

PENERAPAN ASAS KONSINYASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA JUAL BELI ONLINE

Elsa Suhaimi¹ dan Ratna Paramita²

¹Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang,

²Fakultas Hukum Taman Siswa Palembang

 [10.32502/khk.v7i1.9738](https://doi.org/10.32502/khk.v7i1.9738)

Abstract

Online or electronic buying and selling systems have recently become popular among the regional community through the use of the internet. Buyers and sellers meet through sales applications. Unlike conventional trade, where buyers and sellers meet directly to conduct transactions, online shopping via the Shopee application represents a form of consignment agreement. Through the Shopee app, sellers carry out online transactions by placing orders and delivering the products to buyers via courier services.

In practice, there are sometimes issues such as the ordered items not matching the description or being damaged. To resolve disputes arising from online transactions with customers who have been harmed, Shopee provides an online dispute resolution forum or center, where Shopee acts as a third party. There are two common resolution methods: returning the goods or receiving a refund, provided that there is a clear unboxing video. Once an agreement is reached, the resolution can be implemented if the seller agrees to provide compensation or damages, which may include returning the product and refunding the money. Additionally, shipping costs are typically waived if the transaction occurs through the Shopee application (free shipping)

Keywords: Online Buying and Selling, Shopee Application, Online Dispute, Consignment Principle

Abstrak

Sistem jual beli *online* atau elektronik, akhir-akhir ini banyak diminati masyarakat regional dengan menggunakan jaringan internet. Antara pembeli dan penjual bertemu dalam bentuk aplikasi penjualan. Berbeda dengan cara jual beli konvensional, antara pembeli dan penjual bertemu langsung untuk melakukan transaksi. Jual beli online melalui aplikasi Shopee merupakan wujud dari perjanjian konsinyasi. Melalui aplikasi Shopee para penjual melakukan jual beli secara online dengan cara pemesanan dan antar ke tempat pembeli melalui jasa kurir. Dalam pelaksanaan di lapangan kadang terdapat permasalahan misalnya barang yang dipesan tidak sesuai atau mengalami kerusakan. Melalui mekanisme perjanjian konsinyasi upaya penyelesaian perselisihan yang timbul akibat jual beli *online* terhadap pelanggan yang dirugikan melalui forum pertemuan / pusat resolusi yang disediakan oleh Shopee secara *online*, dimana Shopee bertindak sebagai pihak ketiga. Terdapat dua bentuk cara penyelesaian yaitu mengembalikan barang atau mendapatkan uang kembali asalkan ada video *unboxing* yang jelas. Ketika sudah di putuskan kesepakatan, kesepakatan dapat diambil dengan kesediaan penjual untuk memberikan kompensasi / ganti rugi yang berupa pengembalian barang dan pengembalian uang dan biaya pengiriman nya gratis apabila melalui aplikasi Shopee (gratis ongkir).

Kata Kunci : Jual Beli *Online*, aplikasi Shopee, Sengketa *Online*, Asas konsinyasi

Info Artikel

Masuk: 10 Februari 2025, Diterima: 8 Maret 2025, Terbit: 26 Juni 2025



Email Corresponding Author:

Nama Author : notarisppat.rikanovalina@gmail.com

¹ Dosen PNSD FH Universitas Muhammadiyah Palembang

A. PENDAHULUAN

Akhir-akhir ini marak terjadi transaksi jual beli secara online melalui aplikasi. Media jual beli *online* atau elektronik, mulai menggantikan cara pembelian dan penjualan tradisional yang mengharuskan pembeli dan penjual bertemu langsung untuk menyelesaikan transaksi. Transaksi yang menggunakan media elektronik dengan jaringan internet ini dikenal dengan istilah jual beli *online*.²

kata “perjanjian” adalah *verbinten*. *Verbiden* yang artinya mengikat, berasal dari kata *verbinten*. *Verbinten* dicirikan sebagai suatu hubungan hukum karena namanya menyinggung adanya “ikatan” atau “hubungan”. Oleh karena itu, akan lebih tepat jika menganggap frasa *verbinten* sebagai syarat kesepakatan.³

Kesepakatan adalah setiap perbuatan atau tindakan hukum yang timbul dari kemauan bebas dua pihak atau lebih untuk mencapai suatu keputusan yang mempunyai akibat hukum yang menguntungkan bagi satu pihak dan merugikan pihak lain, atau sebaliknya dengan memperhatikan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.⁴

Salah satu alasan mengapa jual beli *online* menjadi lebih umum saat ini adalah perbaikan dan diversifikasi situs *web* yang digunakan untuk transaksi semacam ini. Namun sepengetahuan kami, produk yang ditawarkan melalui sistem jual beli *online* hanya berupa foto dan spesifikasi yang tidak dapat diverifikasi keasliannya. Oleh karena itu, penting bagi Anda sebagai konsumen untuk memahami apakah produk yang ingin dibeli sesuai.

Jual beli *online* merupakan suatu perjanjian yang mengikat secara hukum antara pembeli yang membayar harga penjual dengan penjual yang menjual produknya melalui internet. Mekanisme jual beli *online* digunakan dalam perdagangan *online*. Tidak ada kontrak langsung antara pembeli dan penjual. Dengan menggunakan *smartphone*, laptop, tablet, dan perangkat lain yang terhubung, jual beli dilakukan melalui jaringan.

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

² Hafidz Muftisany, *Hukum Jual Beli Online*, Intera, Banten, 2021, hlm. 7.

³ Wawan Muhwan Hariri, *Hukum perikatan dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm. 15.

⁴ Iwan Erar Joesoef, *Hukum Perjanjian (Asas, Teori, & Praktik*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2022 hlm. 27.

tujuan penerapan Undang-Undang tersebut kepada konsumen adalah untuk melindungi dirinya sendiri.

Pertukaran barang dan jasa telah tumbuh pesat di masyarakat. Karena fakta bahwa jumlah orang yang menggunakan internet meningkat dengan pesat, bisnis dan individu dapat secara efektif memasarkan dan menjual barang dan jasa secara *online* kepada klien di seluruh dunia.

Jual beli *online* memiliki keuntungan sebagai berikut: lebih nyaman, efektif, menarik secara visual dalam menyusun sesuatu dalam bentuk gambar atau video, dan proses pembayarannya lebih sederhana. Selain manfaat tersebut, kelemahan jual beli *online* antara lain produk yang tidak sesuai, kerentanan terhadap penipuan, dan keterlambatan pengiriman.

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

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

Serupa yang terjadi di Desa Sukabanjar, Provinsi Lampung, khusus melibatkan pasangan guru kimia Rini Isparwati. Dalam postingan blognya, Rini merinci pengalaman suaminya ditipu oleh vendor *online* di Shopee saat berkali-kali mencoba memasukkan token yang dikirimkan vendor tersebut untuk membeli listrik..⁵

Studi kasus kedua melibatkan Zaskia Gotik, seorang penyanyi dandut. Zaskia Gotik, penyanyi dandut, menderita gagal bayar Rp 300 juta. Dua tas dan satu dompet yang dibeli, dan pembeli kemudian melaporkan kejadian tersebut ke polisi..⁶

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

⁵ <https://riniisparwati.com/penipuan-di-shopee-yang-bikin-kesel/>, Diakses pada 28 Maret 2024 Pukul 21.05 WIB.

⁶ Aditya Yudhatama Idham, *Problematika Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (pesanan)*, Jurnal Privat Law, Vol. VIII no 1, Januari-Juni 2020, hlm. 9.

Secara teoritis terdapat asas konsinyasi dalam system perjanjian jual beli. Konsinyasi merupakan kerjasama penjualan di mana satu pihak menitipkan barangnya untuk dijual oleh pihak lain. Banyak aplikasi jual beli *online* yang beredar di masyarakat salah satunya adalah aplikasi *shopee*. Salah satu manfaat dari penggunaan aplikasi jual beli ini adalah memudahkan menjangkau pembeli, promosi dan keuntungan yang besar. Akan tetapi juga tantangan serta kemungkinan untuk bersengketa juga terbuka lebar.

Dalam konsinyasi, pihak penitip barang (*consignor*) akan memproduksi barang dan menjualnya melalui tempat promosi atau channel yang dimiliki pihak penyalur (*consignee*). Sementara itu, pembagian profit konsinyasi bisa didasarkan pada dua hal, yaitu pembagian keuntungan atau pihak penyalur menentukan sendiri harga jual barang paling sesuai.

Dalam perjanjian konsinyasi di Shopee berarti pemilik produk menitipkan barangnya kepada penjual di Shopee untuk dijual, dengan komisi atau fee yang disepakati bersama. Penjual akan menjual produk tersebut dan menerima komisi setelah barang terjual. Selain itu dalam konsinyasi juga harus disepakati mekanisme penyelesaian sengketa jika terjadi *wanprestasi*. Untuk itu dalam tulisan artikel ini bermaksud untuk menemukan pola penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli secara online melalui aplikasi berdasarkan asas konsinyasi.

B. RUMUSAN MASALAH

Sebagaimana telah dijelaskan di atas bahwa pelaksanaan jual beli online terdapat persoalan-persoalan yang muncul karena wanprestasi seperti barang tidak sesuai pesanan, estimasi waktu yang tidak pas ataupun terjadi kerusakan terhadap barang yang di pesan untuk itu dalam artikel ini ingin mengungkapkan bagaimana penerapan asas Konsiasi dalam penyelesaian sengketa jual beli *online*.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan tipe penelitian hukum normative empiris. Kajian hukum yang mengkaji hukum secara praktis dan berdasarkan pengamatan peneliti dikenal dengan penelitian hukum empiris.⁷ Untuk melihat implementasi melalui analisis data lapangan yang menyeluruh. Oleh karena itu, sumber bahan lain untuk penelitian hukum empiris jenis ini adalah seberapa baik hukum menjelaskan setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat.

⁷ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Depok, 2018, hlm. 42.

Adapun data yang digunakan bersumber dari data primer dan data skunder. Data primer didapat melalui wawancara langsung dengan informan di Toko Sandika Kosmetik Palembang. Sedangkan data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari tinjauan pustaka yang sangat terkait dengan topik penelitian dan memiliki daya persuasif, dan juga bahan hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait :⁸

D. PEMBAHASAN

1. Pengertian Konsinyasi

konsinyasi dalam system perjanjian jual beli. Konsinyasi merupakan kerjasama penjualan di mana satu pihak menitipkan barangnya untuk dijualkan oleh pihak lain. Banyak aplikasi jual beli *online* yang beredar di masyarakat salah satunya adalah aplikasi *shopee*. Salah satu manfaat dari penggunaan aplikasi jual beli ini adalah memudahkan menjangkau pembeli, promosi dan keuntungan yang besar. Akan tetapi juga tantangan serta kemungkinan untuk bersengketa juga terbuka lebar.

Dalam konsinyasi, pihak penitip barang (*consignor*) akan memproduksi barang dan menjualnya melalui tempat promosi atau channel yang dimiliki pihak penyalur (*consignee*). Sementara itu, pembagian profit konsinyasi bisa didasarkan pada dua hal, yaitu pembagian keuntungan atau pihak penyalur menentukan sendiri harga jual barang paling sesuai.

Suatu perjanjian dianggap sah, perjanjian tersebut harus memenuhi empat persyaratan berikut:⁹

- a. Harus ada penawaran dan penerimaan;
- b. Harus ada pertemuan pikiran (*conformity of will*);
- c. Harus ada pertimbangan (prestasi); dan
- d. Harus ada pihak hukum yang kompeten (kekuasaan hukum para pihak) dan subjek hukum agar dianggap sah.

Syarat-syarat sahnya suatu perjanjian diatur dalam KUH Perdata dan dituangkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu¹⁰:

- a. Adanya kata sepakat

⁸ *Ibid.*, hlm. 113.

⁹ Wawan Muhwan Hariri, *Hukum perikatan dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, CV. Pustaka Setia, Bandung, 2011, hlm. 122.

¹⁰ P.N.H.Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, Prenda Media Group, Jakarta, 2015, hlm 287.

Mereka setuju untuk mengikat diri, yang menunjukkan bahwa dengan mengadakan perjanjian, para pihak menyetujui atau menyepakati syarat-syaratnya. Kalau dalam pembuatan perjanjian itu ada penipuan, paksaan, atau kekeliruan, maka batal (KUHPerd. pasal 1321).

b. Cakup dalam membuat suatu perjanjian

Secara umum, kecuali undang-undang secara khusus menentukan lain, maka setiap orang berwenang membuat perjanjian (Pasal 1329 KUH Perdata)

c. Suatu hal tertentu

Menurut Pasal 1335 KUH Perdata, suatu perjanjian yang melanggar undang-undang, kesusilaan, atau pendapat umum adalah batal demi hukum atau tidak mempunyai arti hukum.¹¹

Adapun Syarat Perjanjian Konsinyasi sama seperti kesepakatan bisnis lainnya, konsinyasi adalah kerjasama yang membutuhkan perjanjian resmi di atas kertas. Hal ini guna melindungi hak-hak pihak terlibat di dalamnya, baik si penitip barang maupun penyalurnya. Sebelum melakukan perjanjian konsinyasi, ada beberapa syarat perlu Anda penuhi, yaitu: Perjanjian konsinyasi ditandatangani di atas materai, baik oleh consignor atau consignee. Konsinyasi adalah transaksi dengan potensi untung/rugi secara materiil, sehingga perjanjian bermaterai sangat diperlukan. Pihak consignor dan consignee wajib melakukan negosiasi pembagian keuntungan sebelum penjualan konsinyasi disepakati dan menulis persentase pembagian ke dalam Memorandum of Understanding (MoU). Dalam MoU itu juga wajib tertera daftar hak - kewajiban *consignor* dan *consignee*, serta sanksi yang menyertai apabila terdapat pihak melakukan pelanggaran.

2. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Online di Aplikasi Shopee

Konsinyasi adalah kerjasama bisnis di mana satu pihak menitipkan barangnya untuk dijual oleh pihak lain. Pemilik barang (*supplier*) menyerahkan barangnya kepada penjual (*retailer*) dengan ketentuan bahwa penjual akan menjual barang tersebut dan menerima komisi setelah barang terjual.

Penjual di Shopee dapat menerima barang titipan dari pemilik produk untuk dijual di toko mereka. Mereka akan menjual produk tersebut dengan harga yang disepakati, dan

¹¹ Ahmadi Miru, *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm 77.

setelah barang terjual, pemilik produk akan mendapatkan keuntungan setelah potongan komisi.

Mekanisme penyelesaian sengketa konsinyasi di Shopee dimulai dengan pengajuan pengembalian barang/dana oleh pembeli melalui aplikasi Shopee. Jika penjual menolak pengajuan, pembeli dapat mengajukan sengketa kepada Shopee. Shopee kemudian akan berperan sebagai mediator dan akan menyelidiki kasus tersebut. Jika tidak tercapai kesepakatan, Shopee akan membantu konsumen atau pelaku usaha menyelesaikan permasalahan melalui hukum atau badan yang diakui seperti BPSK.

Dari aplikasi Shopee didapatkan informasi bahwa sengketa jual beli online di Shopee melalui tahapan penyelesaiannya sebagai berikut:

1. Pembeli mengajukan pengembalian barang atau dana
2. Jika penjual menolak maka pembeli dapat mengajukan sengketa di Shopee
3. Shopee akan mengumpulkan bukti dari kedua belah pihak dan bertindak sebagai mediator untuk mencari solusi
4. Shopee akan menyelidiki kasus tersebut dan menentukan penyelesaiannya
5. Jika mediasi tidak berhasil, Shopee akan membantu penyelesaian sengketa melalui jalur hukum atau lembaga yang diakui
6. Di aplikasi Shopee juga tersedia fitur Pusat Resolusi untuk membantu pembeli dan penjual berdiskusi tentang pengembalian barang/dana
7. Shopee berperan sebagai mediator dalam penyelesaian perselisihan antara penjual dan pembeli (mediasi)
8. Jika penjual tidak setuju dengan keputusan Shopee terkait pengembalian barang/dana, penjual dapat mengajukan banding Shopee Indonesia (banding)
9. Jika Shopee menyetujui permintaan pengembalian dana, pembeli akan menerima pengembalian dana.
10. Pembeli perlu mengajukan pengembalian barang/dana sebelum batas waktu yang ditentukan.
11. Penjual harus merespons pengajuan pengembalian barang/dana dalam waktu 2 hari kalender.
12. Jika sengketa tidak dapat diselesaikan melalui mediasi, Shopee akan membantu penyelesaian melalui jalur hukum. (alternatif)

Proses mediasi tentu saja mengarah pada konsiliasi. Konsiliator adalah apa yang dilakukan mediator. Berkaitan dengan hal tersebut, koordinator lebih aktif mencari dan

menyampaikan kepada pihak terkait berbagai metode penyelesaian. Rekomendasi konsiliator akan menjadi resolusi jika kedua belah pihak dapat mencapai kesepakatan.

Forum diskusi ini sebagai perantara dalam penyelesaian masalah ini memiliki kemampuan untuk meminta informasi dari pihak lain, seperti kurir atau layanan ekspedisi lainnya, yang mungkin dapat dihubungi untuk mendapatkan informasi mengenai masalah ini. putusan yang diambil selama proses mediasi dapat menghasilkan putusan yang bersifat final dan tidak dapat diganggu gugat oleh pembeli atau penjual.

3. Penyelesaian Sengketa Jual Beli *Online* di Toko Sandika Kosmetik (studi kasus)

Hubungan hukum antara Toko Sandika Kosmetik dengan Shopee di atur oleh perjanjian kerjasama yang mencakup hak dan kewajiban kedua belah pihak, komisi dan biaya, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Shopee menjalankan Perjanjian ini dengan prinsip hukum nya yaitu ketika mereka ada dalam suatu perjanjian itu berarti mereka menggunakan proses perjanjian itu sebagai landasan hukumnya. Jadi semua konsekuensi hukum yang terjadi di dalam jalur komunitas jual beli sesuai dengan perjanjian itu.

Dalam perjanjian ini pemilik toko menjalankan sesuai dengan karakter namanya tanpa mengubah serta merupakan bagian dari menjual sesuai dengan objek dan subjeknya. Identitas di dalam transaksi itu sesuai dengan identitas yang tertera didalam izin pendirian pengusahanya. Produk-produknya harus yang halal yaitu legal atau asli selanjutnya jika ada kerugian maka pihak aplikasi *online* tersebut tidak menanggung kerugian. Jika pelaku usaha menghubungi pelanggan secara langsung, baik langsung maupun tidak langsung, setiap kali terjadi kerugian atau permasalahan.

Terkait dengan penyelesaian sengketa proses pengembalian barang di Toko Sandika Kosmetik dikarenakan kerusakan, kehilangan , ketidaksesuaian, yang mengakibatkan ruginya pembeli maka dari pihak penjual memiliki berbagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Jika terjadi kerusakan barang dalam pengiriman itu ada dua cara yaitu pengembalian barang (*return*) kembali ke penjual atau pengembalian uang (*refund*) asalkan ada video *unboxing* yang jelas. Jika terjadi kehilangan barang itu tanggung jawab 100% dari ekspedisi (pengirim barang) melalui sistem aplikasi *online* itu ke pihak penjual maupun pihak pembeli mendapatkan kompensasi dari kehilangan paket tersebut dan jika terjadi

ketidaksesuaian barang maka dilakukan pengembalian barang dari pihak pembeli ke pihak penjual dan biaya pengiriman barang itu gratis apabila melalui aplikasi jual beli *online*.¹²

Selain itu, sejumlah peraturan perundang-undangan yang dirancang untuk melindungi hak-hak konsumen dan menjamin terselenggaranya penjualan dan pembelian *online* secara aman dan efektif juga mengatur hubungan antara pelaku usaha dan Shopee. Dengan pemahaman yang jelas mengenai perjanjian hukum mereka, Toko Sandika Kosmetik dan Shopee dapat berkolaborasi secara efektif untuk menawarkan layanan yang sangat menyenangkan kepada pelanggan.

Menurut Pasal 1457 BW, perjanjian jual beli adalah suatu perjanjian di mana salah satu pihak sepakat untuk melepaskan hak milik atas suatu barang dan pihak lain sepakat untuk membayar sejumlah uang yang telah ditetapkan sebelumnya. Selanjutnya, dalam konteks transaksi elektronik, proses hukum yang melibatkan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Pasal 1 Ayat 2. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, maka disusunlah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE dengan mempertimbangkan kemajuan teknologi masyarakat saat ini. Hal ini dikarenakan kontrak kini dapat ditandatangani secara elektronik, dan transaksi jual beli barang harus diselesaikan secara *online*.¹³

Hubungan antara sengketa dan jual beli *online* sangatlah erat, karena sifatnya *online* yang melibatkan banyak pihak dan proses yang kompleks dan mencakup berbagai aspek seperti ketidaksesuaian produk, masalah pengiriman, kehilangan, dan kerusakan produk.

Dalam UU Perlindungan Konsumen, ketentuan mengenai arbitrase sengketa konsumen dalam jual beli *online* diatur dalam Pasal 45 dan Pasal 48. Mayoritas literatur mengenai penyelesaian Sandika Kosmetik menggambarkan mediasi dan negosiasi secara virtual atau *online*. Efektivitas mengeluarkan uang yang tidak perlu dalam menyelesaikan perselisihan merupakan alasan di balik penerapan metode penyelesaian perselisihan virtual. Hal ini masuk akal karena banyak komoditas yang tidak mahal dan proses penyelesaian sengketa secara langsung akan mengakibatkan biaya barang yang tidak sebanding dengan proses penyelesaian konflik.

¹² Hasil wawancara, Bapak Harsanto Prajna Nanda sebagai *Owner*, tanggal 5 Juli 2024

¹³ Aditya Yudhatama Idham, *Problematika Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (pesanan)*, Jurnal Privat Law, Vol. VIII no 1, Januari-Juni 2020, hlm. 2.

Dalam konteks ini, negosiasi mengacu pada proses mempertemukan pembeli dan penjual melalui forum diskusi / pusat resolusi yang disediakan oleh Shopee secara *online*, dimana Shopee bertindak sebagai pihak ketiga, melalui diskusi antara pembeli dan penjual. Pihak penjual dengan pihak pembeli bisa menyelesaikan masalahnya sendiri dan Jika Pihak penjual maupun Pihak pembeli tidak dapat mencapai kesepakatan melalui negosiasi, maka Shopee sebagai pihak penengah untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut. Proses ini dikenal sebagai penyelesaian sengketa *online* (ODR). Melalui ganti rugi , refund dan return yang langsung di fasilitasi oleh shopee.

Keadilan dan kesetaraan hak dan kewajiban masing-masing pihak menjadi landasan prosedur penyelesaian sengketa secara virtual atau *online*. Untuk menyelesaikan konflik di Toko Sandika Kosmetik, mereka diyakini bertanggung jawab atas segala aktivitas jual beli sah yang terjadi di sana. Untuk menjaga kepentingan pelanggan dan pelaku usaha, hal ini dilakukan.¹⁴

Konsumen biasanya menyelesaikan perselisihan melalui metode non-litigasi. Hal ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Pasal 19 sampai dengan Pasal 28 Bab VI Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 secara khusus mengatur tentang perlindungan konsumen, dengan penekanan pada ketentuan Pasal 19 ayat (1).

Di Toko Sandika Kosmetik, keputusan biasanya diambil dengan mengembalikan barang dagangan dan menerima pengembalian uang yang telah dibayarkan, mengembalikan barang dagangan dan menerima penggantinya, mengganti barang dagangan, atau memberikan kompensasi kepada pelaku perusahaan. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengamanatkan bahwa badan usaha wajib mengakui dan mengganti kerugian konsumen atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahannya.

Konsumen sejatinya memiliki hak untuk mendapatkan penggantian berulang apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan. Konsumen tidak dapat memperoleh penggantian atas barang atau jasa yang diterimanya, sekalipun tidak sesuai dengan kesepakatan bersama, sesuai dengan Pasal 4 angka 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Hukum Sebagai Konsumen yang Haknya Dilanggar oleh Pelaku Usaha. Mengapa hak yang diberikan kepada pelaku usaha berbeda jauh dengan hak

¹⁴ Hasil wawancara, Bapak Harsanto Prajna Nanda sebagai *Owner*, tanggal 5 Juli 2024

yang diberikan kepada konsumen? Hal ini dikarenakan klien harus menggunakan kurs yang telah disepakati saat melakukan pembayaran.¹⁵

Karena negara telah menerapkan sejumlah undang-undang dan upaya perlindungan untuk membantu melindungi konsumen, sangatlah penting bagi konsumen untuk diberitahu tentang hak-hak mereka dan siap untuk mengambil tindakan ketika hak-hak ini dilanggar. Selain itu, kemitraan bisnis yang kuat didasarkan pada rasa saling menghormati antara pihak-pihak yang terlibat. Tugas dan hak yang sesuai. Pelaku usaha mempunyai tanggung jawab untuk menegakkan hak-hak konsumen dan tanggung jawab tersebut adalah melakukannya dengan penuh rasa hormat.

Hak-hak konsumen dalam jual beli *online* sangat rentan untuk dilanggar, sehingga posisi tawar konsumen menjadi lemah, mengingat aktivitas perdagangan dalam konteks ini dilakukan tanpa pertemuan tatap muka dan tidak saling mengenal sebelumnya antara konsumen dan pelaku usaha. Ketidakmampuan produsen untuk mengungkapkan secara jelas jenis barang yang mereka perdagangkan merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap situasi genting konsumen dalam jual beli *online*. Ketika kita berbicara tentang hak atas informasi yang akurat dan transparan mengenai produk dan jasa yang diperdagangkan, maka yang dimaksud adalah hak konsumen yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

E. KESIMPULAN

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

¹⁵ Adery Winter, *Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia*, Jurnal FH Samratulangi, Manado, 2013, hlm. 54.

ketidaksesuaian barang maka dilakukan pengembalian barang dari pihak pembeli ke pihak penjual.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Hafidz Muftisany, 2021, *Hukum Jual Beli Online*, Intera, Banten,
- Bambang Sunggono, 2018, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo, Depok
- Wawan Muhwan Hariri, 2011, *Hukum perikatan dilengkapi Hukum Perikatan dalam Islam*, CV. Pustaka Setia, Bandung.
- Iwan Erar Joesoef, 2022, *Hukum Perjanjian (Asas, Teori, & Praktik)*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- P.N.H.Simanjuntak, 2015, *Hukum Perdata Indonesia*, Prenda Media Group, Jakarta
- Ahmadi Miru, 2011, *Hukum Perikatan: Penjelasan Makna Pasal 1233 sampai 1456 BW*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Adery Winter, 2013, *Perlindungan Hak-hak Konsumen Terhadap Penggunaan Produk Provider Telekomunikasi di Indonesia*, Jurnal FH Samratulangi, Manado
- <https://riniisparwati.com/penipuan-di-shopee-yang-bikin-kesel/>, Diakses pada 28 Maret 2024 Pukul 21.05 WIB.
- Aditya Yudhatama Idham, *Problematika Penyelesaian Sengketa Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Sosial Kaitannya Terhadap Barang Yang Tidak Sesuai Kesepakatan (pesanan)*, Jurnal Privat Law, Vol. VIII no 1, Januari-Juni 2020