

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan umum tentang jual beli

##### 1. Pengertian Tentang Jual Beli

Jual beli adalah suatu kegiatan tukar-menukar barang atau jasa antara dua pihak atau lebih berdasarkan kesepakatan bersama. Dalam kegiatan ini terdapat pihak penjual yang menyerahkan barang atau jasa, dan pihak pembeli yang memberikan imbalan berupa uang atau alat tukar lain yang disepakati. Jual beli merupakan bagian penting dari aktivitas ekonomi karena menjadi sarana utama pemenuhan kebutuhan manusia. Tanpa adanya jual beli, distribusi barang dan jasa akan sulit terjadi. Oleh karena itu, jual beli tidak hanya berkaitan dengan keuntungan, tetapi juga dengan pemenuhan kebutuhan hidup dan kelangsungan kegiatan ekonomi masyarakat.<sup>20</sup>

Secara umum, jual beli memiliki unsur dan syarat tertentu agar dapat dikatakan sah. Unsur jual beli meliputi penjual, pembeli, barang atau jasa yang diperjualbelikan, serta harga atau nilai tukar. Selain itu, harus ada ijab dan kabul atau kesepakatan yang menunjukkan kerelaan kedua belah pihak. Barang yang diperjualbelikan juga harus jelas, halal, dan dapat diserahkan. Harga yang disepakati harus diketahui dengan jelas agar tidak menimbulkan perselisihan. Dengan terpenuhinya unsur dan syarat tersebut, jual beli dapat berlangsung secara adil dan tertib.<sup>21</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari, jual beli dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Jual beli langsung terjadi ketika penjual dan pembeli bertemu secara tatap muka, seperti di pasar atau toko. Sementara itu, jual beli tidak langsung banyak

---

<sup>20</sup> Putri, Z. F. D. H. (2021). Penyuluhan Hukum Masyarakat tentang Perjanjian Pengikatan Jual Beli. *Jurnal Dedikasi Hukum*, 1(2), 135-143.

<sup>21</sup> Anggraeny, I., & Al-Fatih, S. (2020). Kata Sepakat Dalam Perjanjian Dan Relevansinya Sebagai Upaya Pencegahan Wanprestasi. *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum*, 5(1), 57-66.

terjadi melalui media online atau perantara. Perkembangan teknologi membuat jual beli semakin mudah dan cepat, namun tetap harus dilandasi kejujuran dan tanggung jawab. Dengan memahami pengertian dan prinsip jual beli dengan benar, masyarakat dapat melakukan transaksi secara aman, adil, dan saling menguntungkan.<sup>22</sup>

Selanjutnya berdasarkan pasal Pasal 1457 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) di jelaskan bahwa dasar hukum utama yang mendefinisikan jual beli dalam hukum perdata Indonesia. Pasal ini menyatakan bahwa "*Jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu barang, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.*" Dari ketentuan tersebut dapat dipahami bahwa jual beli dikualifikasikan sebagai perjanjian, artinya hubungan hukum antara penjual dan pembeli timbul karena adanya kesepakatan yang saling mengikat.<sup>23</sup>

Dalam Pasal 1457 KUHPperdata menjelaskan bahwa adanya dua kewajiban utama dalam perjanjian jual beli. Penjual berkewajiban menyerahkan suatu barang, sedangkan pembeli berkewajiban membayar harga yang telah disepakati. Dengan demikian, inti dari perjanjian jual beli adalah pertukaran prestasi (timbang balik), di mana masing-masing pihak memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhi sesuai dengan perjanjian yang dibuat.<sup>24</sup>

Selain itu, ketentuan Pasal 1457 KUHPperdata menunjukkan bahwa objek jual beli harus berupa barang dan disertai dengan harga tertentu. Tanpa adanya barang atau harga, maka hubungan hukum tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai jual beli menurut hukum perdata. Oleh karena itu, pasal ini menjadi landasan yuridis penting

---

<sup>22</sup> Apandy, P. A. O., & Adam, P. (2021). Pentingnya hukum perlindungan konsumen dalam jual beli. *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 3(1), 12-18.

<sup>23</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), Pasal 1457

<sup>24</sup> R. Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.

dalam menentukan apakah suatu perbuatan hukum dapat disebut sebagai perjanjian jual beli yang sah dan mengikat para pihak.<sup>25</sup>

## 2. Jenis-Jenis Jual Beli

Jenis-jenis jual beli dapat dibedakan berdasarkan cara pembayaran dan proses transaksinya. Salah satu jenis yang paling umum adalah jual beli tunai, yaitu transaksi yang dilakukan dengan pembayaran langsung pada saat barang diserahkan. Jenis ini banyak ditemui dalam kehidupan sehari-hari, seperti membeli kebutuhan pokok di pasar atau toko. Selain itu, terdapat jual beli kredit, yaitu jual beli dengan pembayaran yang ditangguhkan atau dicicil dalam jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Jual beli kredit biasanya digunakaelektronik. Kedua jenis jual beli ini harus dilakukan dengan kejelasan harga dan kesepakatan agar tidak menimbulkan perselisihan untuk pembelian barang bernilai besar, seperti kendaraan atau peralatan.<sup>26</sup>

Seiring perkembangan zaman dan teknologi, muncul jual beli online yang dilakukan melalui media internet tanpa pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli ini memanfaatkan platform digital seperti marketplace dan media sosial sehingga lebih praktis dan cepat. Selain itu, terdapat jual beli lelang, yaitu transaksi yang dilakukan dengan cara penawaran harga, di mana barang dijual kepada pihak yang memberikan harga tertinggi. Ada pula jual beli grosir dan eceran, yang dibedakan berdasarkan jumlah barang yang diperjualbelikan. Dengan memahami berbagai jenis jual beli tersebut, masyarakat dapat memilih bentuk transaksi yang sesuai dengan kebutuhan serta melaksanakannya secara jujur, aman, dan bertanggung jawab.<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta

<sup>26</sup> Navisa, F. D., SH, M. K., Firda Qotrunnada, S. H., Bastomi, A., & CMR, M. (2023). *Konsep Jual Beli Dalam Bisnis Afiliasi: Perspektif Hukum Perjanjian*. Thalibul Ilmi Publishing & Education.

<sup>27</sup> M. Ali Hasan, *Berbagai Macam Transaksi*, RajaGrafindo Persada

## **B. TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI ONLINE**

### **1. Pengertian Jual Beli Online**

Jual beli online merupakan kegiatan transaksi barang atau jasa yang dilakukan melalui media elektronik, khususnya internet. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam berbelanja, dari sistem konvensional menjadi sistem digital. Melalui jual beli online, penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung karena transaksi dapat dilakukan menggunakan perangkat seperti ponsel atau komputer. Platform yang umum digunakan antara lain marketplace, media sosial, dan situs web resmi. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta variasi produk yang luas menjadikan jual beli online semakin diminati oleh masyarakat dari berbagai kalangan.<sup>28</sup>

Dalam praktiknya, jual beli online melibatkan beberapa tahapan, seperti penawaran produk, pemesanan, pembayaran, dan pengiriman barang. Penjual bertanggung jawab memberikan informasi produk secara jelas dan jujur, sedangkan pembeli wajib melakukan pembayaran sesuai kesepakatan. Sistem pembayaran yang digunakan pun beragam, mulai dari transfer bank, dompet digital, hingga metode bayar di tempat. Selain itu, jasa ekspedisi berperan penting dalam memastikan barang sampai ke tangan pembeli dengan aman. Kepercayaan menjadi faktor utama dalam jual beli online karena transaksi dilakukan tanpa tatap muka langsung.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Triantika, N. A., Marwenny, E., & Hasbi, M. (2020). Tinjauan Hukum Tentang Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Online Melalui E-Commerce Menuer Pasal 1320 Kuhperdata. *Ensiklopedia Social Review*, 2(2), 119-131.

<sup>29</sup> Satria Nur Fauzi dan Lushiana Primasari, Tindak Pidana Penipuan Dalam Transaksi di Situs Jual Beli Online (E-Commerce), *Recidive*, Volume 7 – Nomor 3, September-Desember 2018, halaman 254.

Meskipun memiliki banyak keuntungan, jual beli online juga memiliki risiko yang perlu diperhatikan. Beberapa masalah yang sering terjadi antara lain penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, serta keterlambatan pengiriman. Oleh karena itu, diperlukan kesadaran dan kehati-hatian dari kedua belah pihak. Pemerintah juga berperan dalam mengatur dan mengawasi kegiatan jual beli online melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan adanya regulasi yang jelas dan pemanfaatan teknologi yang bijak.<sup>30</sup>

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) merupakan dasar hukum utama yang secara khusus mengatur kegiatan jual beli online di Indonesia. PP ini diterbitkan sebagai pelaksanaan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Dalam PP 80 Tahun 2019 ditegaskan bahwa perdagangan melalui sistem elektronik mencakup seluruh kegiatan transaksi barang dan/atau jasa yang dilakukan dengan menggunakan perangkat dan prosedur elektronik. Aturan ini menegaskan bahwa pelaku usaha online, baik perorangan maupun badan usaha, wajib memiliki itikad baik, memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai identitas pelaku usaha, spesifikasi barang atau jasa, harga, cara pembayaran, serta cara pengiriman. Dengan demikian, transaksi jual beli online diakui sah secara hukum dan memiliki kedudukan yang sama dengan transaksi konvensional selama memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>31</sup>

Selain itu, PP Nomor 80 Tahun 2019 juga mengatur perlindungan konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam perdagangan online. Pelaku usaha diwajibkan

---

<sup>30</sup> Suadi, I. P. M., Yuliantini, N. P. R., & Ardhya, S. N. (2021). Tinjauan yuridis subyek hukum dalam transaksi jual beli online/e-commerce ditinjau dari kitab undang-undang hukum perdata. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(2), 668-681.

<sup>31</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

menyediakan mekanisme pengaduan, memberikan kesempatan pengembalian barang (refund) apabila barang tidak sesuai perjanjian, serta menjamin keamanan sistem elektronik yang digunakan. PP ini juga mengatur peran penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik, seperti marketplace, yang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem, perlindungan data pribadi, serta pengawasan terhadap pedagang yang menggunakan platform mereka. Pemerintah diberi kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan guna menciptakan perdagangan online yang adil, aman, dan tertib. Dengan adanya PP 80 Tahun 2019, diharapkan tercipta kepastian hukum bagi penjual dan pembeli, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap transaksi online, serta mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia secara sehat dan bertanggung jawab.<sup>32</sup>

## **2. Fungsi Dan Tujuan Jual beli online**

jual beli online memiliki fungsi utama sebagai sarana transaksi ekonomi yang memanfaatkan teknologi internet untuk mempertemukan penjual dan pembeli tanpa harus bertatap muka secara langsung. Melalui jual beli online, penjual dapat memasarkan produk atau jasa secara lebih luas, bahkan hingga ke luar daerah dan negara, dengan biaya yang relatif lebih rendah dibandingkan toko fisik. Bagi pembeli, jual beli online berfungsi sebagai media untuk memperoleh barang dan jasa dengan lebih mudah, cepat, dan praktis. Cukup dengan menggunakan perangkat seperti ponsel atau komputer, konsumen dapat memilih produk, membandingkan harga, serta melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

<sup>33</sup> Suadi, I. P. M., Yuliantini, N. P. R., & Ardhya, S. N. (2021). Tinjauan yuridis subyek hukum dalam transaksi jual beli online/e-commerce ditinjau dari kitab undang-undang hukum perdata. *Jurnal Komunitas Yustisia*, 4(2), 668-681.

Selain itu, jual beli online juga berfungsi meningkatkan efisiensi dan efektivitas kegiatan ekonomi. Proses transaksi yang terintegrasi dengan sistem digital, seperti pembayaran elektronik dan layanan pengiriman, membuat waktu dan tenaga yang dibutuhkan menjadi lebih hemat. Jual beli online juga berfungsi sebagai sumber informasi, karena pembeli dapat melihat deskripsi produk, ulasan konsumen, dan penilaian penjual sebelum melakukan transaksi. Hal ini membantu pembeli dalam mengambil keputusan yang lebih tepat. Bagi pelaku usaha, jual beli online menjadi sarana untuk membangun merek, menjalin komunikasi dengan konsumen, serta menganalisis kebutuhan pasar melalui data penjualan.<sup>34</sup>

Tujuan utama jual beli online adalah memberikan kemudahan dan keuntungan bagi kedua belah pihak, baik penjual maupun pembeli. Bagi penjual, tujuan jual beli online adalah meningkatkan penjualan, memperluas jangkauan pasar, dan memperoleh keuntungan secara maksimal. Sementara itu, bagi pembeli, tujuan jual beli online adalah memperoleh barang atau jasa yang dibutuhkan dengan cara yang lebih praktis, cepat, dan efisien. Selain itu, jual beli online juga bertujuan mendorong pertumbuhan ekonomi digital dan membuka peluang usaha baru. Dengan pelaksanaan yang jujur, transparan, dan bertanggung jawab, jual beli online dapat menjadi sarana transaksi yang aman dan bermanfaat bagi masyarakat.<sup>35</sup>

### **3. Perlindungan hukum dalam jual beli online**

Perlindungan hukum dalam transaksi jual beli online sangat penting untuk menjamin keamanan dan kepastian hukum bagi penjual maupun pembeli. Salah satu bentuk perlindungan hukum adalah pengakuan sahnyanya transaksi elektronik. Dalam jual

---

<sup>34</sup> Johari, E. (2019). Jual Beli Online Dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Sehasen*, 2(1).

<sup>35</sup> Tumbel, T. G. M. (2020). Perlindungan konsumen jual beli online dalam era digital 4.0. *Lex Et Societatis*, 8(3).

beli online, kesepakatan yang dilakukan melalui media elektronik, seperti aplikasi atau website, diakui secara hukum selama memenuhi syarat perjanjian, yaitu adanya kesepakatan, kecakapan para pihak, objek yang jelas, dan sebab yang halal. Hal ini memberikan kepastian bahwa transaksi online memiliki kekuatan hukum yang sama dengan transaksi konvensional.<sup>36</sup>

Selain itu, perlindungan hukum juga diberikan melalui hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan, termasuk harga, kualitas, dan cara penggunaan. Konsumen juga berhak mendapatkan ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Di sisi lain, pelaku usaha berkewajiban memberikan informasi yang benar dan bertanggung jawab atas produk yang dijual. Aturan ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari penipuan, iklan palsu, dan praktik usaha yang merugikan.<sup>37</sup>

Perlindungan hukum dalam jual beli online juga mencakup perlindungan data pribadi dan penyelesaian sengketa. Data pribadi konsumen, seperti nama, alamat, dan nomor rekening, harus dijaga kerahasiaannya dan tidak boleh disalahgunakan. Apabila terjadi sengketa, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui jalur musyawarah, lembaga penyelesaian sengketa konsumen, atau jalur hukum. Dengan adanya aturan perlindungan hukum ini, transaksi jual beli online diharapkan dapat berlangsung secara aman, adil, dan terpercaya, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan perdagangan elektronik.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Hendryan, D., Ganiarta, L., & Aryani, G. (2024). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli-online (e-commerce). *Viva Themis: Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora*, 7(1), 87-100.

<sup>37</sup> Kamran, M., & Maskun, M. (2021). Penipuan dalam jual beli online: Perspektif hukum telematika. *Balobe Law Journal*, 1(1), 41-56.

<sup>38</sup> Prakoso, B. A. D., Sujana, I. N., & Suryani, L. P. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Jual Beli Online. *Jurnal Konstruksi Hukum*, 1(2), 266-270.

## C. TINJAUAN UMUM TENTANG PLATFORM SHOPEE

### 1. Pengertian Ruang Lingkup Platform Shopee

Shopee adalah platform e-commerce atau pasar daring (online marketplace) yang menghubungkan penjual dan pembeli melalui aplikasi dan situs web. Platform ini dikembangkan oleh Sea Group (dahulu dikenal sebagai Garena) dan diluncurkan pertama kali di Singapura pada tahun 2015. Shopee tidak menyimpan barang sendiri, melainkan berperan sebagai perantara yang memfasilitasi transaksi antara pihak ketiga—baik individu maupun bisnis—dalam berbagai kategori produk seperti elektronik, fashion, kebutuhan rumah tangga, kosmetik, hingga makanan dan produk digital. Model bisnisnya berbasis marketplace, sehingga pendapatan diperoleh dari komisi transaksi, layanan iklan, serta layanan tambahan seperti logistik dan pembayaran digital.<sup>39</sup>

Shopee dirancang dengan pendekatan mobile-first, artinya pengalaman belanja diutamakan lewat aplikasi smartphone yang intuitif dan mudah digunakan. Fitur-fitur seperti pencarian produk yang cepat, rekomendasi yang dipersonalisasi, obrolan langsung antara pembeli dan penjual, serta berbagai metode pembayaran membantu mempermudah proses belanja online. Selain itu, Shopee juga menawarkan berbagai

---

<sup>39</sup> Wiyata, Mariati Tirta, Elisya Pramana Putri, and Ce Gunawan. "Pengaruh Customer Experience, Ease of Use, dan Customer Trust Terhadap Repurchase Intention Konsumen Situs Jual Beli Online Shopee." *Cakrawala Repositori IMWI* 3.1 (2020): 11-21

promosi besar seperti kampanye diskon harian dan musiman (misalnya 9.9, 11.11, dan 12.12).<sup>40</sup>

Di banyak negara, khususnya di Asia Tenggara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Filipina, dan Vietnam, Shopee telah menjadi salah satu platform e-commerce paling populer, yang mampu menjangkau jutaan pengguna aktif melalui pengalaman belanja yang mudah dan terjangkau. Shopee juga mendukung integrasi dengan berbagai solusi logistik lokal dan pembayaran digital termasuk dompet elektronik (misalnya ShopeePay), yang meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi bagi pengguna. Dengan kemampuan untuk mendukung penjual lokal maupun internasional, Shopee berperan penting dalam memperluas akses pasar baik untuk UMKM maupun brand besar di era digital.<sup>41</sup>

## **2. Perlindungan konsumen oleh pihak shopee**

Perlindungan konsumen dalam transaksi di platform Shopee pada dasarnya dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang berlaku di Indonesia, yang memberikan hak-hak dasar konsumen seperti hak atas informasi yang benar dan jelas, hak atas keamanan dan kenyamanan bertransaksi, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi jika haknya dilanggar. Dalam konteks transaksi online melalui Shopee, konsumen berhak mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan serta pelayanan yang memadai dari

---

<sup>40</sup> Jusar, R., Taher, P., & Dwivismiar, I. (2023). Tanggungjawab Pelaku Usaha dan Marketplace terhadap Pelanggaran Asas Itikad Baik dalam Transaksi E-commerce. *Sultan Jurisprudence: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 3(1), 62-72.

<sup>41</sup> Fausi, A., & Karim, M. (2025). Hukum Perjanjian Elektronik Dalam E commerce Studi Kasus Shopee di Indonesia. *Journal of Islamic Business Law*, 9(1), 105-114.

penjual. Hal ini berarti setiap perbedaan atau kerugian yang dialami pembeli akibat produsen/penjual harus ditangani dengan prinsip perlindungan konsumen yang adil.<sup>42</sup>

Selain aturan dasar perlindungan konsumen, Shopee menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa internal melalui fitur pengembalian barang, klaim uang kembali (refund), serta layanan pengaduan jika barang tidak sesuai deskripsi, rusak, atau tidak sampai ke tangan pembeli. Mekanisme tersebut memberi kesempatan kepada konsumen untuk mengajukan komplain dan menyelesaikan permasalahan transaksi tanpa harus langsung melalui jalur pengadilan, sesuai dengan prinsip penyelesaian sengketa yang cepat dan efektif. Jurnal hukum juga mencatat bahwa meskipun Shopee memberikan sarana pengaduan dan pengembalian barang, efektivitas perlindungan ini masih terus dievaluasi terutama terkait tanggung jawab platform atas tindakan penjual serta waktu penyelesaian klaim.<sup>43</sup>

#### **D. TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN PELAKU USAHA**

##### **1. Pengertian Konsumen**

Menurut Ahmad Miru Istilah konsumen berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument*/konsumen (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Konsumen pada umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualkan belikan lagi. Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau

---

<sup>42</sup> Lestari, Afifah Tri Indah, Rosida Diani, and Nurbaity Saleh. "Perlindungan Hukum Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Internet Menggunakan Sistem Cash On Delivery (COD)." *Law Dewantara* 2.1 (2022): 1-12.

<sup>43</sup> Hanafiah, H., Idham, I., Januri, J., Santina, R., & Renaldy, R. (2024). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Seller Pada Marketplace (Studi Kasus Seller mitra Shopee Xpress). *Audi Et AP: Jurnal Penelitian Hukum*, 3(01), 61-71.

jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>44</sup>

Konsumen merupakan setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Pengertian ini secara yuridis diatur dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Konsumen pada umumnya berada pada posisi yang lemah dibandingkan pelaku usaha, baik dari segi informasi, ekonomi, maupun akses terhadap keadilan. Oleh karena itu, hukum perlindungan konsumen hadir untuk memberikan jaminan kepastian hukum serta melindungi hak-hak konsumen, seperti hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, dan informasi yang benar. Menurut Miru (2011), perlindungan konsumen bertujuan menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha guna mewujudkan iklim usaha yang sehat dan berkeadilan. Konsumen juga memiliki kewajiban, antara lain beritikad baik dalam transaksi dan mengikuti petunjuk penggunaan barang dan/atau jasa.<sup>45</sup>

## **2. Pengertian Pelaku Usaha**

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik berbadan hukum maupun tidak, yang melakukan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 3 UUPK. Pelaku usaha mencakup produsen, distributor, importir, hingga penyedia jasa. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk beritikad baik, memberikan informasi yang

---

<sup>44</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia Edisi I* (Jakarta, Rajawali Pers, 2011).

<sup>45</sup> Anugrah, I., & Setiawan, I. (2022). Perlindungan hukum terhadap konsumen dan pelaku usaha dalam transaksi jual beli barang secara online. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 1978-0184.

jujur dan benar, serta menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Shidarta (2000) menjelaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha merupakan konsekuensi logis dari risiko yang timbul akibat kegiatan usaha yang dilakukannya. Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha bersifat keperdataan dan didasarkan pada asas keseimbangan, sehingga kedua belah pihak memperoleh perlindungan hukum yang proporsional.<sup>46</sup>

Menurut Johannes Gunawan berpendapat bahwa: "cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha menurut masyarakat eropa terutama negara belanda Pasal 1 ayat (3) UUPK Nomor 8 Tahun 1999 menyatakan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia baik sendiri maupun secara bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi."<sup>47</sup>

Dalam penelitian hukum, pelaku usaha dibagi menjadi beberapa kategori seperti produsen, distributor, pengecer, dan penyedia jasa, yang masing-masing memiliki kewajiban spesifik dalam rantai distribusi barang atau jasa. Kesadaran pelaku usaha akan kewajiban hukum ini penting untuk mencegah sengketa konsumen dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perdagangan. Dengan kata lain,

---

<sup>46</sup> Simbolon, Fenny Angelina, and Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3.6 (2023): 10509-10526.

<sup>47</sup> Putra, Chandra Adi Gunawan, I. Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujianti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat." *Jurnal Konstruksi Hukum* 4.1 (2023): 13-19.

pelaku usaha bukan sekadar pihak yang mencari keuntungan, tetapi juga memiliki tanggung jawab hukum dan etika dalam kegiatan ekonominya.<sup>48</sup>

### 3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Konsumen memiliki hak-hak dasar yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Hak ini meliputi hak untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, hak untuk mendapatkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan saat menggunakan produk, serta hak untuk memilih barang atau jasa sesuai kebutuhan. Selain itu, konsumen juga memiliki hak untuk mengajukan pengaduan atau menuntut ganti rugi jika produk atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan informasi yang diberikan atau merugikan konsumen. Jurnal hukum menegaskan bahwa pemenuhan hak konsumen menjadi dasar perlindungan hukum dalam setiap transaksi ekonomi, termasuk transaksi digital di platform e-commerce, sehingga pelaku usaha wajib menjamin hak-hak tersebut terpenuhi.<sup>49</sup>

Selain hak, konsumen juga memiliki kewajiban yang tidak kalah penting. Kewajiban konsumen meliputi menggunakan barang atau jasa sesuai ketentuan, petunjuk, dan instruksi dari pelaku usaha, membayar harga barang atau jasa secara tepat waktu, serta menjaga keamanan dan kelestarian produk apabila memungkinkan. Konsumen juga berkewajiban memberikan informasi yang benar saat melakukan transaksi, misalnya alamat pengiriman atau data pembayaran. Kewajiban ini penting

---

<sup>48</sup> Y. F. Hidayat, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Transaksi Elektronik," *Jurnal Hukum Ius Quia Iustum*, Vol. 27, No. 3, 2019. (<https://journal.unpar.ac.id>)

<sup>49</sup> Zulham, S.Hi, M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 15.

untuk menjaga agar transaksi tetap adil dan seimbang, serta meminimalisir potensi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>50</sup>

## **E. TINAJAUAN UMUM TENTANG PERJANJIAN JUAL BELI ONLINE OLEH KONSUMEN DENGAN PLATFORM SHOPEE**

### **1. Pengertian Umum Perjanjian**

Perjanjian adalah suatu kesepakatan antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban yang dapat dipertahankan secara hukum. Dalam konteks hukum Indonesia, pengertian perjanjian diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), Buku III tentang Perikatan, yang menyebutkan bahwa setiap perjanjian sah apabila memenuhi syarat-syarat tertentu seperti kesepakatan para pihak, kecakapan untuk membuat perikatan, suatu hal tertentu, dan sebab yang halal. Jurnal hukum menekankan bahwa perjanjian merupakan instrumen hukum yang mendasari berbagai transaksi ekonomi dan sosial, karena melalui perjanjian, para pihak dapat menetapkan hak, kewajiban, dan tanggung jawab yang saling mengikat secara sah menurut hukum.

Secara hukum, perjanjian tidak hanya mengatur hubungan antar individu atau badan hukum, tetapi juga berfungsi sebagai alat perlindungan hukum dan kepastian hukum. Pelanggaran perjanjian dapat menimbulkan sanksi hukum berupa ganti rugi atau pembatalan perjanjian sesuai ketentuan KUHPerdata dan peraturan perundang-undangan terkait. Penelitian jurnal hukum menyatakan bahwa pemahaman tentang perjanjian sangat penting bagi masyarakat dan pelaku usaha, karena melalui perjanjian, tercipta keseimbangan kepentingan, keadilan, dan tanggung jawab hukum antar pihak yang terlibat dalam suatu transaksi. Dengan demikian, perjanjian merupakan pilar

---

<sup>50</sup> (A. Putri, *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 2020)

utama dalam tata hukum perdata yang menjamin kepastian dan keamanan hubungan hukum antar pihak.<sup>51</sup>

## 2. Pengertian Perjanjian Jual Beli Online

Perjanjian online adalah kesepakatan hukum antara dua pihak atau lebih yang dilakukan melalui media elektronik atau internet, yang menimbulkan hak dan kewajiban yang sah secara hukum. Perjanjian ini merupakan perkembangan dari konsep perjanjian tradisional, yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka atau tertulis di atas kertas. Dalam konteks hukum Indonesia, perjanjian online diakui sebagai perjanjian elektronik, yang diatur oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata). Aspek utama dari perjanjian online adalah adanya kesepakatan para pihak, kecakapan hukum, objek tertentu, dan tujuan yang sah, sama seperti perjanjian konvensional, namun media yang digunakan bersifat digital.

Perjanjian online dapat berupa berbagai jenis transaksi, seperti jual beli produk di e-commerce, layanan digital, penyewaan aplikasi, atau kontrak kerja jarak jauh. Prosesnya biasanya melibatkan persetujuan melalui klik tombol “Setuju” atau “Agree” yang menandakan penerimaan syarat dan ketentuan (terms and conditions). Jurnal hukum menekankan bahwa perjanjian online tetap memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian konvensional, selama memenuhi unsur sahnyanya perjanjian, termasuk persetujuan para pihak dan adanya kepastian hukum. Keuntungan perjanjian online antara lain kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan efisiensi administrasi.<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Lubis, T. H. (2021). Hukum perjanjian di Indonesia. *SOSEK: Jurnal Sosial dan Ekonomi*, 2(3), 177-190.

<sup>52</sup> Ari, E. A., Widyawati, A. M. J., Legowo, M. I., Suningrat, N., & Purnomo, H. (2024). Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), 4085-4089.

### 3. Penegrtian Perjanjian Konsumen Dengan Platform Shopee

Perjanjian jual beli online di platform e-commerce seperti Shopee merupakan kontrak elektronik antara konsumen dan pelaku usaha yang terjadi ketika konsumen melakukan klik atau tanda persetujuan terhadap syarat dan ketentuan serta tawaran produk yang ditampilkan di aplikasi. Dalam konteks ini, setiap transaksi bukan hanya sekedar membeli barang, tetapi juga merupakan bentuk persetujuan (*consensuality*) antara pihak penjual dan pembeli sehingga kedua belah pihak terikat secara hukum atas hak dan kewajiban yang telah disepakati secara elektronik. Persetujuan ini biasanya dilakukan melalui metode *click-wrap*, di mana konsumen harus menyetujui syarat penggunaan sebelum menyelesaikan pembayaran guna membentuk perjanjian yang sah menurut hukum.<sup>53</sup>

Dalam perjanjian jual beli online di Shopee, konsumen memiliki hak untuk menerima barang sesuai deskripsi, kualitas dan kuantitas yang dijanjikan oleh penjual. Demikian pula, pelaku usaha wajib memenuhi kewajibannya, yaitu mengirimkan barang yang sesuai serta menjamin keamanan transaksi. Kontrak ini sebenarnya tunduk pada peraturan hukum di Indonesia seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang memberikan dasar hukum hak, kewajiban, serta tanggung jawab dalam transaksi elektronik. Perlindungan ini mencakup hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar dan tidak menyesatkan, serta hak atas kompensasi jika terjadi kerugian.<sup>54</sup>

### 4. Tinjauan Umum Perjanjian Baku

---

<sup>53</sup> Ari, E. A., Widyawati, A. M. J., Legowo, M. I., Suningrat, N., & Purnomo, H. (2024). Perkembangan Hukum Perdata Dalam Penyelesaian Sengketa Perjanjian Online. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(11), 4085-4089.

<sup>54</sup> Fitriani, R., Febiantina, E. A., Amanta, J., & Mawaddah, T. B. (2024). Kajian Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli di Platform Shopee. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12080-12094.

.Perjanjian baku dalam jual beli online merupakan syarat dan ketentuan standar yang ditetapkan sepihak oleh pelaku usaha atau platform e-commerce dan digunakan secara umum untuk seluruh konsumen tanpa negosiasi individual. Di platform seperti Shopee, perjanjian ini biasanya berbentuk *terms of service* atau syarat penggunaan yang harus disetujui konsumen sebelum transaksi dilakukan. Klausula baku ini menentukan hak, kewajiban, serta batasan tanggung jawab antara konsumen dan penjual, termasuk mekanisme pembayaran, pengembalian barang, dan penyelesaian sengketa. Karena dirancang sepihak, klausula baku memiliki potensi menimbulkan ketidakseimbangan kontraktual dan merugikan konsumen bila isinya tidak adil atau mengekang hak konsumen.<sup>55</sup>

#### **F. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM**

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi online pada platform Shopee pada dasarnya berlandaskan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Undang-undang ini memberikan jaminan bahwa setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang maupun jasa yang diperoleh melalui transaksi digital. Dalam konteks Shopee, perlindungan ini mencakup hak atas informasi yang benar mengenai produk, hak atas barang yang sesuai dengan spesifikasi, serta hak untuk mendapatkan penyelesaian atas kerugian apabila barang yang diterima cacat, tidak sesuai, atau tidak dikirim oleh penjual.

---

<sup>55</sup> Retaly, A. T., & Kansil, C. S. (2025). Batas Batas Penerapan Asas Kebebasan Berkontrak dalam Perjanjian Baku melalui Media Elektronik Antarpelaku Usaha di Era Digital. *AL-SULTHANIYAH*, 14(2), 797-809

Menurut Az. Nasution, perlindungan hukum bertujuan untuk menjamin adanya kepastian hukum, keadilan, dan keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks jual beli online seperti di Shopee, konsumen berada pada posisi yang lebih lemah karena tidak dapat memeriksa barang secara langsung dan hanya bergantung pada informasi digital. Oleh karena itu, hukum harus hadir untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan, seperti informasi yang salah atau wanprestasi penjual. Teori ini menekankan bahwa pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen.<sup>56</sup>

Menurut Geraint Howells dan Stephen Weatherill, ahli hukum konsumen internasional, menekankan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi online harus difokuskan pada transparansi dan keadilan kontrak elektronik. Mereka berpendapat bahwa konsumen sering kali tidak memiliki kesempatan untuk menegosiasikan isi perjanjian dalam marketplace, sehingga hukum perlu membatasi klausula baku yang merugikan konsumen. Dalam praktik jual beli di Shopee, perlindungan hukum konsumen tercermin dalam keharusan adanya sistem yang adil, transparan, serta mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif agar konsumen memperoleh kepastian dan keadilan hukum.<sup>57</sup>

Selain UU PK, perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik juga diatur dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE). Regulasi tersebut menegaskan bahwa pelaku usaha yang melakukan transaksi secara digital memiliki kewajiban untuk menyampaikan informasi yang akurat, tidak menyesatkan, serta menjamin keamanan data pribadi konsumen. Shopee sebagai

---

<sup>56</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.

<sup>57</sup> Geraint Howells & Stephen Weatherill, *Consumer Protection Law*, Ashgate Publishing

penyelenggara platform wajib menyediakan sistem pembayaran yang aman, mekanisme komplain, serta fasilitas pengembalian dana (refund) atau penggantian barang (return) apabila terjadi pelanggaran oleh penjual.<sup>58</sup>

Dalam praktiknya, Shopee menerapkan berbagai fitur perlindungan, seperti garansi Shopee, sistem escrow (rekening bersama), verifikasi toko, dan layanan pusat resolusi. Sistem escrow berfungsi menahan dana sementara hingga konsumen mengonfirmasi bahwa barang telah diterima sesuai pesanan. Ini menjadi instrumen hukum dan teknis yang efektif untuk mencegah penipuan karena uang tidak langsung berpindah kepada penjual sebelum transaksi dinyatakan selesai. Shopee juga menyediakan mekanisme mediasi antara pembeli dan penjual apabila terjadi sengketa, sehingga penyelesaian dapat dilakukan secara cepat dan transparan.<sup>59</sup>

Namun demikian, perlindungan hukum tidak sepenuhnya berjalan sempurna. Banyak kasus penipuan seperti barang tidak sesuai, pengiriman fiktif, atau toko palsu masih terjadi karena keterbatasan pengawasan platform terhadap seluruh penjual. Di sisi lain, konsumen sering kurang memahami hak-hak mereka atau lalai membaca prosedur keamanan transaksi. Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum sangat bergantung pada sinergi antara regulasi negara, sistem keamanan platform, serta peningkatan literasi digital konsumen. Kesadaran konsumen untuk memanfaatkan fitur keamanan Shopee juga menjadi faktor penting agar hak-hak mereka dapat terlindungi secara optimal.<sup>60</sup>

---

<sup>58</sup> Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

<sup>59</sup> Chaniago, A. M. (2025). *Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Shopee* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).

<sup>60</sup> Sinulan, J. H. (2018). Perlindungan hukum terhadap warga masyarakat. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 4(1)

Menurut Muhamad Fikrie Ardiansyah, Asep Syarifuddin, dan Hidayatulloh, ahli dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, salah satu fokus utama perlindungan konsumen di Shopee adalah kebenaran informasi barang yang ditawarkan, karena sering terjadi ketidaksesuaian antara barang yang dikirim dengan deskripsi produk di marketplace. Doktrin hukum perlindungan konsumen menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan benar agar konsumen dapat membuat keputusan pembelian yang rasional dan tidak dirugikan. Ketidapatuhan terhadap kewajiban ini membuka peluang bagi konsumen untuk menuntut haknya berdasarkan ketentuan perlindungan konsumen yang telah diatur.<sup>61</sup>

Menurut Inosentius Samsul berpendapat bahwa perlindungan hukum konsumen dalam transaksi modern, termasuk e-commerce, harus menitikberatkan pada tanggung jawab pelaku usaha. Menurutnya, pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas produk yang dipasarkan, baik dari segi kualitas, keamanan, maupun kesesuaian dengan perjanjian. Dalam jual beli melalui Shopee, tanggung jawab ini tidak hanya dibebankan kepada penjual, tetapi juga melibatkan platform sebagai penyedia sistem transaksi elektronik. Perlindungan hukum konsumen diwujudkan melalui mekanisme pengaduan, pengembalian barang, dan ganti rugi sebagai bentuk pemulihan hak konsumen yang dirugikan.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Ardiansyah, M. F., Hidayat, A. S., & Hidayatulloh, H. (2020). Perlindungan Konsumen E-Commerce Shopee Indonesia Atas Kebenaran Informasi Barang Yang Diperjanjikan Menurut Perspektif Hukum Positif. *JOURNAL of LEGAL RESEARCH*, 2(3).

<sup>62</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, UI Press, Jakarta.