

Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

E-ISSN: 2580-9113

P-ISSN: 2581-2033

LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan

Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli *Online* atas Barang  
Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee

Pertamaputra Djohan

[pastor.djohan@gmail.com](mailto:pastor.djohan@gmail.com)

Sri Astutik

[sri.astutik@unitomo.ac.id](mailto:sri.astutik@unitomo.ac.id)

Fitri Ayuningtyas

[fitry.ningtyas69@gmail.com](mailto:fitry.ningtyas69@gmail.com)

Muhammad Yustino Aribawa

[yustino@unitomo.ac.id](mailto:yustino@unitomo.ac.id)

**ABSTRACT**

*Marketplaces have a number of advantages, including integrated security systems and ease of online buying and selling, which are considered more effective than conventional transactions outside the platform. However, a high level of security does not fully guarantee consumer protection from potential losses. This is due to gaps or weaknesses in the marketplace system itself, such as fraudulent practices by sellers (merchants), such as selling products that do not match the images or descriptions displayed on their online stores. The purpose of this study is to identify and analyze the legal protection available to consumers of online transactions involving goods that do not match the description on the Shopee marketplace platform. To identify and analyze the legal protection efforts available to consumers of online transactions involving goods that do not match the description on the Shopee marketplace platform. This study is a normative legal study using a statutory approach and a legal case approach. The research findings indicate that online fraud is one form of cybercrime classified as a criminal offense under Article 378 of the Criminal Code and can be prosecuted under Article 28(1) of the Information and Transactions Law. Legal protection for victims is implemented through preventive and repressive approaches.*

**Keywords:** Legal Protection, Online Transactions, Goods, Shopee Marketplace

**ABSTRAK**

*Marketplace memiliki sejumlah keunggulan, antara lain sistem keamanan yang terintegrasi serta kemudahan dalam proses jual beli secara daring, yang dinilai lebih efektif dibandingkan transaksi konvensional di luar platform tersebut. Namun demikian, tingkat keamanan yang tinggi tidak sepenuhnya menjamin perlindungan konsumen dari potensi kerugian. Hal ini disebabkan oleh adanya celah atau kelemahan dalam sistem marketplace itu sendiri, misalnya praktik penipuan yang dilakukan oleh penjual*

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

(*merchant*), seperti menjual produk yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi yang ditampilkan pada toko *online* mereka. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis Bentuk Perlindungan hukum bagi konsumen jual beli *online* atas barang yang tidak sesuai pada *platform marketplace shopee*. Untuk mengetahui dan menganalisis Upaya perlindungan hukum bagi konsumen jual beli atas barang tidak sesuai pada *platform marketplace shopee*. Tipe penelitian ini adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan kasus hukum (*legal case approach*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penipuan online merupakan salah satu bentuk kejahatan mayantara yang termasuk dalam tindak pidana penipuan berdasarkan Pasal 378 KUHP dan dapat dijerat dengan Pasal 28 ayat (1) UU ITE. Perlindungan hukum terhadap korban dilakukan melalui pendekatan preventif dan represif.

**Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Jual Beli *Online*, Barang, *Marketplace* Shopee

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan sistem transaksi elektronik yang begitu pesat telah mendorong industri ini menjadi salah satu sektor unggulan. Teknologi informasi tidak hanya menawarkan kemudahan dan efisiensi waktu, tetapi juga membuka peluang yang lebih luas, khususnya dalam memperluas jangkauan pasar secara global tanpa perlu mengirimkan tenaga pemasaran ke negara lain. Kemunculan internet turut membawa transformasi dalam dunia perekonomian, memasuki era baru yang dikenal sebagai ekonomi digital (*digital economy*), di mana aktivitas ekonomi semakin banyak memanfaatkan internet sebagai sarana komunikasi utama (Damayanti & Tongat, 2025).

Kemajuan internet telah merevolusi konsep jual beli dengan memungkinkan transaksi dilakukan tanpa pertemuan fisik antara penjual dan pembeli. Aktivitas ini dikenal sebagai *e-commerce*, yakni bentuk transaksi elektronik yang menawarkan fleksibilitas lebih besar dalam memilih produk barang maupun jasa. *E-commerce* memainkan peranan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi berkelanjutan, mempercepat pembangunan nasional, serta menjaga stabilitas ekonomi. Untuk mendukung pertumbuhan sektor perdagangan di era global, integrasi antara sistem

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

perdagangan dan teknologi informasi menjadi krusial, khususnya dalam memperlancar proses transaksi digital. Secara umum, *e-commerce* merupakan bentuk bisnis yang melibatkan pertukaran data melalui internet, di mana kedua belah pihak penjual dan pembeli dapat melakukan negosiasi serta transaksi secara daring (Putra, 2020).

Kehadiran *e-commerce* membawa dampak yang beragam bagi masyarakat, di satu sisi memberikan keuntungan ketika produk yang diterima sesuai dengan harapan, namun di sisi lain juga dapat merugikan apabila barang yang diterima mengalami cacat atau tidak sesuai dengan pesanan. Situasi semacam ini kerap terjadi dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Salah satu penyebab lemahnya posisi konsumen adalah rendahnya tingkat pengetahuan hukum serta kesadaran akan hak-hak yang dimilikinya. Kondisi ini sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya, bahkan dengan mengabaikan kewajiban yang semestinya dipenuhi. Padahal, konsumen berhak mendapatkan perlindungan secara penuh. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa terdapat Undang-Undang yang secara khusus mengatur perlindungan konsumen, termasuk dalam transaksi daring melalui internet atau *e-commerce*. Salah satu bentuk perkembangan *e-commerce* yang paling nyata saat ini adalah dengan hadirnya platform *marketplace* (Ruwisanyoto & Sudiarawan, 2023).

Tingginya minat masyarakat terhadap aktivitas belanja daring membuka peluang bagi munculnya beragam ide bisnis dalam transaksi *online*. *Marketplace* menjadi salah satu platform yang unggul karena menawarkan sistem keamanan yang cukup komprehensif serta kemudahan dalam proses jual beli jika dibandingkan dengan transaksi di luar platform tersebut. Meskipun demikian, *marketplace* tetap menyimpan potensi risiko yang dapat merugikan konsumen akibat adanya celah dalam sistem. Pesatnya perkembangan *e-commerce* menimbulkan berbagai persoalan hukum, terutama saat konsumen tidak mendapatkan barang sesuai dengan deskripsi atau bahkan tidak menerima barang sama sekali setelah melakukan pembayaran secara digital.

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun transaksi telah sah secara hukum, konsumen tetap menghadapi hambatan dalam menuntut pengembalian dana karena keterbatasan informasi mengenai identitas atau keberadaan penjual, terutama bila pelaku usaha berada di luar yurisdiksi Indonesia (Astutik, Sidarta, Subekti, Ladiqi, & Ningrum, 2023). Salah satu contohnya adalah tindakan tidak jujur yang dilakukan oleh sejumlah pedagang (*merchant*), seperti menjual produk yang tidak sesuai dengan foto atau deskripsi yang ditampilkan di toko daring mereka. Para penjual tersebut memanfaatkan kelemahan sistem untuk menipu konsumen dan memperoleh keuntungan secara tidak etis (Pratama, 2020).

Lebih lanjut, Astutik et al. menekankan bahwa masih banyak kontrak jual beli online yang dibuat dalam bentuk klausula baku sepihak, sehingga melemahkan posisi konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Meskipun hukum perdata Indonesia menjunjung asas kebebasan berkontrak, situasi ini menimbulkan ketimpangan perlindungan hukum. Oleh karena itu, diperlukan pembaruan regulasi yang mampu menjawab tantangan *e-commerce* lintas batas dan memberikan perlindungan hukum yang lebih konkret terhadap konsumen.

Fenomena maraknya penjualan barang yang tidak sesuai dengan gambar pada platform *marketplace* mencerminkan lemahnya posisi konsumen dalam transaksi jual beli daring. Namun demikian, hal tersebut tidak dapat dijadikan alasan bagi penjual untuk mengabaikan ketentuan hukum yang berlaku. Konsumen tetap memiliki hak atas informasi yang akurat dan jelas, termasuk tampilan visual produk yang akan dibeli. Oleh karena itu, para pedagang di *marketplace* wajib memahami dan menjalankan tanggung jawab mereka dalam setiap transaksi elektronik, guna menghindari potensi kerugian yang dapat dialami oleh konsumen (Bimantara & Pranoto, 2023).

Konsumen yang melakukan transaksi melalui *e-commerce* berada dalam posisi yang cukup rentan terhadap kerugian. Salah satu contoh yang sering terjadi adalah ketika konsumen telah melakukan pembayaran sesuai harga yang ditetapkan oleh

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

penjual (*merchant*), namun barang yang dibeli tidak pernah dikirimkan. Dalam konteks ini, konsumen bertindak sebagai pihak pembeli (*buyer*) yang dirugikan. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam menghadapi sistem teknologi yang semakin berkembang dan kompleks. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 44, mengatur bahwa pemerintah mengakui keberadaan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi kriteria tertentu, seperti terdaftar secara resmi, diakui legalitasnya, serta aktif bergerak di bidang perlindungan konsumen. Lembaga-lembaga ini memiliki peran penting dalam upaya mewujudkan perlindungan yang efektif bagi konsumen. Dalam era digitalisasi, tuntutan masyarakat terhadap layanan publik yang cepat dan efisien juga menambah kebutuhan bagi sistem hukum untuk menyesuaikan regulasi dan kerangkanya agar tetap mampu menjamin akses, keamanan, dan perlindungan hukum bagi semua pihak (Ayuningtiyas, 2022).

Pelaksanaan perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli *online* kerap menimbulkan berbagai persoalan. Salah satu contoh yang sering dijumpai adalah ketika konsumen memesan produk pakaian, namun barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi maupun gambar yang ditampilkan di toko daring. Fenomena semacam ini cukup umum terjadi di masyarakat, ditandai dengan munculnya berbagai keluhan dari konsumen yang merasa kecewa atau dirugikan akibat perbedaan antara informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha dengan kenyataan barang yang diterima. Dalam kasus seperti ini, konsumen berada pada posisi yang dirugikan dan membutuhkan perlindungan yang efektif (Hendryan, Ganiarta, & Aryani, 2024).

Sebagai salah satu platform *e-commerce* terbesar, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menjamin bahwa setiap transaksi yang berlangsung di dalam platformnya mematuhi ketentuan yang menjamin perlindungan terhadap konsumen. Dalam hal terjadi sengketa, akibat kerugian yang ditimbulkan oleh pelaku usaha, maka pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Hal ini

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

sejalan dengan ketentuan Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHP), yang menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian kepada orang lain mewajibkan pihak yang bersalah untuk mengganti kerugian tersebut.

Dalam pemesanan barang melalui Shopee, juga dapat terjadinya adanya tindak pidana penipuan. Salah satu contoh kasus penipuan dalam transaksi daring dialami oleh pengguna Twitter dengan nama akun @eophory, yang mencerminkan tantangan nyata yang kerap dihadapi konsumen dalam berbelanja melalui *marketplace*, seperti Shopee. Peristiwa ini terjadi pada 22 Mei 2024, saat yang bersangkutan (P) melakukan pembelian produk *skincare* seharga Rp 110.000,- (Seratus Sepuluh Ribu Rupiah) dari akun penjual bernama @CESSY.skincare. Namun, beberapa hari setelah transaksi, tepatnya pada 27 Mei 2024, P mengalami kerusakan pada perangkat ponselnya, yang menghambat proses pemantauan pesanan serta komunikasi dengan pihak penjual.

Pada 29 Mei 2024, P akhirnya menerima paket, namun isi barang yang diterima tidak sesuai dengan pesanan, hanya berupa *body lotion* bernilai sekitar Rp 3.000,- (Tiga Ribu Rupiah) yang jauh dari nilai produk yang dibeli. Penjual berdalih bahwa produk yang dipesan telah habis stoknya, dan berusaha menghindari tanggung jawab dengan menyatakan akan segera mengirimkan barang yang sesuai. P kemudian berinisiatif mengajukan permohonan pengembalian dana melalui fitur chat yang tersedia. Namun, upaya tersebut menemui hambatan ketika penjual justru menyudutkannya dan menolak proses *refund*. Situasi semakin memburuk saat penjual menonaktifkan akses komunikasi melalui chat, sehingga P merasa tidak memiliki jalur penyelesaian lain. Akhirnya, P memilih untuk menerima kerugian tersebut tanpa tindak lanjut lebih lanjut.

Berdasarkan kasus tersebut, pentingnya keberadaan mekanisme penyelesaian masalah yang transparan dan efektif dalam lingkungan *e-commerce*. Meskipun P akhirnya memilih untuk menerima kerugian tanpa menuntut lebih lanjut, pengalaman tersebut menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat perlindungan bagi

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

konsumen. Tanggung jawab penjual untuk menepati janji dan memenuhi kewajiban terhadap konsumen harus ditegakkan secara konsisten. Oleh karena itu, perbaikan sistem penyelesaian kasus dalam *marketplace* menjadi krusial demi meningkatkan kepercayaan publik serta mencegah terjadinya penipuan dalam transaksi digital. Dengan penerapan prosedur yang lebih jelas, responsif, dan berpihak pada keadilan konsumen, diharapkan masyarakat dapat melakukan transaksi secara daring dengan rasa aman dan nyaman.

Berdasarkan kasus yang terjadi di *platform* Shopee, dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen dalam ranah *marketplace* masih perlu ditingkatkan. Beberapa aspek penting yang muncul antara lain adalah penguatan perlindungan konsumen, penegakan tanggung jawab penjual, serta transparansi dalam proses penyelesaian sengketa. Setiap platform *e-commerce* seharusnya memperbaiki dan memperkuat prosedur perlindungan konsumen, termasuk dengan menyediakan edukasi mengenai hak-hak konsumen dan mekanisme pengaduan yang dapat diakses dengan mudah. Penjual wajib bertanggung jawab atas produk yang ditawarkan dan memastikan kesesuaiannya dengan deskripsi, serta menjaga komunikasi yang baik dengan pembeli. Selain itu, masyarakat perlu diberikan informasi yang memadai mengenai langkah-langkah yang dapat diambil jika terjadi penipuan, guna meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi. Walaupun sejumlah upaya perlindungan telah diterapkan oleh platform, masih diperlukan perbaikan menyeluruh terhadap sistem yang ada agar mampu memberikan perlindungan yang optimal di tengah perkembangan pesat dunia digital.

## **2. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada studi terhadap norma-norma hukum tertulis, seperti peraturan perundang-undangan, doktrin hukum, dan putusan pengadilan. Pendekatan yuridis berarti bahwa permasalahan yang dikaji dianalisis berdasarkan asas dan prinsip hukum yang berlaku. Sementara itu, pendekatan normatif menekankan pada telaah terhadap bagaimana

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

ketentuan hukum yang ada diterapkan dalam konteks permasalahan yang diteliti, baik yang bersumber dari undang-undang maupun peraturan pelaksanaannya secara hierarkis (Amiruddin & Asikin, 2004).

Penelitian ini menggunakan dua jenis pendekatan, yaitu pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*conseptual approach*). Pendekatan perundang-undangan berfokus pada analisis terhadap berbagai ketentuan hukum yang berlaku dan relevan dengan isu yang dikaji, menjadikannya sebagai landasan utama dalam pembahasan. Pendekatan konseptual dilakukan dengan menelaah pendapat para sarjana atau doktrin dan menggabungkan konsep-konsep praktis yang dapat diimplementasikan menjadi satu sudut pandang tertentu dan menjadi solusi atas permasalahan yang telah terjadi (Marzuki, 2011)

### **3. PEMBAHASAN**

#### **Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jual Beli *Online* atas Barang yang Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee**

Perdagangan secara elektronik (*e-commerce*) telah menjadi bagian integral dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk melalui platform *marketplace* seperti Shopee. Meskipun memberikan kemudahan dalam transaksi, dalam praktiknya masih sering ditemukan permasalahan seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, mengalami kerusakan, terbukti palsu, atau bahkan tidak dikirim sama sekali. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menegaskan pentingnya perlindungan hukum yang efektif dan dapat diakses oleh masyarakat.

Penipuan *online* merupakan salah satu bentuk kejahatan siber (*cyber crime*) yang semakin marak terjadi, khususnya melalui media sosial dan berbagai platform digital. Dalam perspektif hukum pidana, tindakan tersebut dapat dikualifikasikan sebagai tindak pidana penipuan sebagaimana diatur dalam Pasal 378 Kitab Undang- Undang Hukum Pidana (KUHP), yakni perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan tipu

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

muslihat atau rangkaian kebohongan guna menggerakkan orang lain untuk menyerahkan suatu barang, memberikan uang, atau memberikan suatu keuntungan secara melawan hukum.

Bentuk penipuan *online* meliputi:

- a. Transaksi fiktif melalui platform *e-commerce*
- b. Pemalsuan identitas melalui media sosial
- c. Penyebaran situs palsu untuk mencuri data (*phishing*)
- d. Modus undian palsu atau investasi bodong

Meskipun pola lama seperti penipuan biasa tetap digunakan, sarana dan jangkauannya telah berubah akibat kemajuan teknologi digital. Hal ini menyulitkan aparat penegak hukum untuk melacak pelaku karena dapat dilakukan secara anonim dan lintas wilayah hukum. Riset oleh Tasya (2025) menyimpulkan bahwa meskipun terdapat lembaga seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), efektivitas penyelesaian sengketa masih terbatas, khususnya dalam kasus wanprestasi pelaku usaha di *e-commerce*. Hambatan utama mencakup kurangnya pemahaman konsumen tentang prosedur pengaduan, waktu penyelesaian yang panjang, serta biaya yang cukup besar (Tasya, Astutik, Handayati, & Nasoetion, 2024).

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli *online* telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan, antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pada Pasal 4 huruf c dan d menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur serta mendapatkan barang sesuai dengan perjanjian atau janji
- b. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- c. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Ketentuan Perizinan Usaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

### Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Bentuk Perlindungan Hukum yang dapat diberikan kepada konsumen dalam transaksi jual beli secara *online*, yakni dapat berupa :

a. Perlindungan Preventif (Pencegahan)

- 1) Sistem Verifikasi Penjual di Shopee. Shopee menerapkan verifikasi toko dengan tanda “Shopee Mall” atau “Star Seller” untuk meningkatkan kepercayaan pembeli.
- 2) Deskripsi Produk dan Ulasan Konsumen. Memberikan hak kepada pembeli untuk melihat deskripsi dan penilaian produk sebelum membeli.
- 3) Kebijakan Pembayaran Aman (ShopeePay / COD). Dana ditahan oleh pihak Shopee sampai barang diterima dan diverifikasi sesuai oleh pembeli.
- 4) Fitur Komplain dan Garansi Shopee. Konsumen dapat mengajukan pengembalian atau pengembalian dana (*refund/return*) jika barang tidak sesuai.

b. Perlindungan Represif (Setelah Terjadi Kerugian)

- 1) Prosedur Komplain dan Mediasi Internal Platform. Shopee menyediakan sistem penyelesaian sengketa antara pembeli dan penjual melalui Customer Service.
- 2) Pengembalian Dana atau Barang (*Refund & Return*). Shopee memberi waktu klaim kepada konsumen untuk melaporkan barang tidak sesuai dan memproses pengembalian.
- 3) Laporan ke Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN). Jika tidak diselesaikan secara internal, konsumen dapat mengadu ke BPKN atau Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- 4) Langkah Hukum Perdata. Jika terdapat unsur pelanggaran, pelaku (penjual) dapat digugat secara perdata karena wanprestasi atau perbuatan melawan hukum (PMH).

Perlindungan hukum bagi konsumen atas barang yang tidak sesuai di Shopee telah tersedia baik secara preventif maupun represif, baik melalui sistem internal platform maupun hukum positif nasional. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penyelesaian sengketa yang cepat dan adil serta

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

pemulihan hak konsumen yang dirugikan. Lemahnya perlindungan terhadap konsumen, hal ini dapat disebabkan antara lain, karena :

- a. Kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak hukumnya.
- b. Proses komplain yang terkadang tidak transparan atau lambat.
- c. Tidak semua penjual terverifikasi, sehingga rawan penyalahgunaan.
- d. Sanksi terhadap penjual nakal kadang tidak tegas atau hanya sebatas pemblokiran akun.

Dalam hukum perdata, wanprestasi adalah keadaan di mana salah satu pihak dalam perjanjian tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana disepakati, baik sama sekali tidak melaksanakan, terlambat melaksanakan, atau melaksanakan tetapi tidak sesuai dengan isi perjanjian. Menurut Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata), wanprestasi dapat menimbulkan kewajiban bagi pihak yang lalai untuk mengganti kerugian yang diderita pihak lain akibat kelalaian tersebut. Istilah ini sering juga disebut sebagai “cidera janji” atau “ingkar janji” (Subekti, 2008).

Suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai wanprestasi apabila memenuhi unsur subjektif dan unsur objektif tertentu. Unsur subjektif mencakup adanya perjanjian yang sah antara para pihak, baik secara tertulis maupun elektronik, sesuai ketentuan Pasal 1320 KUHPperdata, serta adanya kewajiban yang timbul dari perjanjian tersebut bagi debitur, baik pelaku usaha maupun penjual. Sementara itu, unsur objektif mengacu pada tidak dipenuhinya prestasi sebagaimana diperjanjikan, yang dapat berupa tidak melakukan apa yang dijanjikan sama sekali, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, misalnya barang yang dikirim rusak atau tidak sesuai deskripsi melakukan prestasi tetapi terlambat dari waktu yang disepakati, atau melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian.

Dalam konteks transaksi jual beli *online* di platform *marketplace* seperti Shopee, wanprestasi dapat terjadi dalam berbagai bentuk. Contohnya adalah ketika pelaku usaha tidak mengirimkan barang yang telah dibayar konsumen, mengirim barang dengan spesifikasi berbeda dari yang disepakati (misalnya dari segi warna, ukuran, atau kualitas),

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

mengirim barang melewati batas waktu yang telah dijanjikan, atau melanggar ketentuan lain dalam kontrak elektronik, seperti menjual barang bermerek palsu atau barang ilegal. Sebagai ilustrasi, seorang penjual di Shopee mengiklankan ponsel baru bergaransi resmi, namun setelah pembeli melakukan pembayaran, yang dikirim justru ponsel rekondisi tanpa garansi. Perbuatan ini jelas memenuhi unsur wanprestasi karena penjual tidak memenuhi prestasi sesuai perjanjian, sehingga pembeli berhak menuntut ganti rugi atau pembatalan perjanjian.

Jika terbukti terjadi wanprestasi, Pasal 1267 KUHPerdara memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk memilih salah satu dari empat bentuk tuntutan hukum, yaitu pemenuhan perjanjian, pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, ganti rugi saja, atau pembatalan perjanjian dengan atau tanpa ganti rugi. Lebih lanjut, Pasal 1246 KUHPerdara menyatakan bahwa ganti rugi dapat meliputi biaya, kerugian, dan bunga, yang dihitung berdasarkan kerugian nyata serta keuntungan yang seharusnya diperoleh.

Sanksi perdata yang dapat dikenakan terhadap pelaku usaha dalam kasus wanprestasi pada transaksi online mencakup kewajiban mengganti kerugian finansial yang dialami konsumen, mengembalikan uang pembelian (*refund*), mengirim barang pengganti yang sesuai perjanjian, serta menanggung biaya tambahan akibat keterlambatan atau kesalahan pengiriman. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui jalur non-litigasi, misalnya mediasi di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), atau melalui jalur litigasi di pengadilan negeri.

Dengan demikian, fokus hukum perdata dalam kasus wanprestasi adalah memastikan pemenuhan prestasi atau pemberian kompensasi kepada pihak yang dirugikan. Berbeda dengan pendekatan hukum pidana yang menitikberatkan pada penghukuman pelaku, pendekatan hukum perdata lebih diarahkan pada pemulihan hak dan kerugian yang dialami korban, sehingga menciptakan keseimbangan antara kepastian hukum dan keadilan dalam hubungan keperdataan.

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

### **Upaya Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jual Beli atas Barang Tidak Sesuai pada Platform *Marketplace* Shopee**

Transaksi jual beli secara *online* melalui platform *e-commerce* seperti Shopee semakin berkembang pesat di era digital. Namun, di balik kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan, tidak sedikit konsumen yang mengalami kerugian akibat barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan di platform. Ketidaksiesuaian tersebut dapat berupa barang rusak, warna berbeda, kualitas di bawah standar, barang palsu, hingga tidak diterimanya barang sama sekali. Kondisi ini menimbulkan kekhawatiran terkait kepastian hukum dan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme perlindungan hukum yang komprehensif, baik dari sisi regulasi negara maupun dari kebijakan internal penyelenggara platform untuk memastikan konsumen tidak dirugikan dalam transaksi elektronik.

#### **a. Upaya Perlindungan oleh Pemerintah**

##### **1. Penyediaan Saluran Pengaduan**

Pemerintah melalui BPKN, Kominfo, dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) menyediakan kanal pengaduan bagi konsumen.

##### **2. Penegakan Hukum**

Bila terbukti terdapat penipuan atau perbuatan melawan hukum, pelaku dapat dijerat dengan:

- a) Pasal 378 KUHP (Penipuan)
- b) Pasal 28 ayat (1) UU ITE (Informasi bohong yang merugikan konsumen)

##### **3. Peningkatan Edukasi Konsumen**

Program literasi digital untuk meningkatkan kewaspadaan dan pemahaman hak-hak konsumen.

#### **b. Upaya Perlindungan oleh Platform *Marketplace* (Shopee)**

##### **1. Preventif (Pencegahan Kerugian Konsumen)**

- a) Verifikasi Penjual

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

Shopee menerapkan sistem verifikasi dan klasifikasi penjual seperti "Star Seller" dan "Shopee Mall" sebagai penanda reputasi dan keaslian produk.

b) Deskripsi Produk dan Ulasan

Konsumen diberikan akses untuk membaca detail produk dan ulasan pembeli sebelumnya untuk menghindari penipuan.

c) Garansi Shopee / Shopee Guarantee

Dana konsumen ditahan oleh pihak Shopee sampai pembeli mengkonfirmasi bahwa barang telah diterima dalam kondisi sesuai.

d) Filter & Laporan Produk Palsu

Fitur pelaporan barang tidak sesuai atau palsu untuk memudahkan pemantauan dan tindakan oleh Shopee.

2. Represif (Setelah Terjadi Kerugian)

a) Layanan Pengaduan dan Mediasi Internal. Konsumen dapat mengajukan komplain melalui fitur "Ajukan Pengembalian" dan sistem mediasi oleh CS Shopee.

b) Pengembalian Barang dan Dana (Return & Refund). Shopee memberikan batas waktu bagi konsumen untuk mengajukan pengembalian barang dan uang jika produk tidak sesuai.

c) Pemblokiran Penjual Bermasalah. Shopee dapat memberikan sanksi administratif seperti penurunan peringkat toko, pembekuan saldo, hingga penutupan akun.

c. Tantangan dalam Perlindungan Konsumen

1. Masih banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya.
2. Proses pengembalian barang tidak selalu mudah (khususnya di luar kota).
3. Tidak semua penjual *online* memiliki itikad baik atau tunduk pada aturan Shopee.
4. Pembuktian kesalahan penjual dalam sistem elektronik sering rumit.

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen pada platform Shopee dilakukan melalui:

- a. Upaya internal oleh platform Shopee, dengan sistem pembayaran aman, layanan pengembalian, dan fitur komplain.
- b. Upaya eksternal oleh negara, melalui peraturan perundang-undangan dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.
- c. Untuk meningkatkan efektivitas perlindungan, konsumen perlu lebih sadar hukum, dan pemerintah harus terus mengawasi pelaksanaan regulasi *e-commerce* secara ketat.

### **Tanggung Jawab Platform Digital**

Secara normatif, platform digital belum secara tegas dibebani tanggung jawab pidana atas tindak kejahatan yang dilakukan oleh pengguna. Namun, terdapat wacana perluasan pertanggungjawaban pidana korporasi, khususnya bila platform:

1. Tidak menyediakan sistem pengamanan transaksi
2. Lalai menindak akun pelaku
3. Mendapatkan keuntungan dari aktivitas ilegal tersebut

Perlindungan hukum akan lebih kuat bila peran platform diatur dalam undang-undang secara lebih eksplisit. Platform seharusnya bertanggung jawab secara administratif dan perdata, serta mendukung aparat penegak hukum dalam mengusut kasus.

### **Tantangan dan Perkembangan Hukum Perdata dalam Perlindungan Konsumen Jual Beli Online**

Hukum perdata merupakan salah satu cabang utama dalam sistem hukum yang berfungsi untuk mengatur hubungan hukum antar individu maupun badan hukum dalam konteks hak dan kewajiban mereka. Asas-asas hukum perdata, seperti asas *pacta sunt servanda* (perjanjian harus dipenuhi), asas itikad baik, asas keadilan, dan asas kebebasan

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

berkontrak, menjadi landasan fundamental dalam menjalankan dan menegakkan hukum perdata. Dalam konteks transaksi jual beli, khususnya secara *online* melalui platform *e-commerce* seperti Shopee, asas-asas ini harus diterapkan secara adaptif guna memberikan kepastian hukum serta perlindungan yang adil bagi semua pihak. Prinsip *pacta sunt servanda* mengharuskan setiap pihak dalam perjanjian untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan isi kontrak, sementara asas itikad baik menuntut pelaku usaha dan konsumen untuk bertindak jujur dan transparan dalam transaksi agar tidak merugikan pihak lain. Selain itu, asas keadilan menuntut agar hukum tidak hanya dijalankan secara kaku, tetapi juga memperhatikan konteks dan situasi yang berkembang, terutama dalam era digital yang penuh dinamika dan inovasi teknologi. Namun, seiring perkembangan pesat teknologi digital dan kemunculan platform *e-commerce* seperti Shopee, muncul tantangan signifikan dalam penerapan hukum perdata yang harus segera direspon agar perlindungan konsumen dapat terjamin secara efektif dan adaptif terhadap kondisi modern.

Pertama, salah satu tantangan utama dalam hukum perdata terkait transaksi online adalah bagaimana mengakomodasi bentuk perjanjian elektronik yang secara substansi dan mekanisme berbeda dengan perjanjian konvensional. Transaksi online dilakukan secara digital melalui klik, centang, dan konfirmasi elektronik yang menciptakan kontrak secara otomatis tanpa pertemuan fisik. Oleh karena itu, aturan mengenai syarat sahnya perjanjian (Pasal 1320 KUHPerdata) harus ditafsirkan dengan lebih fleksibel dan inklusif, mengingat tidak ada tanda tangan basah tetapi justru tanda persetujuan elektronik. Ini menuntut pembaruan normatif atau interpretasi yudisial yang mampu menjembatani hukum perdata konvensional dengan praktik digital modern.

Kedua, ketidaksesuaian barang dengan deskripsi, keterlambatan pengiriman, atau pengiriman barang palsu dalam transaksi *online* merupakan bentuk wanprestasi (ingkar janji) yang dapat menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam konteks ini, hukum perdata harus memberikan kerangka yang jelas bagi konsumen untuk mengajukan

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

tuntutan hukum, mulai dari pemenuhan prestasi, ganti rugi, sampai pembatalan perjanjian. Namun, proses litigasi perdata konvensional sering kali memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit, sehingga berdampak pada akses keadilan bagi konsumen yang secara ekonomi mungkin lebih lemah. Oleh karena itu, perlu adanya alternatif penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien, seperti mediasi dan arbitrase, serta mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara non-litigasi melalui lembaga khusus seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Ketiga, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga menghasilkan berbagai produk hukum baru seperti perjanjian smart contract berbasis blockchain yang otomatis melaksanakan kewajiban berdasarkan kode pemrograman. Smart contract berpotensi merevolusi transaksi *online* dengan menghilangkan ketergantungan pada pengadilan untuk mengeksekusi perjanjian. Namun, ketentuan hukum perdata yang ada saat ini belum mengatur secara spesifik mengenai validitas dan pelaksanaan *smart contract*, sehingga dibutuhkan kajian dan penyesuaian regulasi agar produk teknologi ini mendapat pengakuan dan perlindungan hukum yang memadai.

Keempat, selain pembaruan aturan dan mekanisme penyelesaian sengketa, peningkatan kesadaran hukum dan literasi digital di kalangan konsumen juga merupakan aspek krusial dalam menjamin efektivitas perlindungan hukum perdata. Konsumen yang paham hak dan kewajibannya lebih mampu menggunakan haknya untuk menuntut ganti rugi atau membatalkan transaksi yang merugikan. Oleh karena itu, pemerintah dan lembaga terkait perlu menggalakkan program edukasi hukum dan *digital literacy* secara masif, khususnya untuk kelompok masyarakat yang rentan dan kurang familiar dengan teknologi.

Selanjutnya, penegakan hukum perdata dalam transaksi jual beli *online* memerlukan sinergi yang kuat antara pelaku usaha, platform *marketplace*, dan aparat penegak hukum. Pelaku usaha harus menjalankan kewajibannya dengan itikad baik, menyediakan informasi yang benar, transparan, dan jujur mengenai produk yang

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

ditawarkan, serta memenuhi janji kontrak. Platform *marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki peran strategis dalam menyediakan fitur keamanan transaksi, mekanisme pengaduan, serta dukungan penyelesaian sengketa agar transaksi berjalan adil dan transparan. Di sisi lain, aparat penegak hukum, termasuk pengadilan, harus memiliki kapasitas teknis dan pemahaman yang memadai terkait transaksi elektronik agar dapat menangani kasus wanprestasi secara efektif.

Terakhir, untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, perlu dilakukan pembaruan dan harmonisasi regulasi hukum perdata secara menyeluruh, antara lain melalui revisi KUHPerdata dan penerbitan peraturan khusus mengenai perdagangan elektronik dan kontrak digital. Regulasi baru ini hendaknya mencakup ketentuan validitas kontrak elektronik, prosedur penyelesaian sengketa yang cepat dan mudah diakses, perlindungan hak konsumen secara spesifik dalam *e-commerce*, serta tanggung jawab dan kewajiban platform digital. Pendekatan hukum yang responsif dan adaptif terhadap teknologi digital menjadi kunci utama dalam mewujudkan sistem perlindungan hukum perdata yang efektif bagi konsumen dan pelaku usaha di era digital.

Dengan demikian, hukum perdata di era digital harus berevolusi dari sekadar aturan tertulis menjadi sistem hukum yang dinamis dan inklusif, yang mampu mengakomodasi kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern tanpa mengabaikan prinsip keadilan dan kepastian hukum. Sinergi antara regulasi, edukasi, dan penegakan hukum menjadi prasyarat mutlak agar perlindungan konsumen dalam jual beli *online* dapat benar-benar terjamin dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat dalam bertransaksi digital.

#### **4. PENUTUP**

Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli *online* atas barang yang tidak sesuai pada platform *marketplace* Shopee, pada dasarnya mengacu pada ketentuan hukum perdata dan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen,

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan tersebut meliputi perlindungan preventif, yakni melalui penyediaan informasi yang jelas, mekanisme deskripsi produk yang transparan, serta fitur pengecekan reputasi penjual; dan perlindungan represif, yaitu melalui kebijakan pengembalian barang dan/atau dana (*refund*), penyelesaian sengketa melalui layanan pelanggan Shopee, serta upaya hukum ke lembaga penyelesaian sengketa konsumen jika penyelesaian internal tidak mencapai hasil. Dengan kombinasi mekanisme preventif dan represif ini, konsumen memperoleh jaminan hukum untuk menuntut pemenuhan haknya apabila menerima barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau deskripsi pada platform.

Upaya perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli atas barang yang tidak sesuai pada platform *marketplace* Shopee diwujudkan melalui mekanisme yang mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan kebijakan internal platform. Shopee menyediakan fitur pengajuan komplain dan pengembalian barang (*refund/return*) yang dapat diakses konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau mengalami cacat. Mekanisme ini memungkinkan konsumen untuk menahan dana pembayaran melalui sistem rekening bersama (*escrow*) hingga permasalahan terselesaikan, sehingga posisi tawar konsumen tetap terlindungi. Selain itu, konsumen juga dapat menempuh jalur penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau pengadilan apabila penyelesaian internal tidak memuaskan. Kombinasi perlindungan preventif melalui kebijakan platform dan perlindungan represif melalui penegakan hukum ini memberikan jaminan bahwa hak-hak konsumen tetap dapat ditegakkan meskipun transaksi dilakukan secara daring.

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

#### 4. DAFTAR PUSTAKA

- Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, Fathir, & Khairunnas. (2023). Perkembangan e-commerce: Analisis dominasi Shopee sebagai primadona marketplace di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 120–131.
- Amiruddin, & Asikin, Z. (2004). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Alumni.
- Astutik, S., Sidarta, D. D., Subekti, Ladiqi, S., & Ningrum, A. L. (2023). Astutik, S., Sidarta, D. D., Subekti, S., Ladiqi, S., & Ningrum, A. L. (2025). E-Commerce Transaction Problematics in Online Sale and Purchase Contracts. (ICL-C 2023). . *Proceedings of the First International Cyber Law Conference*.
- Ayuningtiyas, F. (2022). Implikasi pemerintah terkait pelayanan publik secara online dalam perspektif hukum administrasi negara. *Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan (Education)*, 145–152.
- Bimantara, A. R., & Pranoto, E. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Barang Di Online Shop. *PLEDOI (Jurnal Hukum Dan Keadilan)*, 69–78.
- Damayanti, & Tongat. (2025). Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Pernjanjian E-Commerce. *Dinamika Hukum Terkini*, 1–17.
- Devi, M. M., & Vensuri, H. (2025). Perlindungan Hukum Pada Jual Beli Online ( E-Commerce ) Antara Penjual Dan Konsumen Terhadap Produk Yang Tidak Sesuai Deskripsi. *Journal Of Entrepreneurship & Technopreneurship*, 28–37.
- Fajaryanto, A. S., Borman, M. S., Marwiyah, S., & Soekorini, N. (2025). Sistem Pembuktian Terbalik Dalam Tindak Pidana Pencucian Uang. *JIRK Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 1145–1156.
- Fista, Y. L., Machmud, A., & Suartini. (2023). Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Binamulia Hukum*, 177–189.
- 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*, 178–188.
- Isnaeni, M. (2016). *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*. Surabaya: PT Revka Petra.
- Izazi, F. S., Sajena, P., Kirana, R. S., & Marsaulina, K. (2024). Izazi, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. *Leuser: Jurnal Hukum Nusantara*, 8–14.

**Tersedia di online:** <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & KEADILAN**

- Marzuki, M. (2011). *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pratama, S. A. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tidak Sesuai Gambar Pada Transaksi Di Marketplace. *National Conference on Law Studies*.
- Pratiwi, D. A., & Prastyanti, R. A. (2024). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Barang Tiruan Yang Marak Dijual Di E-Commerce. *BIROKRASI : JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 7-18.
- Prodjodikoro, W. (2011). *Hukum Perikatan di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Putra, H. F. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Pembeli Dalam Jual Beli Online Atas Barang Yang Berbeda Dari Spesifikasi. *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Jember*.
- Putra, I. P., Budiarta, I. N., & Karma, N. M. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce. *Jurnal Analogi Hukum*, 239–243.
- Rahardjo, S. (2020). *Ilmu Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya.
- Rambe, R., Sendy, B., & Bintang, H. J. (2024). Perlindungan Hukum Bagi Konsumen yang Melakukan Transaksi Jual Beli Menggunakan E Commerce Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 15350–15362.
- Robinson, Gultom, E. T., & Simbolon, T. B. (2025). Perlindungan Konsumen dalam Transaksi di Marketplace Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum Lex Generalis*.
- Ruwisanyoto, R. F., & Sudiarawan, K. A. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kecurangan Dan Penipuan Transaksi E-Commerce. *Civilia : Jurnal Kajian Hukum Dan Pendidikan Kewarganegaraan*, 1–11.
- Sonata, D. L. (2014). Sonata, D. Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti. *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum*.
- Subekti. (2008). *Hukum Perjanjian*. Jakarta: PT Intermedia.
- Sutedi, A. (2009). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Tasya, R. R., Astutik, S., Handayati, N., & Nasoetion, D. W. (2024). Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online melalui Badan Penyelesaian Sengketa. *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law*, 189–202.

**Tersedia di online: <http://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/hukum>**

**E-ISSN: 2580-9113**

**P-ISSN: 2581-2033**

**LEX JOURNAL: KAJIAN HUKUM & Keadilan**

Utomo, A. P., & Prawesthi, W. (2023). Online Purchase Transactions and their Legal Protection in Indonesia. *International Journal of Law Management & Humanities*, 1732–1743.