

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-
COMMERCE* MELALUI *MARKETPLACE*
PT. SHOPEE INTERNASIONAL
INDONESIA**



**YUSRANG SUWEDI
211020918005**

**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
HUKUM
JAKARTA
2023**

TESIS

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI *E-
COMMERCE* MELALUI *MARKETPLACE*
PT. SHOPEE INTERNASIONAL
INDONESIA**

**YUSRANG SUWEDI
211020918005**

**Tesis Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Hukum**



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU
HUKUM
JAKARTA
2023**

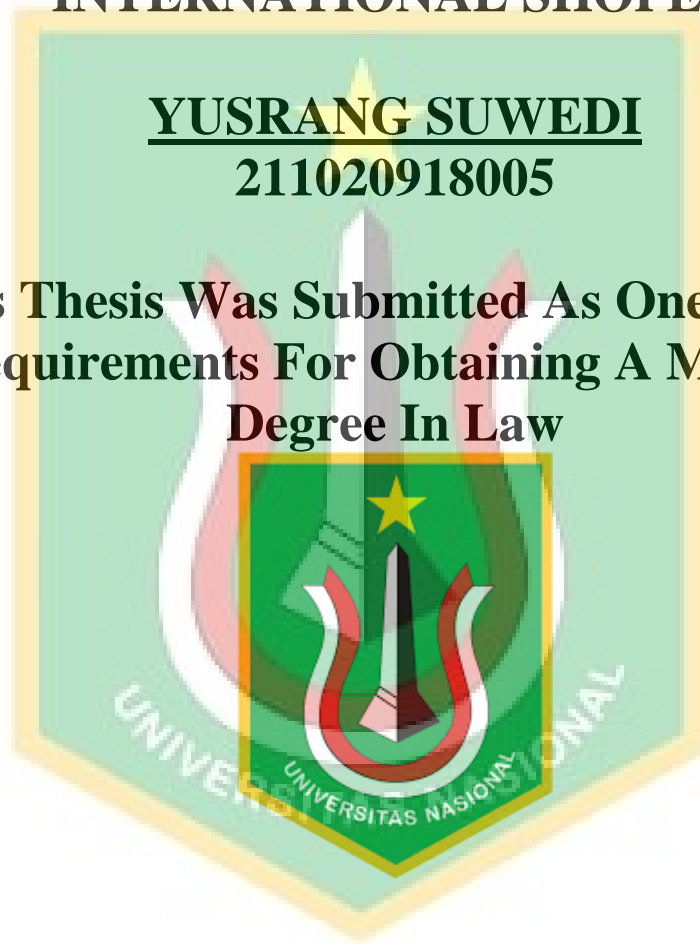
THESIS

**LEGAL PROTECTION OF CONSUMERS
IN E-COMMERCE TRANSACTIONS
THROUGH PT. INDONESIAN
INTERNATIONAL SHOPEE**

YUSRANG SUWEDI

211020918005

**This Thesis Was Submitted As One Of The
Requirements For Obtaining A Masters
Degree In Law**



**NATIONAL UNIVERSITY
FACULTY OF LAW
MASTER OF LAW STUDY PROGRAM
JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusrang Suwedi

NPM : 211020918005

Tempat/Tgl Lahir : Camming, 07 Juni 1995

Jurusan/Konsentrasi : S2 Ilmu Hukum Bisnis

Fakultas : Hukum Universitas Nasional

Alamat : Muara, Jagakarsa, Jakarta Selatan DKI Jakarta

Judul Tesis : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam
Transaksi *E-Commerce* Melalui *Marketplace* PT. Shopee
Internasional Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa Tesis ini benar adalah hasil karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka Tesis dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Jakarta, 1 Maret 2023

Yang Membuat Pernyataan



YUSRANG SUWEDI

LEMBAR PENGESAHAN PENILAIAN TESIS

Nama Mahasiswa : Yusrang Suwedi

Nomor Pokok Mahasiswa : 211020918005

Program : Magister Ilmu Hukum

Kosentrasi : Hukum Bisnis

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE PT. SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada Tanggal 4 Maret 2023 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai A

Jakarta, 4 Maret 2023



NAMA

TANDA TANGAN

KETUA SIDANG

Rumainur, S.H., M.H, Ph.D.

PEMBIMBING

Prof. Dr. Arrisman, S.H., M.H

PENGUJI

Dr. Fitra Deni, S.H., M. Si., M. Kn

TANDA PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

Nama Mahasiswa : Yusrang Suwedi
Nomor Pokok Mahasiswa : 211020918005
Program : Magister Ilmu Hukum
Kosentrasi : Hukum Bisnis

Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP
KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE
MELALUI MARKETPLACE PT. SHOPEE
INTERNASIONAL INDONESIA**

Tesis ini telah diperbaiki berdasarkan petunjuk dari Tim penguji dalam sidang Ujian Tesis pada Tanggal 4 Maret 2023 sebagaimana tertulis dalam berita acara Tesis.

Jakarta, 4 Maret 2023

NAMA

TANDA TANGAN

KETUA SIDANG

Rumainur, S.H., M.H, Ph.D.



PEMBIMBING

Prof. Dr. Arrisman, S.H., M.H



PENGUJI

Dr. Fitra Deni, S.H., M. Si., M. Kn



ABSTRAK

Di era modern, sistem perdagangan melalui *e-commerce* semakin berkembang di dunia bisnis khususnya di Indonesia, hal ini terbukti dengan semakin banyaknya aplikasi *marketplace* yang hadir. Salah satu aplikasi *marketplace* yang minati oleh masyarakat Indonesia adalah aplikasi Shopee dengan berbagai fitur atau programnya yang di tawarkan. Dalam program tersebut Shopee menawarkan berbagai produk yang bisa dipilih dengan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Ketentuan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. Shopee Internasional Indonesia (2) Implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. Shopee Internasional Indonesia (3) Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* PT. Shopee Internasional Indonesia. Penelitian ini bermanfaat bagi konsumen *marketplace* shopee secara umum yang ingin mengetahui tentang perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* shopee. Penelitian ini menggunakan metode normatif (*normative law research*) yaitu dengan cara menggunakan studi kasus normatif berupa produk perilaku hukum, misalnya mengkaji undang-undang. Sumber data terdiri Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan yuridis normatif tehnik pengumpulan bahan hukum primer dilakukan melalui studi literatur hukum dan peraturan perundang-undangan yang terkait. Pengumpulan bahan hukum sekunder dilakukan dengan kajian kepustakaan terkait penelitian. Pengumpulan bahan hukum tersier dilakukan melalui penelaahan pustaka, baik manual maupun elektronik melalui internet. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan cara menyeleksi, mengklasifikasikannya, menginterpretasikan, menghubungkan, dan menyimpulkannya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa: (1) shopee sebagai penyedia jasa toko *online* yang menghubungkan antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko online (penjual) belum memberikan kepastian hukum yang adil terhadap konsumen yang telah dirugikan oleh pemilik toko online. (2) Beban pertanggungjawabannya hanya diberlakukan kepada pelaku usaha atau pihak lain yang menyebabkan kerugian tersebut, tanpa dapat meminta pertanggungjawaban dari pihak shopee sebagai fasilitator arus transaksi yang terjadi dalam *marketplace* Shopee yang seyogyanya menghubungkan antara konsumen (pembeli) dan pemilik toko online (penjual). (3) Pemilik *marketplace* dan jasa pengirim juga harus turut serta bertanggung jawab dalam masalah yang di alami oleh konsumen (pembeli) dan pemilik toko online (penjual, sehingga dengan hal tersebut, dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen sejak awal transaksi hingga setelah dilakukannya transaksi.

Keywords: *E-Commerce, Perlindungan Hukum, Konsumen, Marketplace*

ABSTRACT

In the modern era, trading systems through e-commerce are increasingly developing in the business world, especially in Indonesia, this is evidenced by the increasing number of marketplace applications that are present. One of the marketplace applications that Indonesian people are interested in is the Shopee application with various features or programs offered. In this program, Shopee offers a variety of products that can be chosen easily. This study aims to determine: (1) Legal protection provisions for consumers in e-commerce transactions through the PT. Shopee Internasional Indonesia (2) Implementation of legal protection for consumers in e-commerce transactions through the marketplace PT. Shopee Internasional Indonesia (3) Legal protection for consumers in e-commerce transactions through the marketplace PT. Shopee International Indonesia. This research is useful for consumers in the Shopee marketplace in general who want to know about legal protection for consumers in e-commerce transactions through the Shopee marketplace. This research uses normative law research, namely by using normative case studies in the form of legal behavior products, for example reviewing laws. Sources of data consist of research that uses a normative juridical approach, the technique of collecting primary legal materials is carried out through a study of legal literature and related laws and regulations. The collection of secondary legal materials is carried out by research-related literature review. The collection of tertiary legal materials is carried out through literature review, both manually and electronically via the internet. The data that has been collected will be analyzed by selecting it, classifying it, interpreting it, connecting it, and concluding it. Based on the research results, it can be concluded that: (1) Shopee as an online store service provider that connects consumers (buyers) and online store owners (sellers) has not provided fair legal certainty for consumers who have been harmed by online shop owners. (2) The burden of responsibility is only applied to business actors or other parties who cause these losses, without being able to hold the shopee party responsible as a facilitator of the flow of transactions that occur in the Shopee marketplace which should connect consumers (buyers) and online shop owners (sellers). (3) Marketplace owners and delivery services must also take responsibility for problems experienced by consumers (buyers) and online store owners (sellers, so that with this, they can provide protection for consumers from the beginning of the transaction until after the transaction is made.

Keywords: E-Commerce, Legal Protection, Consumers, Marketplace

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“AKU ADALAH ABDI UNTUK SIAPAPUN YANG PERNAH
MENGAJARIKU WALAUPUN HANYA SATU HURUF. AKU PASRAH
PADANYA, AKAN DIJUAL, DIMERDEKAKAN, ATAU TETAP
SEBAGAI SEORANG HAMBA.”**

IMAM ALI BIN ABI THALIB

**ORANG TUAMU ADA TIGA, YAITU AYAH YANG MENJADI SEBAB
KELAHIRANMU (ORANG TUA BIOLOGIS), ORANG TUA YANG
MENGAWINKANMU DENGAN ANAK GADISNYA (MERTUA), DAN
ORANG TUA YANG MENGAJARIMU ILMU, DAN DIALAH (YANG
KETIGA) YANG UTAMA DI ANTARA MEREKA.**

**TERIMA KASIH PENULIS KEPADA YANG MULIA PARA DOSEN
SEBAGAI GURU YANG MENGABDI BERGELAR SEBAGAI
PAHLAWAN TANPA TANDA JASA BERKAT ILMU-NYA JALANKU
MENJADI TERANG DAN JELAS**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Swt tuhan semesta alam yang menciptakan manusia dan menyediakan segala sesuatu untuk kelangsungan hidupnya. Shalawat dan salam kepada junjungan Nabi Muhammad SAW pembawa selebaran Islam di akhir zaman untuk kesejahteraan seluruh umat manusia serta menunjuki mereka dalam segala hal terutama dalam mendidik anak agar menjadi generasi yang berakhlak mulia bisa menciptakan keamanan, kesejahteraan, kemakmuran, keadilan, keseimbangan dan menjadi rahmat bagi seluruh. Tesis ini ditulis serta dipersembahkan menjadi suatu dedikasi pada masyarakat, bangsa serta negara dengan harapan tesis ini dapat membawa manfaat pada berbagi pendidikan pada perguruan tinggi maupun di forum lainnya. Disadari sepenuhnya pada penulisan Tesis ini terdapat berbagai macam kekurangan baik pada ketikan, penyusunan juga hal lainnya. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan yang konstruktif demi revisi dan pembenahan tesis ini. Akhirnya penulis berharap dan berdo'a semoga tesis ini bisa membawa manfaat bagi semua yang memiliki perhatian di dunia pendidikan dan semoga ia sebagai amal jariah yang mendatangkan nilai pahala sampai hari kiamat kelak. Amiin Ya Rabbal 'Alaamiin.

Ucapan Terima kasih, penghormatan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua saya tercinta Ayahanda Alm. Suwedi dan Ibunda Sukaeni. Yang telah susah payah melahirkan, membesarkan dan mendidik dengan

penuh ketulusan, keikhlasan dengan cinta dan kasih sayangnya, juga atas doa, dorongan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Kepada kedua orang tua angkat saya Ayanda H. Andi Sessu, S.Pd. M. Si dan Hj. Siti Armi yang telah mendidik dan merawat saya serta menyekolahkan saya sejak duduk di bangku Sekolah Menengah Atas hingga selesai Strata 1. Selanjutnya penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada Guru saya tercinta Andi Muslimin yang karenanya saya dapat menginjakkan kaki dan berproses di kota perjuangan Ibu Kota Jakarta dan Istri Tercinta beliau Bunda Eni Rahmawati, yang turut serta memberi perhatian dengan ikhlas dan tulus kepada saya maafkan saya atas kekhilafan dan kesalahan saya. Terkhusus buat keponakan saya jagoan Aliste semoga kelak tumbuh dan dapat menjadi pribadi yang melampaui ettanya. Amin

Selanjutnya penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Dr. Romainur, S.H., M.H. Selaku Ketua Program Magister Hukum Universitas Nasional dan Bapak Prof. Dr. Arrisman, S.H., M.H. Selaku pembimbing, yang dengan tulus telah meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga akhir penulisan Tesis ini. Semoga beliau sehat selalu dan Panjang umur serta selalu dimudahkan dalam setiap pengabdianya sebagai pahlawan tanpa tanda jasa.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.

2. Ibu Prof. Dr. Iskandar Fitri, S.T., M.T. Selaku **Wakil Rektor Bidang Akademik** Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Prof. Dr. Drs. Eko Sugiyanto, M.Si. Selaku **Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Keuangan, dan S.D.M** Universitas Nasional Jakarta.
4. Bapak Dr. Drs. Zainul Djumadin, M.Si. Selaku **Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan** Universitas Nasional Jakarta.
5. Ibu Prof. Dr. Ernawati Sinaga, M.S., Apt. Selaku **Wakil Rektor Bidang Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat** Universitas Nasional Jakarta.
6. Bapak Yusuf Wibisono, S.I.P., M.Si. Selaku **Sekretaris Rektorat** Universitas Nasional Jakarta.
7. Bapak Prof. Dr. Umar Basalim, DES. Selaku **Penasihat Manajemen** Universitas Nasional Jakarta.
8. Bapak Prof. Dr. Maswadi Rauf, M.A. Selaku **Direktur Pascasarjana** Universitas Nasional Jakarta.
9. Bapak Assc. Prof. Drs. Firdaus Syam, MA. P.hD. Selaku **Wakil Direktur Pascasarjana** Universitas Nasional Jakarta.
10. Bapak Dr. Romainur, SH., MH. Selaku **Ketua Program Magister Hukum** Universitas Nasional Jakarta.
11. Bapak Dr. Rizal Ramadhani, S.H., LL.M. Selaku **Pembimbing pada Magister Hukum** Universitas Nasional Jakarta.
12. Bapak Dr. Heryanty Hasan, SH., MH. Selaku **Penguji Pada Program Magister Hukum** Universitas Nasional Jakarta.

13. Bapak Dr. (c) Imam Ghazali, SH., MH. Selaku Sekertaris Program Magister Hukum Universitas Nasional Jakarta.
14. Bapak Farouk K.G. Bagawi. Selaku Tata Usaha Program Magister Hukum Universitas Nasional Jakarta.
15. Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staf Fakultas Hukum Universitas Nasional Jakarta.
16. Ucapan terimah kasih kepada keluarga besar Kesatuan Mahasiswa Indonesia (KESMI) baik di tingkat pusat, daerah provinsi, hingga daerah kabupaten dan kota.
17. Ucapan terima kasih kepada kaka saudara seperjuangan saya: Bang Anto, Wildan, Ahmad Bungasna saudara se-ideologis saya. Semoga kelak saudara-saudara sukses dan bermanfaat terhadap sesama.
18. Ucapan terimah kasih kepada Aas Yulia teman seperjuangan saya saat ini semoga sampai maut menjemput nanti, atas dorongan motivasi, memberi semangat dan bantuan khususnya kesediaannya untuk mendengar segala keluh kesahku.
19. Ucapan terimah kasih juga kepada Teman-Teman seperjuangan Kelas Pascasarjana Hukum yang telah banyak memberikan semangat dan kerjasama yang luar biasa sehingga perjuangan untuk menyelesaikan mata kuliah dan Tesis ini terasa ringan, kepada teman-teman.
20. Ucapan terimah kasih kepada teman Kantor IS & Partners Law Office, Managing Imam Ramadhan Sofyan, S.H, Muh. Syukur, S.H, Muh. Adzan Akbar, S.H., M.H dan Raudeha Farah, S.H.

Dengan segala kerendahan hati saya mengucapkan terima kasih atas segala bantuannya sehingga saya banyak-banyak memaknai bahwa hidup ini tak akan bermakna tanpa adanya teman-teman sekalian. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, harapan kepada para pembaca untuk memberikan kritik dan saran yang sifatnya membangun serta memperbaiki demi kesempurnaan Tesis ini untuk menjadi bacaan yang baik dan bermanfaat. Amin.



Jakarta, 09 Maret 2023

Hormat Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yusrang Suwedi', written over a white background.

YUSRANG SUWEDI
211020918005

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	8
KATA PENGANTAR.....	9
DAFTAR ISI.....	15
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	Err
or! Bookmark not defined.	
B. Rumusan Masalah.....	Err
or! Bookmark not defined.	
C. Tujuan Penelitian	Err
or! Bookmark not defined.	
D. Kerangka Teoritis	Err
or! Bookmark not defined.	
E. Kerangka Konseptual	Err
or! Bookmark not defined.	
F. Metode Penelitian	Err
or! Bookmark not defined.	
G. Keaslian Penelitian	Err
or! Bookmark not defined.	
H. Sistematika Penulisan.....	Err
or! Bookmark not defined.	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha	Err
or! Bookmark not defined.	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
2. Hubungan Pelaku Usaha dan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui PT. Shopee Internasional.....	Err
or! Bookmark not defined.	

3. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
B. Ketentuan-Ketentuan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi E-Commerce	Err
or! Bookmark not defined.	
1. Dasar Perlindungan Konsumen Internasional	Err
or! Bookmark not defined.	
2. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia	Err
or! Bookmark not defined.	
3. Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian jual-beli Barang dan Jasa dalam Transaksi E-Commerce Melalui PT. Shopee Internasional Indonesia	Err
or! Bookmark not defined.	
C. Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
1. Pembinaan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
2. Pengawasan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	

BAB III IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE PT. SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA

A. Fungsi dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia	Err
or! Bookmark not defined.	
1. Fatih Seida, Bandung, Jawa Barat (Kekecewaan terhadap Penanganan Kasus Pengembalian Barang oleh Shopee)	Err
or! Bookmark not defined.	
2. Herdia Prieskatiwi, Tangerang, Banten (Kecewa dengan Hasil Banding Pesanan di Shopee)	Err
or! Bookmark not defined.	
3. Syarifa Ayni, Bogor, Jawa Barat (Masalah <i>Refund</i> , Tanggapan oleh Tim Shopee Kurang Memuaskan, Merasa	

Kecewa	Err
or! Bookmark not defined.	
4. Peran dan Fungsi Badan Perlindungan Konsumen Nasional . Error! Bookmark not defined.	
B. Aspek Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perdagangan Terhadap Konsumen E-Commerce	Err
or! Bookmark not defined.	
1. Transaksi <i>E-Commerce</i> Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
2. Pengawasan Transaksi <i>E-commerce</i> Dalam Undang-Undang Perdagangan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
C. Fungsi Pengawasan dan kontrol Pemerintah dalam UU Perlindungan Konsumen	Err
or! Bookmark not defined.	
BAB IV ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE MELALUI MARKETPLACE PT. SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA	
A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia	Err
or! Bookmark not defined.	
B. Bentuk Pertanggung Jawaban Shopee Apabila Konsumen Mengalami Kerugian.....	Err
or! Bookmark not defined.	
C. Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Produsen dan Konsumen Dalam Transaksi Melalui PT. Shopee Internasional.....	Err
or! Bookmark not defined.	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	Err
or! Bookmark not defined.	
B. Saran	Err
or! Bookmark not defined.	

DAFTAR

PUSTAKA..... Err
or! Bookmark not defined.

