaksi E-Commerce.”. *Skripsi Thesis: Universitas Bhayangkara Surabaya*. Diakses melalui <http://eprints.ubhara.ac.id/id/eprint/961>
- Sabtarini Kusumaningsih, J. S. (2021). “*Buku Panduan Marketplace*”. Surabaya: Penerbit Global Aksara Pres.
- Sapta Abi Pratama. (2020). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace”,. *Fakultas Hukum: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta*,, 183. Diakses melalui [https://scholar.google.com/scholar?lookup=0&q=Septa+Abi+Pratama.+\(2020\).+%E2%80%9CPerlindungan+Hukum+Terhadap+Konsumen+Atas+Barang+Tidak+Sesuai+Gambar+Pada+Transaksi+Di+Marketplace%E2%80%9D.+.+Fakultas+Hukum:+Universitas+Pembangunan+Nasional+Veteran+Jakarta.,,+183.&hl=id&as_sdt=0,5](https://scholar.google.com/scholar?lookup=0&q=Septa+Abi+Pratama.+(2020).+%E2%80%9CPerlindungan+Hukum+Terhadap+Konsumen+Atas+Barang+Tidak+Sesuai+Gambar+Pada+Transaksi+Di+Marketplace%E2%80%9D.+.+Fakultas+Hukum:+Universitas+Pembangunan+Nasional+Veteran+Jakarta.,,+183.&hl=id&as_sdt=0,5)
- Satjipto Raharjo. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti
- Satria Putra. (2015). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-beli Melalui E-commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum*, , 07. Diakses melalui <https://jih.ejournal.unri.ac.id/index.php/JIH/article/view/2794>
- Silviasari. (2021). "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery”. *Jurnal Media of Law Syaria*. Diakses melalui <https://doi.org/10.18196/mls.v1i3.9192>
- Shelly, J. T. (2016). “Hak Konsumen Atas Ganti Rugi Pelaku Usaha Yang Wanprestasi Dalam Kontrak Online Indonesia”. *Jurnal Hukum*, 4-6. diakses melalui <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/11568>

- Tira Nur Fitria. (2017). “Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) Dalam Hukum Islam Dan Hukum Negara”,. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*,, 55. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/99>
- Verren Andreas, e. (202). “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh Pt Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018)”, . *Jurnal Hukum Adigama*. Diakses melalui [file:///C:/Users/alinp/Downloads/jurnaladm,+Verren+Andreas%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/alinp/Downloads/jurnaladm,+Verren+Andreas%20(1).pdf)
- Wiwik Widayanti, “. M. (2022). “Penggunaan Marketplace sebagai Media Pemasaran Online Peralatan Rumah Tangga”,. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 74. Diakses melalui <https://doi.org/10.31294/jab.v2i2.1407>
- Yessy Kusumadewi, G. S. (2022). “*Hukum Perlindungan Konsumen*”. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahra.
- Yudha Sri Wulandari. (2018). “Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli E-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum*,, 201-202. Diakses melalui <https://core.ac.uk/reader/327233420>
- Zhahara Yusra et al. (2021). “Pengelolaan Lkp Pada Masa Pendmik Covid-19”. *Journal Of Lifelong Learning*. Diakses melalui <https://doi.org/10.33369/joll.4.1.15-22>
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Zulham. (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen*,. Jakarta: Kencana Divisi Prenadamedia Group.

Website

- Kominfo. “Terbitkan Permendag Nomor 31 Tahun 2023, Mendag Zulkifli Hasan: Pemerintah Bangun Ekosistem Perdagangan Digital Adil dan Sehat” Diakses melalui https://www.kominfo.go.id/content/detail/52307/terbitkan-permendag-nomor-31-tahun-2023-mendag-zulkifli-hasan-pemerintah-bangun-ekosistem-perdagangan-digital-adil-dan-sehat/0/artikel_gpr
- Shopee. “[Pengembalian Barang/Dana Shopee Mall] Kriteria apa yang digunakan Shopee untuk memeriksa produk yang dikembalikan?”, Diakses melalui [https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73259-\[Pengembalian-Barang%2FDana-Shopee-Mall\]-Kriteria-apa-yang-digunakan-Shopee-untuk-memeriksa-produk-yang-dikembalikan?previousPage=search%20recommendation%20bar](https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73259-[Pengembalian-Barang%2FDana-Shopee-Mall]-Kriteria-apa-yang-digunakan-Shopee-untuk-memeriksa-produk-yang-dikembalikan?previousPage=search%20recommendation%20bar)
- Shopee. “Pengertian dan Cara Retur Barang, Ini Penjelasannya”, Diakses melalui <https://shopee.co.id/inspirasi-shopee/cara-retur-barang/>
- Shopee. Kebijakan Pengembalian Barang dan Dana, Diakses melalui <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/73503-Kebijakan-Pengembalian-Barang-dan->
- Shopee. “Apa itu Jasa Kirim yang Didukung Shopee?”, Diakses melalui <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3384>
- Shopee. “Kebijakan Shopee Tentang Klaim Produk Rusak”, Diakses melalui <https://seller.shopee.co.id/edu/article/8938/Kebijakan-Shopee-Tentang-Produk-Rusak-dan-Pedoman-Pengemasan>
- Shopee. “Kebijakan Penggantian Klaim dan Perlindungan dari Jasa Kirim untuk Barang Hilang/Rusak”, Diakses melalui <https://seller.shopee.co.id/edu/article/17986>
- Shopee. “Syarat dan Ketentuan Layanan”, Diakses melalui www.shopee.co.id

Wawancara

Salma Hanin, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 03 Juni 2024

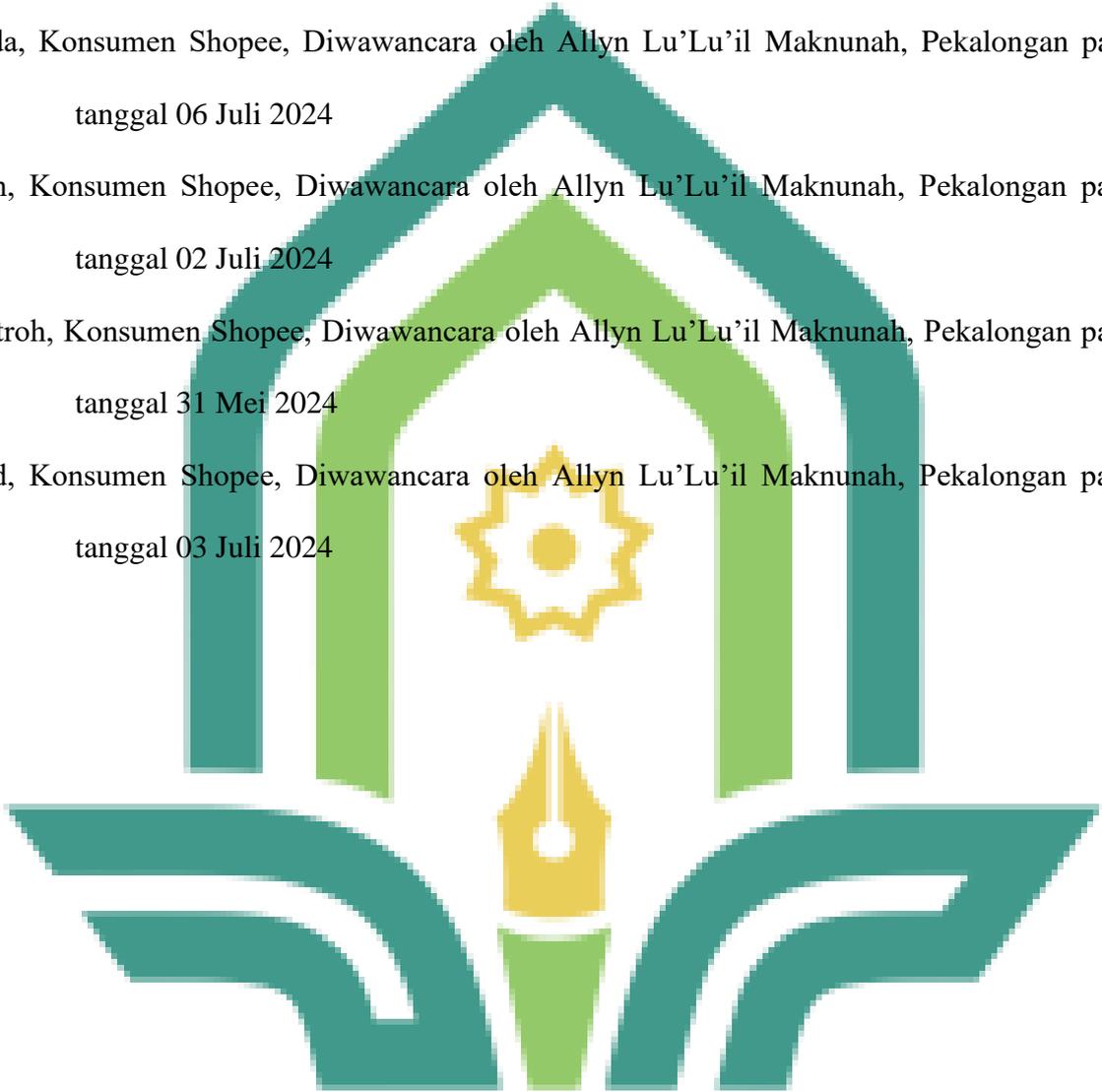
Nafa, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 10 Februari 2024

Linda, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 06 Juli 2024

Iwan, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 02 Juli 2024

Alfitroh, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 31 Mei 2024

Fuad, Konsumen Shopee, Diwawancara oleh Allyn Lu'Lu'il Maknunah, Pekalongan pada tanggal 03 Juli 2024



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. DATA DIRI

Nama : Allyn Lu'lu'il Maknunah
Tempat, Tanggal Lahir : Batang, 04 Desember 2002
Email : Allynnn4@gmail.com
Alamat : Ds. Banjiran Kec. Warungasem Kab. Batang

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

MSI 01 Kauman Pekalongan (Lulus Tahun 2014)
SMP Negeri 16 Pekalongan (Lulus Tahun 2016)
SMA Negeri 02 Pekalongan (Lulus Tahun 2020)

Pekalongan, 11 Juli 2024


ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH
NIM. 1220061



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K. H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowoaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161
www.perpustakaan.uinjusdur.ac.id email: perpustakaan@uinjusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH
NIM : 1220061
Jurusan/Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : alinpekalongan123@gmail.com
No. Hp : 085608027937

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Dalam Transaksi Elektronik Di Online Shop (Studi Masrketplace Shopee)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 30 Juli 2024


(ALLYN LU'LU'IL MAKNUNAH)

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD