



MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA DALAM JUAL BELI ONLINE DI TOKO SANDIKA KOSMETIK PALEMBANG BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Ratna Paramita

Azwar Agus

Taqwa

ratna.paramita1506@gmail.com

ABSTRAK

Cara jual beli di Indonesia telah berubah seiring berjalannya waktu. Media jual beli *online* atau elektronik, khususnya melalui penggunaan jaringan internet, telah menggantikan cara jual beli konvensional, yaitu pembeli dan penjual bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Skripsi ini membahas tentang proses penyelesaian sengketa *online* di Sandika Kosmetik serta perlindungan hukum bagi konsumen dalam melakukan pembelian dan penjualan produk secara *online*. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris, atau penelitian hukum yang menggunakan observasi peneliti dan pengujian hukum secara praktis.

Metodologi penelitian ini memadukan teknik deskriptif dengan perspektif kualitatif. Informan yang dimaksud diwawancarai sebagai bagian dari proses pengumpulan data untuk penelitian ini. Selain itu, literatur berupa jurnal, catatan, dan ringkasan temuan penelitian sebelumnya ditemukan melalui prosedur perpustakaan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya penyelesaian perselisihan yang timbul akibat jual beli *online* di Sandika Kosmetik terhadap pelanggan yang dirugikan melalui forum diskusi / pusat resolusi yang disediakan oleh Shopee secara *online*, dimana Shopee bertindak sebagai pihak ketiga, melalui diskusi antara pembeli dan penjual. Di Toko Sandika Kosmetik, ada dua bentuk cara penyelesaian yaitu mengembalikan barang atau mendapatkan uang kembali asalkan ada video *unboxing* yang jelas. Ketika sudah di putuskan kesepakatan, maka didalam skripsi ini perlindungan bagi konsumen yang membeli produk di Toko Sandika Kosmetik jika terjadi kerusakan barang, gagal kirim ataupun hilang maka pihak Toko Sandika bersedia memberikan kompensasi / ganti rugi yang berupa pengembalian barang dan pengembalian uang dan biaya pengiriman nya gratis apabila melalui aplikasi Shopee (gratis ongkir)

Kata Kunci : Jual Beli *Online*, Perlindungan Konsumen, Sengketa *Online*.

ABSTRACT

The way of buying and selling in Indonesia has changed over time. Online or electronic buying and selling media, especially through the use of the internet network, has replaced conventional buying and selling methods, namely buyers and sellers meet directly to make transactions. This thesis discusses the process of resolving online disputes at Sandika Cosmetics and legal protection for consumers in making purchases and sales of products online.

This type of research uses empirical legal research, or legal research that uses researcher observations and practical legal testing. This research methodology combines descriptive techniques with a qualitative perspective. The informants in question were interviewed as part of the data collection



process for this study. In addition, literature in the form of journals, notes, and summaries of previous research findings were found through library procedures.

The research findings indicate that efforts to resolve disputes arising from online buying and selling at Sandika Cosmetics against customers who are harmed through discussion forums / resolution centers provided by Shopee online, where Shopee acts as a third party, through discussions between buyers and sellers. In the Sandika Cosmetics store, there are two forms of resolution, namely returning goods or getting money back as long as there is a clear unboxing video. When an agreement has been made, this thesis provides protection for consumers who purchase products at the Sandika Cosmetics Store if the goods are damaged, failed to deliver or lost, then the Sandika Store is willing to provide compensation/replacement in the form of returning the goods and refunding the money and the shipping costs are free if via the Shopee application (free shipping)

Keywords: *Online Buying and Selling, Consumer Protection, Online Disputes.*

LATAR BELAKANG

Cara jual beli di Indonesia telah berubah seiring berjalannya waktu. Media jual beli *online* atau elektronik, Khususnya mulai menggantikan cara pembelian dan penjualan tradisional, yang mengharuskan pembeli dan penjual bertemu langsung untuk menyelesaikan transaksi, terutama dengan penggunaan jaringan internet. Kegiatan penjual dan pembeli menyelesaikan transaksi yang berkaitan dengan barang atau jasa yang diperdagangkan secara *online* dikenal dengan jual beli *online*.¹

Pasal 1457 sampai dengan 1540 KUH Perdata mengatur mengenai perjanjian jual beli secara umum. Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang kadang disebut UUPK menegaskan hal-hal berikut: Pelanggan mempunyai hak dalam melakukan pembelian dan penjualan. UU Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa tujuan penerapan Undang-Undang tersebut kepada konsumen adalah untuk melindungi dirinya sendiri.

Pertukaran barang dan jasa telah tumbuh secara eksponensial di masyarakat. Karena fakta bahwa jumlah orang yang menggunakan internet meningkat dengan pesat, bisnis dan individu dapat secara efektif memasarkan dan menjual barang dan jasa secara *online* kepada klien di seluruh dunia. Jual beli *online* memiliki keuntungan sebagai berikut: lebih nyaman, efektif, menarik secara visual dalam menyusun sesuatu dalam bentuk gambar atau video, dan proses pembayarannya lebih sederhana. Selain manfaat tersebut, kelemahan jual beli *online* antara lain produk yang tidak sesuai, kerentanan terhadap penipuan, dan keterlambatan pengiriman.

Transaksi penipuan di internet sering terjadi. Faktor penyebab terjadinya penipuan antara lain produk yang dibeli, harga, pembayaran yang dilakukan pelanggan, dan keberadaan pelaku usaha. Salah satu pelaku usaha yang terlibat bisa jadi adalah penipuan yang melibatkan pelaku usaha yang mengoperasikan toko palsu.

¹ Hafidz Muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, Intera, Banten, 2021, hlm. 7.



Penjualan dan pembelian *online* terkadang dapat menimbulkan perselisihan antara pelanggan dan penjual, seperti pembeli menolak membayar barang atau jasa yang mereka terima atau penjual gagal mengirimkan barang bahkan setelah konsumen membayar.

Serupa yang terjadi di Desa Sukabanjar, Provinsi Lampung, khusus melibatkan pasangan guru kimia Rini Isparwati. Dalam postingan *blognya*, Rini merinci pengalaman suaminya ditipu oleh vendor *online* di Shopee saat berkali-kali mencoba memasukkan token yang dikirimkan vendor tersebut untuk membeli listrik..²

Studi kasus kedua melibatkan Zaskia Gotik, seorang penyanyi dandut. Zaskia Gotik, penyanyi dandut, menderita gagal bayar Rp 300 juta. Dua tas dan satu dompet yang dibeli, dan pembeli kemudian melaporkan kejadian tersebut ke polisi..³

Merupakan tanggung jawab pihak yang dirugikan untuk membayar kompensasi apa pun yang menjadi haknya. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau biasa disebut UUPK, Pasal 7 huruf g mengatur bahwa apabila suatu barang tidak memenuhi syarat-syarat perjanjian, maka para pihak harus memberikan restitusi, penggantian, atau kesempatan untuk mengganti barang tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi penelitian empiris, yaitu pemeriksaan penelitian hukum dengan melihat fakta di lapangan. Sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data relevan terkait penelitian yang dikumpulkan selama kerja lapangan melalui wawancara langsung dengan owner di Toko Sandika Kosmetik Palembang. Data sekunder, atau informasi yang diperoleh dari tinjauan pustaka yang sangat terkait dengan topik penelitian dan memiliki daya persuasif. Data sekunder dibagi menjadi 3 yaitu, bahan hukum primer berupa Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bahan hukum sekunder berupa buku, artikel, makalah, karya ilmiah, catatan, dan bahan hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti merupakan contoh sumber hukum sekunder. Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang bersumber dari sumber hukum primer. Serta bahan hukum tersier berupa Kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan

² <https://riniisparwati.com/penipuan-di-shopee-yang-bikin-kesel/>, Diakses pada 28 Maret 2024 Pukul 21.05 WIB.

³ Aditya Yudhatama Idham, *Problematika Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (pesanan)*, Jurnal Privat Law, Vol. VIII no 1, Januari-Juni 2020, hlm. 9.



terbitan hukum lain yang memberikan petunjuk dan penjelasan tentang teks hukum primer dan sekunder merupakan contoh literatur hukum tersier.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan melakukan analisis kualitatif terhadap data penelitian yang terkumpul, yaitu mendeskripsikan sistematika data yang terkumpul dalam kalimat yang terstruktur dan relevan, menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan tentang mekanisme penyelesaian sengketa dalam jual beli online di Toko Sandika Kosmetik Palembang berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

KESIMPULAN

Upaya mekanisme penyelesaian sengketa dalam jual beli *online* di toko sandika kosmetik terhadap konsumen yang dirugikan dalam setiap permasalahan yang terjadi bisa diselesaikan dengan cara diskusi, negosiasi antara pihak pembeli dengan pihak penjual melalui forum diskusi / pusat resolusi yang disediakan oleh pihak Shopee secara *online*, dimana Shopee bertindak sebagai pihak ketiga. Di Toko Sandika Kosmetik ada dua bentuk yaitu pengembalian barang (*return*) kembali ke penjual atau pengembalian uang (*refund*) asalkan ada video *unboxing* yang jelas. Jika terjadi kehilangan barang itu tanggung jawab 100% dari ekspedisi (pengirim barang) melalui sistem aplikasi *online* ke pihak penjual maupun pihak pembeli mendapatkan kompensasi dari kehilangan paket tersebut dan jika terjadi ketidaksesuaian barang maka dilakukan pengembalian barang dari pihak pembeli ke pihak penjual.

Ketika sudah di putuskan kesepakatan, maka di dalam skripsi ini perlindungan bagi konsumen yang membeli produk di Toko Sandika Kosmetik jika terjadi kerusakan barang, gagal kirim ataupun hilang maka pihak Toko Sandika bersedia memberikan kompensasi / ganti rugi yang berupa pengembalian barang dan pengembalian uang dan biaya pengiriman nya gratis apabila melalui aplikasi Shopee (gratis ongkir)

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Barkatullah, A. H. (2016). *Framework Sistem Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di indonesia*. Bandung: Nusa Media.

Muftisany, H. (2021). *Hukum Jual Beli Online*. Banten: Intera.

Jurnal Nasional

Idham, A. Y. (2009). Problematika Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (Pesanan). *Jurnal Privat Law, Volume VIII Nomor 1*.

Primadoni, A. (t.thn.). Sengketa Berkepanjangan Dalam Pandangan Antropologi Hukum.



Rohman, H. (2020). Hukum Jual Beli Online. Retrieved Maret 28, 2024, from <https://riniisparwati.com/penipuan-di-shopee-yang-bikin-kesel/>
Winter, A. (2013). Perlindungan Hak-Hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia.

INTERNET

<https://riniisparwati.com/penipuan-di-shopee-yang-bikin-kesel/>, Diakses pada 28 Maret 2024 Pukul 21.05 WIB.

<http://yuarta.blogspot.com/2011/03/definisi-sengketa.html> (diakses tanggal 12 Juli 2024 pukul 02.22)

Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari www.shopee.co.id , di akses pada 13 Juli 2024 jam 00:10