



DOI: <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i1>

Received: 30 Agustus 2023, Revised: 11 September 2023, Publish: 12 September 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Penerapan Perjanjian Jual Beli Online di Aplikasi Shopee Berdasarkan KUHPERDATA Dan UU ITE

Priambudi Choiril Ilham¹, Arikha Saputra²

¹ Fakultas Hukum, Universitas STIKUBANK, Semarang, Indonesia.

Email: priambudiiilham13@gmail.com

² Fakultas Hukum, Universitas STIKUBANK, Semarang, Indonesia.

Email: arikhasaputra@gmail.com

Corresponding Author: priambudiiilham13@gmail.com¹

Abstract: *One of the e-commerce that is often used is shopee. In online shopping consumers decide to buy a product with the best reviews. However, in reality, the best rating cannot guarantee that violations will not occur. This could have happened due to the negligence of the seller, user, or expeditionary party. For this reason, Shopee is required to provide assurance regarding online buying and selling agreements and the claim mechanism for these violations in accordance with the Civil Code and Law Number 19 of 2016 concerning ITE. This type of research is normative juridical research with descriptive analytical research methods. Analysis is carried out to obtain clear, systematic and detailed results. The research results in the online sale and purchase agreement must comply with the provisions for effective communication, personal data protection, compliance with consumer protection, use of good policies and procedures, contractual responsibility, timely refunds, and compensation for losses. The mechanism for the claim process carried out by the shopee party in violation of the online buying and selling agreement at shopee is carried out on the principle of good faith, which is the implementation of the UUPK.*

Keyword: *Sale and Purchase Agreement, Online, Shopee*

Abstrak: Salah satu *ecommerce* yang sering digunakan adalah shopee. Dalam berbelanja online konsumen memutuskan untuk membeli suatu produk dengan ulasan terbaik. Namun kenyataannya, rating terbaik juga tidak dapat menjamin tidak terjadi pelanggaran. Hal ini bisa saja terjadi karena kelalaian seller, user, atau pihak ekspedisi. Untuk itu shopee wajib memberikan jaminan kepastian mengenai perjanjian jual beli online dan mekanisme klaim atas pelanggaran tersebut sesuai dengan KUHPERDATA dan UU Nomor 19 Tahun 2016 Tentang ITE. Jenis penelitian ini adalah penelitian yuridis normatis dengan metode penelitian deskriptif analisis. Analisa dilakukan untuk mendapatkan hasil yang jelas, sistematis dan rinci. Hasil penelitian dalam perjanjian jual beli online harus sesuai dengan ketentuan agar komunikasi yang efektif, perlindungan data pribadi, kepatuhan terhadap perlindungan konsumen, penggunaan kebijakan dan prosedur yang baik, tanggung jawab kontraktual, pengembalian uang secara tepat waktu, dan pemberian kompensasi atas kerugian. Mekanisme proses klaim

yang dilakukan oleh pihak shopee dalam pelanggaran perjanjian jual beli online di shopee dilaksanakan atas prinsip iktikad baik merupakan implementasi amanat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Perjanjian Jual Beli, Online, Shopee

PENDAHULUAN

Shopee Indonesia, bagian dari Sea Group, adalah salah satu perusahaan e-commerce terkemuka di Indonesia. Mereka telah menunjukkan ketertarikan yang kuat dalam bergabung dengan industri e-commerce yang terus berkembang di negara ini. Sejak diluncurkan pada tahun 2015, Shopee telah berfungsi sebagai platform yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan setiap wilayah, memberikan pengalaman belanja online yang cepat, aman, dan mudah bagi pelanggan. Shopee juga menonjolkan dukungan yang kuat dalam hal pembayaran dan logistik, yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan berbelanja secara online bagi para pelanggan. Dengan inisiatif ini, mereka berusaha memberikan layanan yang handal dan memastikan bahwa pelanggan dapat dengan mudah mendapatkan produk yang diinginkan tanpa hambatan.¹

Meskipun e-commerce seperti Shopee terus berkembang, namun ada sejumlah kendala dan kesulitan yang perlu diatasi terutama dalam hal melindungi konsumen. Salah satu permasalahannya ialah sebagian besar calon pembeli toko online merasa kurang nyaman dan tidak aman saat melakukan pembelian pertama kali secara online.² Terdapat kasus-kasus penipuan, barang tidak sesuai dengan deskripsi, penjual yang kurang responsif, dan ketidakjelasan dalam proses pengembalian barang. Oleh karena itu, para pelaku bisnis harus memastikan bahwa transaksi yang dilakukan melalui e-commerce berjalan dengan baik dan konsumen merasa terlindungi.

Salah satu cara untuk melindungi konsumen dalam transaksi jual beli online adalah dengan menerapkan perjanjian jual beli online yang sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian jual beli konvensional yang dilakukan secara langsung. Hal ini merupakan suatu langkah penting dalam memastikan bahwa konsumen memiliki hak dan kewajiban yang jelas dalam transaksi jual beli online. Dalam menerapkan perjanjian jual beli online, perlu mempertimbangkan bagaimana perjanjian tersebut dapat dianggap sah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan perjanjian jual beli konvensional yang dilakukan secara langsung.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur perjanjian dalam jual beli online. Menurut Pasal 1 ayat 2 UU ITE, transaksi elektronik adalah tindakan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, atau media elektronik lainnya. Pasal 19 UU ITE menegaskan bahwa dalam melakukan transaksi elektronik, para pihak harus menggunakan sistem elektronik yang telah disepakati. Sebelum melakukan transaksi, para pihak harus menyetujui sistem elektronik yang akan digunakan, kecuali ditentukan lain oleh para pihak. Transaksi elektronik terjadi setelah penawaran transaksi yang dikirim oleh pengirim diterima dan disetujui oleh penerima sesuai dengan Pasal 20 ayat (1) UU ITE.³

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 8 Ayat (1) huruf f, "Pelaku Usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau

¹ Anonim, *Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan*, <https://careers.shopee.co.id/about>, Akses pada 13 April 2023

² Unggul Pambudi Putra, *Sukses Jual Beli Online* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013), hal. 3.

³ Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE)

jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.”⁴

Dalam konteks transaksi elektronik, sebuah transaksi dianggap baru terjadi jika terdapat penawaran yang dikirimkan dan disetujui oleh penerima melalui pernyataan penerimaan secara elektronik. Hal ini diatur dalam Pasal 20 ayat (2) UU ITE. Setelah tercapainya persetujuan dari kedua belah pihak, langkah selanjutnya adalah melakukan pembayaran menggunakan sistem cash, transfer melalui ATM, kartu kredit, atau menggunakan jasa perantara pihak ketiga seperti rekber (rekening bersama).⁵

Jika terdapat salah satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati, maka pihak yang merasa dirugikan berhak untuk menggugat dan meminta ganti rugi. Syarat sah sebuah perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu adanya kesepakatan antara para pihak yang berkontrak, kemampuan untuk melakukan perikatan, objek perjanjian yang jelas, dan sebab yang sah. Apabila keempat syarat sah tersebut terpenuhi, maka perjanjian dianggap sah dan mengikat bagi kedua belah pihak.⁶

Dikutip dari mediakonsumen.com (2022), terdapat salah satu kasus pelanggaran perjanjian jual beli di shopee yang mana salah satu pembeli shopee kecewa terhadap penanganan kasus pengembalian barang oleh Shopee sudah 2 bulan belum selesai dan berimbas pada pembayaran shopeepaylaternya. Dimana kronologinya pembeli bernama Fatih, yang membeli monitor AOC 16T2 di Shopee ternyata cacat pada magnet case-nya, namun dalam perjalanan dalam untuk melakukan pengembalian barang terdapat banyak kendala mulai dari lamanya pengembalian barang yang awalnya dijanjikan pengembalian Dana berujung perbaikan barang, terdapat biaya penangguhan seperti triplex, bubble warp, dan lain sebagainya, serta diberikannya denda keterlambatan dan buruknya terhadap track record BI Checking.

Pada intinya kasus ini menjadi salah satu penanganan yang kurang baik diterima oleh konsumen dalam melakukan pembelian di Shopee, karena barang yang sudah diterima sudahlah cacat dan proses pengembaliannya merugikan konsumen⁷. Padahal dalam aturan yang tertulis di website resmi shopee terdapat kebijakan secara resmi bahwa “Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan”. Selanjutnya juga permohonan pengembalian situasi dalam pengembalian barang juga sudah sesuai ketentuan yang mana barang cacat atau rusak saat diterima dan barang yang dikirimkan tidak sesuai spesifikasi yang disepakati, maka pembeli dapat melakukan pengembalian barang dan sejumlah dana.

Dalam konteks ini, penulis merasa perlu mengkaji lebih dalam mengapa pembeli di platform e-commerce seperti Shopee perlu mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini dikarenakan masih sering terjadi situasi yang merugikan pembeli, seperti ketidakmampuan untuk mendapatkan ganti rugi sebagai bentuk tanggung jawab pelaku usaha atas tindakannya yang mengakibatkan tidak terpenuhinya kewajiban yang telah disepakati. Hukum positif di Indonesia mengatur bahwa pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajibannya harus bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi yang sesuai.

Penelitian sebelumnya telah dilakukan tentang perjanjian jual beli online, namun penelitian ini memiliki perbedaan karena penulis tertarik untuk melakukan analisis lebih

⁴ Pasal 8 Ayat (1) huruf f Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵ *Ibid.*,

⁶ Raden Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004), hlm. 339

⁷ Fatih, *Kekecewaan Terhadap Penanganan Kasus Pengembalian Barang oleh Shopee Sudah 2 Bulan Belum Selesai dan Berimbas Pada Pembayaran Shopeepaylater Saya*, <https://mediakonsumen.com/2022/12/28/surat-pembaca/kekecewaan-terhadap-penanganan-kasus-pengembalian-barang-oleh-shopee-sudah-2-bulan-belum-selesai-dan-berimbas-pada-pembayaran-shopeepaylater-saya>, Akses pada 08 April 2023

mendalam tentang bagaimana penerapan perjanjian jual beli online di platform Shopee berdasarkan ketentuan KUHPdata dan UU ITE. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas proses klaim di aplikasi Shopee dengan harapan dapat memberikan manfaat positif.

Dengan demikian, penelitian ini akan fokus pada aspek hukum dan peraturan yang terkait dengan transaksi jual beli online di Shopee, serta akan menganalisis efektivitas dan keamanan proses klaim yang ada di platform tersebut. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi yang berguna bagi pengguna Shopee serta berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang aspek hukum dalam transaksi jual beli online di Indonesia.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normative ini mengacu pada norma-norma hukum, kaidah-kaidah hukum, asas-asas hukum, peraturan perundang-undangan, serta putusan-putusan pengadilan. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian akan mengkaji, meninjau, dan menganalisis masalah yang muncul berdasarkan asas hukum yang berlaku di Indonesia, terutama yang terkait dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta KUHPdata yang berkaitan dengan perjanjian jual beli online.

Metode penelitian dilakukan dengan deskriptif analisis. Kelebihan dari metode ini adalah memberikan gambaran yang jelas dan rinci tentang fenomena yang diteliti. Metode ini juga relatif mudah dilakukan dan bisa memberikan wawasan awal yang penting dalam penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik Yang Diterapkan Oleh Platform *Electronic Commerce* Shopee Indonesia

Perjanjian jual beli melalui media elektronik yang diterapkan oleh platform electronic commerce Shopee Indonesia mengikuti ketentuan dan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh Shopee sebagai penyedia layanan e-commerce. Berikut adalah beberapa poin yang biasanya menjadi bagian dari perjanjian jual beli di Shopee:

1. Deskripsi Produk: Shopee menyediakan ruang bagi penjual untuk memberikan deskripsi lengkap tentang produk yang dijual, termasuk informasi tentang spesifikasi, ukuran, kondisi barang, dan foto produk.
2. Harga dan Metode Pembayaran: Harga produk yang ditampilkan di Shopee harus jelas dan sesuai dengan kesepakatan antara penjual dan Shopee. Konsumen dapat memilih berbagai metode pembayaran yang disediakan oleh Shopee, seperti kartu kredit, transfer bank, e-wallet, atau pembayaran ongkos kirim (COD) untuk beberapa wilayah.
3. Syarat dan Ketentuan: Konsumen harus menyetujui syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Shopee sebelum melakukan transaksi. Ini mencakup aturan penggunaan platform, kebijakan privasi, dan hak dan kewajiban konsumen dan penjual.
4. Konfirmasi Pesanan: Setelah konsumen melakukan pembelian, Shopee akan mengirimkan konfirmasi pesanan berisi rincian transaksi dan informasi pembayaran kepada konsumen.
5. Pengiriman dan Pengiriman Barang: Shopee menyediakan informasi tentang opsi pengiriman dan biaya ongkos kirim. Penjual bertanggung jawab untuk mengirimkan barang sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati.
6. Kebijakan Pengembalian dan Garansi: Shopee memiliki kebijakan pengembalian barang jika terdapat masalah dengan produk yang diterima konsumen. Garansi dan kebijakan pengembalian barang dapat bervariasi tergantung pada produk dan penjualnya.
7. Perlindungan Konsumen: Shopee Indonesia berkomitmen untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan menanggapi klaim atau sengketa dengan cermat dan adil.

8. Penyelesaian Sengketa: Jika terjadi sengketa antara penjual dan pembeli, Shopee menyediakan proses mediasi atau penyelesaian sengketa untuk mencari solusi yang memuaskan kedua belah pihak.

Penting bagi konsumen dan penjual untuk membaca dan memahami secara teliti perjanjian jual beli yang ada di Shopee sebelum melakukan transaksi. Dengan mematuhi perjanjian ini, Shopee berusaha memberikan pengalaman berbelanja online yang aman, nyaman, dan memuaskan bagi seluruh penggunanya. Penerapan perjanjian jual beli online di Shopee didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Transaksi Elektronik dan Informasi (UU ITE) serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

1. Undang-Undang Transaksi Elektronik dan Informasi (UU ITE): UU ITE mengatur tentang transaksi elektronik, termasuk transaksi jual beli online yang dilakukan melalui platform seperti Shopee. Beberapa ketentuan yang relevan dalam penerapan perjanjian jual beli online di Shopee berdasarkan UU ITE antara lain:

- a. Kewajiban Penyedia Layanan: Shopee sebagai penyedia layanan e-commerce diharuskan mematuhi ketentuan dan kewajiban yang diatur dalam UU ITE, termasuk menyediakan keamanan dan perlindungan data pribadi konsumen.
- b. Keamanan Transaksi: UU ITE menetapkan pentingnya keamanan transaksi elektronik. Shopee harus memastikan adanya sistem keamanan yang memadai untuk melindungi data dan transaksi konsumen.
- c. Perlindungan Konsumen: UU ITE memberikan perlindungan bagi konsumen dalam transaksi elektronik, termasuk hak untuk memperoleh informasi yang jelas tentang produk, proses pembelian, dan hak untuk pengembalian barang yang rusak atau tidak sesuai dengan deskripsi.
- d. Kewajiban Kontraktual: UU ITE mengakui sahnya kontrak elektronik yang dibuat melalui platform seperti Shopee. Penjual dan pembeli di Shopee dianggap telah menyetujui persyaratan dan ketentuan dalam perjanjian jual beli online.

2. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata): KUH Perdata mengatur tentang hukum perdata atau hukum privat yang mengatur hubungan antarindividu atau badan hukum. Beberapa ketentuan KUH Perdata yang relevan dalam penerapan perjanjian jual beli online di Shopee antara lain:

- a. Kesepakatan Bersama: Perjanjian jual beli online di Shopee harus didasarkan pada kesepakatan bersama antara penjual dan pembeli. Hal ini mencakup harga, deskripsi produk, metode pembayaran, dan syarat-syarat lain yang disetujui kedua belah pihak.
- b. Kewajiban Kontrak: KUH Perdata menetapkan kewajiban untuk melaksanakan kontrak dengan itikad baik. Artinya, penjual dan pembeli di Shopee harus mematuhi perjanjian yang telah disepakati dan tidak melakukan pelanggaran kontrak.
- c. Tanggung Jawab Kontraktual: Jika ada pelanggaran kontrak, KUH Perdata memberikan dasar hukum bagi pihak yang dirugikan untuk menuntut ganti rugi atau kompensasi.

Dengan mengacu pada UU ITE dan KUH Perdata, Shopee harus memastikan bahwa perjanjian jual beli online yang terjadi di platform mereka mematuhi ketentuan hukum yang berlaku dan melindungi hak dan kepentingan konsumen serta penjual.

Dalam kasus Sdr. Fatih Transaksi jual beli yang dilakukan melalui DBKlik Indonesia adalah jenis transaksi online yang melibatkan kesepakatan bersama antara penjual (DBKlik Indonesia) dan pembeli melalui platform Shopee. Pada tanggal 28 Oktober 2022, konsumen membeli sebuah monitor merek AOC 16T2 dengan harga Rp. 3.500.000,- melalui Shopee dari toko DBKlik Indonesia. Nomor pesanan untuk pembelian ini adalah 221027GXFVC0FJ. Konsumen memutuskan untuk membeli produk ini karena ratingnya yang baik.

Setelah melakukan pembayaran, produk berhasil diterima oleh konsumen dalam waktu 1 hari, tepatnya pada tanggal 29 Oktober 2022 sore. Namun, setelah diperiksa, konsumen menemukan cacat pada magnet case-nya. Konsumen kemudian mencoba mengembalikan barang ke penjual, namun pihak penjual menyatakan bahwa segel pada produk telah rusak oleh

konsumen. Meskipun sebenarnya yang rusak adalah segel pada kardus pengemasan produk, bukan segel pada produk itu sendiri (yang biasanya berada pada satu baut).

Dalam kasus ini, pihak Shopee memutuskan untuk mengizinkan pengembalian barang tanpa mengonfirmasi terlebih dahulu dengan penjual. Hal ini membuat konsumen harus mengembalikan barangnya kepada penjual tanpa proses konfirmasi lebih lanjut.

Setelahnya, Shopee mengonfirmasi kepada konsumen bahwa mereka akan memediasi dengan penjual dan brand terkait barang yang telah dibeli. Shopee melakukan konfirmasi terkait penanganan kasus pengembalian barang sebanyak 5 (lima) kali antara tanggal 23 November hingga 1 Desember. Berikut adalah kronologinya:

1. 23 November: Shopee meminta konsumen untuk menceritakan kembali kronologi dan konfirmasi terkait masalah yang dihadapi.
2. 24 November: Shopee meminta konsumen untuk mengirimkan kembali bukti terkait panel yang digunakan pada produk, yaitu bukanlah IPS melainkan TFT, juga bukti mengenai magnet yang rusak, dan informasi perbandingan antara panel IPS dan TFT. Namun, pihak Shopee menyatakan bahwa konsumen tidak memenuhi syarat ketiga karena bahasa yang digunakan dalam pengiriman bukti kurang jelas. Shopee menyatakan bahwa konsumen perlu mengirimkan "video perbandingan terkait produk yang serupa namun berbeda", namun konsumen tidak menerima tanggapan atas pertanyaan mengenai maksud dari permintaan tersebut.
3. 25 November: Konsumen mengirimkan kembali bukti-bukti yang diminta oleh pihak Shopee.
4. 27 November: Konsumen menerima kiriman dari pihak Shopee yang mengonfirmasi bahwa saat ini sedang ada proses mediasi dengan pihak Penjual dan Brand terkait masalah pengembalian barang.
5. 29 November: Pihak Penjual dan Brand telah menyetujui untuk melakukan pengembalian dana kepada konsumen, namun masih menunggu konfirmasi lebih lanjut dari pihak Shopee. Di sini, Shopee juga menyatakan hasil pembicaraan dengan brand bahwa panel yang digunakan pada produk sebenarnya adalah IPS, namun pixelnya adalah TFT. Konsumen mencoba mencari informasi di Google mengenai panel IPS dengan pixel TFT, namun ternyata tidak menemukan informasi tersebut.
6. 1 Desember: Shopee mengonfirmasi bahwa pihak Penjual/Brand telah menyetujui pengembalian dana, dan sekarang hanya tinggal menunggu instruksi lebih lanjut dari pihak Shopee untuk mengembalikan barang tersebut kepada penjual.

Beberapa catatan penting yang harus diperhatikan oleh konsumen setelah mendapatkan konfirmasi mengenai persetujuan pengembalian dana adalah sebagai berikut: konsumen telah menanyakan kepada pihak Shopee mengenai pembayaran *Spaylater* yang jatuh pada tanggal 11 Desember untuk pembelian AOC 16T2 dengan sebagian menggunakan tunai. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi jika penanganan kasus ini melebihi tanggal 11 Desember. Pihak Shopee menyatakan bahwa masalah pembayaran *Spaylater* dapat dibicarakan lebih lanjut, namun saat ini fokus harus terlebih dahulu pada penyelesaian kasus pengembalian dana. Konsumen berharap ada kebijakan penyelesaian yang jelas terkait masalah ini. Pada tanggal 1 Desember, setelah konfirmasi pengembalian dana disetujui, konsumen diinstruksikan untuk segera melakukan proses pengemasan dengan beberapa catatan diantaranya: konsumen harus merekam proses packing barang secara video, harus menggunakan kemasan kayu agar barang aman selama proses pengiriman dan tidak rusak sehingga terhindar dari masalah pengaduan dan biaya pengiriman barang ditanggung oleh konsumen, dan konsumen harus menginformasikan kepada penerima (penjual/brand) bahwa pembayaran paket tidak boleh ditagihkan pada penerima. Dengan mengikuti catatan-catatan di atas, diharapkan proses pengembalian dana dapat berjalan dengan lancar dan barang dikirimkan kembali dengan aman. Konsumen diingatkan untuk fokus pada penyelesaian masalah pengembalian dana terlebih dahulu sebelum membahas masalah pembayaran *Spaylater*.

Berdasarkan penjelasan diatas, pihak Shopee memberikan persyaratan terkait pengembalian barang kepada konsumen. Konsumen diminta untuk melakukan packing dengan menggunakan kayu (kayu triplek dengan ukuran normal) dan pengiriman barang ditanggung oleh konsumen sendiri agar tidak terjadi penolakan terkait pengembalian barang. Pada tanggal 2 Desember, konsumen kembali menanyakan proses pengembalian barang kepada penjual dan mendapat konfirmasi ulang dari pihak terkait. Namun, pada tanggal 3 Desember, pihak Shopee memberitahu bahwa barang tidak perlu dikirimkan terlebih dahulu karena sedang dilakukan mediasi antara penjual dan brand terkait. Pada tanggal 6 Desember, konsumen menghubungi Shopee dan meminta untuk dihubungkan dengan tim mediasi. Pada tanggal 7 Desember, pihak penjual menghubungi konsumen melalui telepon, namun karena masalah sinyal dan suara yang buruk, konsumen tidak dapat mendengar dengan jelas. Oleh karena itu, konsumen meminta untuk menerima informasi tersebut melalui email. Kemudian pihak Shopee memberitahukan bahwa pihak penjual telah menyetujui pengembalian barang, dan barang akan diperbaiki dan dikembalikan kepada pembeli. Konsumen juga diberi catatan untuk mengirimkan barang sebelum tanggal 8 Desember pukul 15.00 WIB. Namun, konsumen mempertanyakan melalui email mengapa ada perbaikan barang, mengingat sebelumnya telah dikonfirmasi bahwa pihak penjual dan brand telah setuju untuk mengembalikan dana.

Pada tanggal 8 Desember sebelum jam 15.00 WIB, pembeli memutuskan untuk mengirimkan barang agar tidak terlihat "tidak kooperatif" oleh pihak Shopee. Kemudian, pada tanggal 9 Desember, pembeli dihubungi oleh Tamin (sebagai Customer Service) untuk mengkonfirmasi tentang pengembalian barang. Konsumen kemudian menjelaskan bahwa sebelumnya sudah ada komunikasi untuk tidak mengirimkan barang sebelum ada instruksi lebih lanjut, dan bahwa ada miskomunikasi karena ada pergantian orang dalam menangani kasus tersebut. Konsumen menegaskan bahwa mereka tetap mengindahkan himbauan dari penjual, dan miskomunikasi ini adalah urusan internal Shopee. Dalam kasus ini, terlihat bahwa ada beberapa peristiwa dan miskomunikasi yang terjadi antara konsumen, penjual, dan pihak Shopee. Konsumen merasa ada pergantian perorangan dalam menangani kasus dan berharap agar mediasi dapat berpihak kepada mereka untuk menyelesaikan masalah pengembalian barang dengan baik.

Hasil akhir keputusan adalah melakukan perbaikan pada barang yang dibeli, bukan pengembalian dana. Konsumen merasa bahwa proses ini memakan waktu karena pihak Shopee tidak transparan dalam menyampaikan bahwa kasus ini hanya dapat diselesaikan dengan perbaikan barang, bukan pengembalian dana. Konsumen juga mengalami kerugian karena kehilangan Shopeelater dan barang yang dikirim mengalami kerusakan pada bagian tertentu. Dalam penyelesaian kasus ini, pihak Shopee memberikan dua opsi kepada konsumen:

1. Mengembalikan barang yang sudah diperbaiki.
2. Menawarkan kompensasi atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

Konsumen memutuskan untuk memilih kompensasi atas segala kerugian yang dialami. Mereka meminta pengembalian barang dan dana, dengan dana yang mereka terima berupa pengurangan biaya pada Spaylater untuk pembelian AOC 16T2 sebanyak 50%.

Pada tanggal 11 Desember 2022, konsumen dihubungi oleh pihak Shopee mengenai tagihan yang harus segera dilunasi. Pada tanggal yang sama, konsumen juga dihubungi oleh pihak Shopee yang menanyakan apakah konsumen dapat membawa barang langsung ke pusat layanan (*service centre*). Namun, konsumen menolak untuk melakukannya dan ingin fokus menyelesaikan kasus untuk menerima kesepakatan kompensasi dan perbaikan, serta menunda pelunasan. Konsumen khawatir bahwa setelah melakukan pelunasan, dapat terjadi masalah lebih lanjut atau kelalaian dalam penanganan kasus. Selain itu, konsumen juga menyampaikan bahwa tidak mungkin bagi mereka untuk membawa barang ke pusat layanan di Jakarta karena mereka berada di Bandung. Dengan demikian, konsumen berharap penyelesaian kasus ini dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan kompensasi sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.

Setelah melewati tanggal 11 Desember, pihak Shopee mengambil tindakan dengan menonaktifkan Spaylater milik konsumen. Selain itu, mereka memberikan denda sebesar 5% dari total tagihan dan mencatat buruknya track record konsumen dalam BI *Checking*. Meskipun diketahui bahwa pihak Shopee mengirimkan tagihan kepada konsumen untuk melunasi pembelian monitor tersebut, namun pada kenyataannya monitor yang dibeli sedang dalam proses pengajuan klaim garansi atas kerusakan. Oleh karena itu, alasan konsumen tidak membayar tagihan adalah karena barang belum diterima dan pengembalian dana belum dilakukan. Dengan demikian, memaksa konsumen untuk melunasi barang sebelum barang tersebut diterima atau hasil keputusannya belum efektif. Seharusnya, pihak Shopee memberitahukan kepada konsumen untuk menunggu proses perbaikan barang. Setelah ada negosiasi bahwa konsumen akan membayar setelah barang selesai diperbaiki, pihak Shopee meminta konsumen untuk mengirimkan bukti tagihan. Konsumen pun mengirimkan bukti tagihan dan melunasi tagihan tersebut. Namun, setelah konsumen melakukan pelunasan, pihak Shopee tetap menagih konsumen dengan alasan ada kurang lebih Rp. 100.000,- yang belum dibayarkan. Hal ini tidak layak karena terdapat tagihan yang tidak tercatat pada tagihan sebelumnya.

Fenomena ini menyebabkan kebingungan pada konsumen karena pada aplikasi sudah terlihat bahwa konsumen telah melunasi semua tagihan beserta tagihan lainnya diluar denda. Disamping itu, keterlambatan Spaylater juga disebabkan oleh lamanya penyelesaian kasus oleh Tim Mediasi Shopee. Pada tanggal 11 Desember, konsumen menerima telepon dari nomor yang tidak dikenal dan ternyata bukan nomor resmi dari pihak Shopee. Konsumen memutuskan untuk tidak menanggapi telepon tersebut, terlebih lagi ketika diangkat, tidak ada suara dari pihak yang menelepon. Kerugian yang dialami konsumen dari penanganan pengembalian barang oleh Shopee adalah sebagai berikut:

- a. Lamanya penanganan pengembalian barang yang awalnya dijanjikan sebagai pengembalian dana menyebabkan konsumen tidak dapat menggunakan barang yang dibeli dari tanggal 29 Oktober hingga 22 Desember. Hal ini berujung pada perbaikan barang yang membuat proses pengembalian lebih lama dari yang diharapkan.
- b. Konsumen harus menanggung biaya pengiriman paket sendiri, serta harus membeli bubble wrap, triplek, dan perlengkapan lainnya untuk mengemas barang yang dikirimkan kembali.
- c. Konsumen mendapatkan denda keterlambatan, penangguhan akun, dan mungkin tercatat dalam BI *Checking*, yang berlangsung dari tanggal 11 Desember hingga 27 Desember. Hal ini menambah beban bagi konsumen yang sebenarnya sudah berusaha sabar menangani kasus pengembalian barang oleh Shopee.

Konsumen telah bersabar dan mencoba menyelesaikan kasus pengembalian barang dengan Shopee. Namun, konsumen meminta agar pihak Shopee memberikan konfirmasi yang akurat dan menghapuskan tagihan denda yang telah disebutkan di atas agar situasi dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam kaitannya dengan hukum perjanjian berlaku di Indonesia, terutama mengacu pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata yang merupakan ketentuan penting dalam perjanjian, maka perjanjian yang dibuat oleh konsumen dengan pihak Shopee harus memenuhi persyaratan sah. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur tentang syarat sahnya suatu perjanjian, di antaranya adalah adanya kata sepakat. Dalam konteks perjanjian jual beli online, kesepakatan antara konsumen dan pihak Shopee terjadi saat konsumen mengisi persetujuan pembelian sebelum checkout barang. Meskipun barang belum diserahkan atau harga belum dibayar sesuai dengan harga yang disepakati, penjualan dianggap telah dilakukan antara kedua belah pihak setelah akad harga dan barang dibuat. Dalam transaksi online seperti di Shopee, proses negosiasi atau kontrak penjualan tidak terjadi secara langsung. Harga dan barang yang ditawarkan ditentukan oleh penjual, dan jika pembeli tidak setuju dengan harga, pembeli dapat membatalkan transaksi dan mencari toko lain.

Para pihak yang ingin membuat perjanjian di platform Shopee haruslah cakap hukum, artinya mereka harus memenuhi persyaratan dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh hukum. Pasal 1321 dan Pasal 1330 KUH Perdata menyatakan bahwa semua orang cakap untuk membuat perjanjian, kecuali jika oleh undang-undang dinyatakan tidak cakap. Orang yang dinyatakan tidak cakap hukum adalah mereka yang belum dewasa (belum genap 21 tahun), atau yang telah menikah tetapi belum genap 21 tahun, dan orang-orang yang berada di bawah pengampuan. Dalam transaksi pembelian barang di Shopee, para konsumen harus melakukan registrasi dengan mengirimkan identitas KTP, sehingga dapat dipastikan bahwa mayoritas pembeli adalah orang dewasa. Shopee juga memberikan ketentuan agar orang tua mengawasi anak-anak yang ingin bertransaksi di platform mereka. Dalam perjanjian yang tercantum dalam transaksi di Shopee, dijelaskan bahwa mereka yang ingin mengikatkan diri harus minimal berusia 17 tahun atau berada di bawah pengampuan dan mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk menyetujui perjanjian tersebut. Hal ini sesuai dengan Pasal 63 Ayat (1) UU No. 23/2003 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa individu berusia 17 tahun harus mendapatkan persetujuan dari orang tua atau wali. Pasal 1331 KUH Perdata juga menjelaskan bahwa orang-orang yang dinyatakan tidak cakap untuk memberikan persetujuan dapat meminta pembatalan perjanjian yang telah dibuat, kecuali jika dikecualikan oleh undang-undang. Dengan demikian, para pihak yang ingin berkontrak dengan Shopee haruslah cakap hukum dan mematuhi persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh hukum, termasuk persetujuan dari orang tua atau wali bagi yang berusia di bawah 21 tahun.

Dalam perjanjian, terdapat hal tertentu yang menjadi objek dari kesepakatan, yaitu barang yang akan diperdagangkan. Dalam kontrak, jenis dan jumlah barang yang dimaksudkan harus ditentukan secara jelas, dan undang-undang tidak mengharuskan barang tersebut sudah berada di tangan konsumen pada saat kontrak dibuat. Dalam transaksi online di Shopee, terdapat beberapa produk yang tidak dapat diperjualbelikan, seperti perdagangan hewan dan jual beli tanah. Hal ini karena transaksi semacam itu harus dicatat dalam akta yang ditulis di depan notaris sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Menurut Pasal 1337 KUH Perdata, sebab yang dianggap halal dalam suatu perjanjian adalah yang tidak bertentangan dengan undang-undang, sesuai dengan kesusilaan, dan sesuai dengan ketertiban umum. Dalam kasus di atas, barang yang dibeli adalah monitor, yang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Jika kita mengkaji hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, dijelaskan mengenai tanggung jawab dalam bidang komunikasi dan transaksi elektronik, khususnya bagi para penyelenggara sistem elektronik (umumnya badan hukum perusahaan) yang diatur dalam Pasal 15 UU tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam transaksi elektronik, prinsip pertanggungjawaban hukum yang relevan adalah tanggungjawab mutlak (strict liability). Dalam hal ini, pihak Shopee dianggap bertanggung jawab secara mutlak karena mereka berperan sebagai perusahaan penyedia jasa jual beli online, dan keseluruhan proses transaksi, mulai dari persetujuan awal hingga pengiriman, dilakukan oleh pihak Shopee. Dengan menggunakan Shopee, penjual telah menyetujui kesepakatan yang tidak dapat dicabut mengenai persyaratan perjanjian tersebut. Peraturan mengenai kontrak antara penjual dan pihak penyedia platform telah diatur berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia. Pasal 48 Ayat (3) PP PSTE (Peraturan Pemerintah Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik) mengatur hal-hal yang harus dimuat dalam kontrak antara penjual dan pihak penyedia platform, termasuk data identitas para pihak, objek dan spesifikasi transaksi, persyaratan transaksi elektronik, harga dan biaya, prosedur untuk mengembalikan barang dan meminta penggantian produk jika terjadi cacat tersembunyi, serta pilihan penyelesaian hukum transaksi elektronik.

Mekanisme Proses Klaim Yang Dilakukan Pihak Shopee Terhadap Pelanggaran Perjanjian Jual Beli Online

Mekanisme proses klaim yang dilakukan oleh pihak Shopee dalam pelanggaran perjanjian jual beli online didasarkan pada prinsip itikad baik (Utmost Good Faith). Prinsip ini sangat penting dalam pembuatan perjanjian jual beli online karena pihak konsumen harus mendapatkan informasi yang jelas tentang barang yang ditawarkan oleh pihak online shop, dan pihak online shop harus dengan itikad baik menjelaskan secara detail terkait barang yang akan dibeli oleh konsumen serta proses ganti kerugian jika terjadi masalah. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman antara para pihak terkait barang yang akan diperjualbelikan, dan meminimalisir kemungkinan terjadinya praktek penipuan.

Asas itikad baik diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan tersebut tidak dapat ditarik kembali kecuali dengan kesepakatan kedua belah pihak atau alasan-alasan yang ditentukan oleh undang-undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam pengertian objektif, prinsip itikad baik mengharuskan perjanjian dilaksanakan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesesuaian. Sedangkan dalam pengertian subjektif, prinsip itikad baik terletak pada sikap batin seseorang.

Prinsip itikad baik juga mewajibkan masing-masing pihak dalam perjanjian memberikan keterangan atau informasi yang lengkap dan benar yang dapat mempengaruhi keputusan pihak lain dalam menyepakati perjanjian. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 jo Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga mengatur bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Informasi yang lengkap dan benar meliputi identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa, dan informasi lain yang menjadi syarat sahnya perjanjian.

Dengan demikian, prinsip itikad baik menjadi dasar dalam proses klaim dan pembuatan perjanjian jual beli online di Shopee untuk memastikan bahwa semua pihak terlibat berada dalam posisi yang adil dan transparan. Berikut adalah mekanisme proses klaim yang dilakukan oleh pihak Shopee dalam pelanggaran perjanjian jual beli online:

1. Pengajuan Klaim: Konsumen yang mengalami masalah atau pelanggaran perjanjian jual beli online harus mengajukan klaim melalui fitur "Layanan Pelanggan" atau "Hubungi Kami" yang disediakan oleh Shopee. Dalam klaim ini, konsumen harus memberikan detail transaksi, bukti pembayaran, dan bukti yang mendukung klaim, seperti foto atau video.
2. Verifikasi Klaim: Tim Layanan Pelanggan Shopee akan melakukan verifikasi terhadap klaim yang diajukan oleh konsumen. Mereka akan mengevaluasi bukti-bukti yang diserahkan oleh konsumen dan memastikan keabsahan klaim tersebut.
3. Mediasi: Setelah verifikasi, Shopee dapat mencoba melakukan mediasi antara konsumen dan penjual. Tujuan dari mediasi adalah mencari solusi yang memuaskan kedua belah pihak. Mediasi dapat mencakup pengembalian barang, penggantian produk, atau kompensasi lainnya sesuai kesepakatan.
4. Penyelesaian Klaim: Jika mediasi berhasil mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak, maka klaim dianggap selesai dan penyelesaian dilakukan sesuai dengan kesepakatan tersebut.
5. Pengembalian Dana: Jika klaim tidak dapat diselesaikan melalui mediasi atau jika penjual tidak merespons klaim, Shopee dapat memproses pengembalian dana kepada konsumen. Proses pengembalian dana tergantung pada metode pembayaran yang digunakan oleh konsumen.
6. Tindakan Terhadap Penjual: Jika penjual terbukti melakukan pelanggaran serius atau berulang terhadap perjanjian jual beli online, Shopee dapat mengambil tindakan lebih lanjut, seperti menghapus produk dari toko penjual atau menanggukkan akun penjual.

7. Umpan Balik dan Evaluasi: Setelah proses klaim selesai, Shopee biasanya meminta umpan balik dari konsumen tentang pengalaman mereka dalam menyelesaikan klaim. Ini membantu Shopee meningkatkan layanan pelanggan dan memastikan masalah serupa tidak terjadi di masa mendatang.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam klaim pelanggaran perjanjian jual beli di platform Shopee adalah:

Permohonan untuk mengembalikan barang/dana harus mematuhi syarat dan ketentuan dalam kebijakan pengembalian Shopee dan syarat layanan. Pembeli berhak mengajukan permohonan pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum masa garansi Shopee berakhir sesuai dengan syarat layanan. Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee untuk membantu pengguna menyelesaikan konflik tertentu selama transaksi. Pengguna dapat berkomunikasi secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan atau menghubungi pihak berwenang untuk membantu mengatasi sengketa sebelum, selama, atau setelah menggunakan Garansi Shopee.

Konsumen hanya dapat mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau dana dalam situasi berikut: (1) Barang belum diterima oleh Pembeli, (2) Barang rusak atau cacat saat diterima, (3) Penjual mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati, (4) Barang yang dikirimkan berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual, atau (5) Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dengan konfirmasi yang harus dikirimkan kepada Shopee. Permohonan pengembalian harus diajukan melalui situs web Shopee, dan pihak Shopee akan menilai setiap permohonan secara individu dan memutuskan apakah akan menerimanya atau tidak. Jika konsumen telah memulai tindakan hukum terhadap Penjual, mereka dapat memberitahukan secara formal kepada Shopee dan meminta Shopee untuk menahan uang pembelian sampai penetapan resmi tersedia. Keputusan akhir atas permohonan tersebut sepenuhnya menjadi hak prerogatif Shopee.

Konsumen tidak boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau dana melalui Garansi Shopee karena perubahan pikiran, kecuali dinyatakan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang. Ketika Shopee menerima permohonan pengembalian dari konsumen, Shopee akan meninjau dan memeriksa permohonan sebelum memberitahukan penjual secara tertulis. Jika diperlukan, Shopee akan melakukan konfirmasi lebih lanjut atau pemeriksaan lebih mendalam dengan melibatkan penjual sebelum menentukan keberhasilan permohonan pembeli. Jika penjual tidak merespons dalam waktu yang ditetapkan, Shopee akan melanjutkan untuk memberikan keputusan atas permohonan konsumen tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual.

Dalam melakukan pengembalian barang, konsumen harus memastikan barang, termasuk barang gratis/bawaan, dikembalikan kepada penjual dalam kondisi yang diterima saat pengiriman. Disarankan untuk mengambil foto barang saat diterima. Biaya pengiriman pengembalian barang yang dikembalikan akan ditanggung oleh penjual atau konsumen, tergantung pada kesepakatan antara keduanya. Jika ada persengketaan terkait biaya pengiriman, Shopee akan menentukan siapa yang bertanggung jawab atas biaya tersebut.

Pengembalian dana akan dilakukan setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa barang telah diterima. Jika Shopee tidak mendapatkan konfirmasi dari penjual dalam batas waktu yang ditentukan, Shopee berhak untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada konsumen tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual. Shopee mendorong pengguna untuk berkomunikasi langsung dengan penjual jika terjadi masalah dalam transaksi sebelum mengajukan permohonan pengembalian kepada Shopee. Karena Shopee hanya sebagai platform perdagangan, konsumen harus menghubungi penjual terlebih dahulu melalui situs atau aplikasi Shopee untuk memecahkan masalah yang terkait dengan barang yang dibeli sebelum mengajukan permohonan pengembalian kepada Shopee.

Seluruh ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang berlaku untuk semua Penjual dalam Shopee Mall dan penjual Luar Negeri. Pengaturan terkait pengembalian

barang merupakan pelaksanaan dari perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pasal 4 UUPK menyatakan hak-hak konsumen, termasuk hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang yang ditawarkan oleh pelaku bisnis.

KESIMPULAN

Penerapan perjanjian jual beli online di Shopee harus mengikuti ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Transaksi Elektronik dan Informasi (UU ITE) dan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). UU ITE menekankan pentingnya komunikasi yang efektif, perlindungan data pribadi, kepatuhan terhadap perlindungan konsumen, penggunaan kebijakan dan prosedur yang baik, tanggung jawab kontraktual, pengembalian uang secara tepat waktu, dan pemberian kompensasi atas kerugian yang mungkin timbul karena keterlambatan penanganan barang yang dikembalikan. Shopee diharuskan untuk memastikan bahwa kebijakan dan prosedur penanganan kasus retur efisien dan transparan, serta menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen yang terkait dengan proses retur barang. UU ITE memiliki peran dalam melindungi hak-hak konsumen terkait transaksi elektronik dan platform online seperti Shopee. Pasal 4 ayat (1) UU ITE menyatakan bahwa setiap orang yang melakukan transaksi elektronik berhak mendapatkan kepastian hukum, keamanan, dan perlindungan diri. Oleh karena itu, Shopee harus memenuhi kewajibannya dalam menangani retur barang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Selain itu, Pasal 18 ayat (1) UU ITE menetapkan bahwa penyedia jasa sistem elektronik memiliki kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data pribadi konsumen. Shopee sebagai penyedia layanan platform online harus memastikan keamanan dan kerahasiaan data pribadi konsumen dalam proses penanganan retur barang. Dengan mematuhi ketentuan-ketentuan ini, Shopee diharapkan dapat melaksanakan perjanjian jual beli online secara adil dan bertanggung jawab, serta memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam bertransaksi melalui platform mereka.

Mekanisme proses klaim yang dilakukan oleh pihak shopee dalam pelanggaran perjanjian jual beli online di Shopee dilaksanakan atas prinsip Iktikad Baik. Mekanisme proses klaim dapat dilakukan melalui alur pengajuan klaim, verifikasi klaim, mediasi, penyelesaian klaim, pengembalian dana, tindakan terhadap *seller*, dan terahir umpun balik dan evaluasi pihak shopee. Hal ini merupakan implementasi amanat perlindungan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang menyatakan bahwa hak konsumen meliputi informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai keadaan dan jaminan barang yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

REFERENSI

- . (1995). *Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- . (2016). *Perjanjian Jual Beli*. Yogyakarta: FH UII Press.
- . (1995). *Aneka Perjanjia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Angela, S. (2021). Pahami Lebih Dalam tentang Model Bisnis E-Commerce. Retrieved from acecommerce.org: <https://acecommerce.org/indonesia/pahami-lebih-dalam-tentang-model-bisnis-e-commerce>
- Berata, B. A., & Made, B. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Terkait Wanprestasi Yang Dilakukan Konsumen Dengan Cara Hit And Run*. Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum, 4(3)., 2.
- Burhanuddin. (2009). *Hukum Kontrak Syariah*. Yogyakarta : BPFE press.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Fatriansyah, Alif Ilham Akbar. (2020). *Bisnis jual beli online dalam perspektif islam*. Al Yasini: Jurnal Keislaman, Sosial, Hukum Dan Pendidikan 5.1: 57-68.

- Gusti, Hillary Ayu Sekar.(2018). *Wanprestasi Penjual Dalam Perjanjian Jual Beli E-Commerce*. Jakarta: Skripsi Universitas Indonesia.
- Iprice. (2021). Peta E-Commerce Indonesia. Retrieved from [iprice.co.id: https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/](https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/)
- Khairandy, Ridwan. (2013). *Hukum Kontrak Indonesia : dalam Perspektif Perbandingan (Bagian Pertama)*. Yogyakarta: FHUII Press.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- Koentjaraningrat. (1990). *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Mertokusumo, Soedikno. (2001). *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*. Bandung: Liberty.
- Miru, Ahmad. (2014). *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: RajawaliPers.
- Muhammad, Abdulkadir. (2010). *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT. Alumni.
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Projodikoro, W. (1982). *ukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*. Bandung: Sumur.
- Putra, U. P. (2013). *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ramli, Ahmad M. (2004). *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Rizaty, M. A. (2021). Transaksi E-Commerce Indonesia Diproyeksikan Capai Rp 403 Triliun pada 2021. Retrieved from [databooks: https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/25/transaksi-e-commerce-indonesia-diproyeksikan-capai-rp-403-triliun-pada-2021](https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/25/transaksi-e-commerce-indonesia-diproyeksikan-capai-rp-403-triliun-pada-2021)
- Salami, Rochani Urip & Bintoro, Rhadi Whasi. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E-Commerce)*. *urnal Dinamika Hukum*, Vol. 13, No. 1
- Salim, H. (2003). *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shopee. (2023). Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia Tenggara dan Taiwan. Retrieved from [Shopee.co.id: https://careers.shopee.co.id/about](https://careers.shopee.co.id/about)
- Sitorus, D. A. (2015). *Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-commerce) Ditinjau Dari Aspek Hukum Perdata*. Doctoral dissertation, UAJY.
- Sjahputra Iman. (2010). *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik*, Bandung: Alumni
- Soemitro, R. H. (1990). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soimin, S. (2008). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Subekti, R. & Tjitrosudibio.2004. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* .Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Subekti. (1987). *Hukum Perjanjian, Cetakan Ke-4*. Jakarta: Citra Aditya Bhakti.
- Sudut Hukum. (2017). Perjanjian Jual Beli Online (E-Commerce). Retrieved from [Sudut Hukum: https://www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.htm](https://www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.htm)
- Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Widjaja, G. (2014). *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.