

# Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi Jual Beli Jasa Desain Melalui Shopee

Vivi Sylvia Purborini

Fakultas Hukum Universitas Wisnuwardhana Malang

Email: velioraps1@gmail.com

## Abstrak

Transaksi jual beli pada masa ini tidak terbatas pada barang saja namun juga jasa, berbagai produk jasa yang dikategorikan sebagai produk *digital* salah satunya adalah jasa desain. Pembeli tidak menerima barang fisik setelah barang *digital* dikirimkan. Oleh karena itu, layanan dari Shopee ini rawan terjadi isu hukum. Bentuk penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Jenis penelitian pada penulisan ini adalah penelitian deskriptif. Pada setiap transaksi jual beli, terlebih untuk jual beli desain di Shopee perlu kepastian hukum dan jaminan produk/ garansi produk, supaya konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi, serta meminimalisir adanya penipuan. Perlindungan hukum konsumen pada transaksi jual beli jasa desain di shopee salah satunya penulis menemukan akun penjual yang menawarkan jasa desain dan memberi garansi revisi produk maksimal 5 kali jika desain yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Pihak shopee memberikan ketentuan untuk melakukan transaksi di dalam aplikasi sehingga pengawasan pada bukti *chat* penjual dan konsumen bisa menjadi bukti ketika ada pelanggaran. Peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen diantaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE).

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum, Konsumen, Transaksi, Jual Beli, Jasa Desain

## Abstract

Buying and selling transactions at this time were not limited to goods but also services, various service products that were categorized as digital products, one of which was design services. Buyers do not receive physical goods after digital goods have been shipped. Therefore, this service from Shopee is prone to legal issues. The form of research in this research is normative juridical research. This type of research at this writing is descriptive research. In every buying and selling transaction, especially for buying and selling designs at Shopee, legal certainty and product guarantees/ product warranties are needed, so that consumers feel safe and comfortable in transactions, and minimize fraud. Consumer law protection in buying and selling transactions for design services at Shopee, one of which is the author found a seller's account that offers design services and guarantees product revisions for a maximum of 5 times if the design received does not match the order. Shopee provides provisions for conducting transactions in the application so that monitoring of seller and consumer chat evidence can be evidence when there is a violation. Laws and regulations regarding consumer protection include the Consumer Protection Law (UUPK) and the Electronic Information and Transaction Law (UUITE).

**Keywords:** Legal Protection, Consumers, Transactions, Buying and Selling, Design Services

## PENDAHULUAN

Kemajuan jaman pada saat ini ditandai dengan dunia yang serba *digital*, baik pada layanan maupun pada jasa. Pandemi covid-19 yang menjadikan manusia harus beradaptasi pada seluruh elemen kehidupan, membawa dunia *digital* masuk pada segala lini kehidupan.

Manusia sebagai makhluk sosial, selalu berhubungan dengan manusia yang lainnya, baik melalui langsung tatap muka maupun dengan media yang dapat menghubungkan individu jarak jauh. Berbagai perkembangan jaman memudahkan segala aktivitas manusia. Demikian halnya dengan komunikasi dan pemenuhan kebutuhan harian. Kehadiran *e-commerce* semakin memudahkan berbagai transaksi, berbagai produk dapat dengan mudah dicari dan dibeli oleh konsumen, bahkan produk luar negeri pun bisa dijangkau dengan mudah. Melalui *gadget* yang tersambung dengan media internet, hampir semua kebutuhan dapat dibeli. Perubahan sosial dapat berproses dengan cepat.<sup>1</sup>

Pada masa *digital* dan kehadiran *e-commerce* salah satunya Shopee yang sudah sangat dikenal di Indonesia, transaksi jual beli cukup tinggi. Bagi penjual kehadiran Shopee sangat membantu untuk memasarkan produk dengan mudah dan murah, bagi konsumen kehadiran Shopee dapat dengan mudah menghemat waktu dan tenaga untuk mencari dan membeli barang yang dibutuhkan.

Transaksi jual beli pada masa ini tidak terbatas pada barang saja namun juga jasa, berbagai produk jasa yang dikategorikan sebagai produk *digital* salah satunya adalah jasa desain. Pembeli tidak menerima barang fisik setelah barang *digital* dikirimkan. Oleh karena itu, layanan dari Shopee ini rawan terjadi isu hukum, dalam hal ini perlindungan konsumen pada transaksi jual beli jasa desain. pasal 1 angka 1 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>2</sup> Pasal 4 huruf C Undang-Undang Perlindungan Konsumen memperlihatkan bahwa hak konsumen adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan/garansi barang dan atau jasa.<sup>3</sup> Transaksi jual beli jasa desain pada aplikasi shopee dapat dimanfaatkan oleh pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab untuk memasarkan jasa desain palsu. Terlebih saat konsumen memesan jasa desain, tidak ada perjanjian tertulis antara penjual dan pembeli, sehingga jika di kemudian hari konsumen dirugikan, misal pesanan tidak dikirim tetapi di aplikasi tertulis terkirim, konsumen akan kesulitan untuk menuntut hak-haknya, terlebih sering terjadi kasus penipuan pada transaksi jual beli produk *digital*. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan kajian tentang Perlindungan Hukum Konsumen pada Transaksi Jual Beli Jasa Desain melalui Shopee.

## METODE

Bentuk penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif adalah penelitian yang dikhususkan untuk mengkaji hukum sebagai bagian dari norma positif di dalam sistem perundang-undangan. Jenis penelitian pada penulisan ini adalah penelitian deskriptif, hal ini karena dalam penelitian ini menguraikan permasalahan yang diteliti, ditelaah, dan dianalisis lebih lanjut tentang pengaturan dan penerapan perlindungan hukum yang dapat diterima konsumen pada transaksi jual beli jasa desain melalui Shopee.

## PEMBAHASAN

Transaksi elektronik dengan media shopee untuk melakukan transaksi jual beli jasa desain, adalah transaksi yang dilakukan secara virtual yang mana antara penjual dan pembeli tidak bertemu secara fisik, namun berhubungan, melalui internet.<sup>4</sup> Posisi konsumen yang lemah sering dimanfaatkan oleh penjual yang tidak bertanggung jawab untuk memperoleh keuntungan dari konsumen, dalam hal ini konsumen yang ingin mendapat hasil jasa desain dengan harga yang kompetitif dan hemat. Kurangnya literasi dari konsumen dan informasi dari penjual menjadi salah satu penyebabnya. Seringkali penawaran produk tidak diikuti dengan penjelasan di kolom deskripsi produk secara jelas, misalnya tidak ada ketentuan batas

---

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2004)

<sup>2</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>3</sup> Pasal 4 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

<sup>4</sup> Edmon Makarim, , *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2000), Hlm. 65

maksimal jasa desain dikerjakan, tidak diberi keterangan ganti rugi, jaminan jasa desain berkualitas dan lain-lainnya. Ditambah juga dengan mekanisme dari pihak penyedia layanan jasa yakni Shopee. Produk jasa desain yang dipesan oleh pembeli pada *platform* Shopee dapat dikirim dengan ongkos kirim 0 (nol) rupiah, tanpa menggunakan kurir. Sehingga produk ini tidak diterima secara fisik oleh konsumen. Penjual dapat melakukan konfirmasi produk telah dikirim yang mana kenyataannya produk desainnya belum dikirim ke pembeli. Oleh karena itu, celah untuk dilakukannya penipuan oleh penjual kepada pembeli dalam transaksi jual beli jasa desain terbuka lebar. Berdasarkan uraian tersebut dengan tujuan untuk membentuk budaya transaksi jual beli terpercaya perlu regulasi secara jelas. Pengaturan hukum yang dapat menjadi wadah perlindungan transaksi jual beli dan segala kegiatan didalamnya.<sup>5</sup>

Transaksi jual beli dengan media shopee tetap melibatkan penjual dan pembeli, dengan media layanan Shopee. Pada transaksi jual beli elektronik seperti ini, pihak konsumen tetap mempunyai hak untuk mendapatkan informasi dan perlindungan dari penjual. UU no. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen berhak mendapat informasi yang benar, jelas, jujur tentang segala hal yang berkaitan barang/ jasa. Terlebih ketika pada transaksi elektronik, pembeli tidak berhadapan langsung dengan penjual, sehingga tidak bisa mengetahui secara pasti tentang kualitas jasa/ barang.<sup>6</sup> Jasa desain yang ditawarkan oleh penjual, hasil akhirnya hanya akan dikirim dalam bentuk *soft file*. Sehingga tidak ada barang fisik yang dikirim kepada konsumen. Hal inilah yang rawan terjadi penipuan. Sistem pada shopee untuk jual beli barang *digital* adalah dengan 0 (nol) ongkos kirim, sehingga ketika desain sudah dikirim, penjual akan memberi keterangan bahwa barang sudah dikirim. Tetapi tidak ada bukti nyata yang sebenarnya barang sudah dikirim atau tidak. Penjual nakal yang tidak punya niat baik dalam melakukan usahanya, dapat mengambil untung yang besar dengan transaksi jual beli *online*.

Shopee selaku penyedia jasa, memberikan ruang untuk ide-ide kreatif penjual berjualan jasa, namun hal ini tidak diimbangi dengan regulasi pada peraturan yang ada. Semua hal transaksi elektronik yang melibatkan para pihak memberi akibat hukum, dan para pihak yang terkait juga wajib bertindak baik, akuntabel, dan transparan, sesuai dalam Pasal 46 Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012.

Perjanjian yang dilakukan saat melakukan transaksi jual beli jasa desain di Shopee harus memperhatikan berbagai asas. Asas manfaat yaitu memperhatikan manfaat yang didapat para pihak, penjual mendapat untung, pembeli mendapat hasil desain yang memuaskan, dan penyedia layanan yaitu Shopee mendapat *rating* dan *adsense* iklan dari berbagai transaksi yang dilakukan dalam Shopee. Asas keadilan yaitu pihak penjual memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban untuk memberikan hasil sesuai dengan pesanan konsumen.

Pada setiap transaksi jual beli, terlebih untuk jual beli desain di Shopee perlu kepastian hukum dan jaminan produk/ garansi produk, supaya konsumen merasa aman dan nyaman dalam bertransaksi, serta meminimalisir adanya penipuan. Perlindungan hukum konsumen pada transaksi jual beli jasa desain di shopee salah satunya penulis menemukan akun penjual yang menawarkan jasa desain dan memberi garansi revisi produk maksimal 5 kali jika desain yang diterima tidak sesuai dengan pesanan. Pihak shopee memberikan ketentuan untuk melakukan transaksi di dalam aplikasi sehingga pengawasan pada bukti *chat* penjual dan konsumen bisa menjadi bukti ketika ada pelanggaran. Secara umum e-commerce dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan / perniagaan barang atau jasa (*trade of goods and service*) dengan menggunakan media elektronik yang terhubung secara online yang dikenal dengan internet, kegiatan perniagaan tersebut merupakan bagian dari kegiatan bisnis.<sup>7</sup> Dalam hal perlindungan hukum konsumen yang ada di Indonesia yaitu UU

---

<sup>5</sup> Lisatris Gultom, *Cyber Law: Suatu Pengantar Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Electronic Commerce*, Elips, Bandung, Hlm 55

<sup>6</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>7</sup> Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Buku Pertama, Citra Aditya Bakti. Jakarta. Hal. 34

No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebenarnya hak dan kewajiban telah diuraikan secara nyata, dan juga terdapat proses transaksi perdagangan. Pihak shopee selaku penyedia layanan juga memberikan pilihan untuk asuransi sebagai bagian dari upaya perlindungan konsumennya. Selain itu, ketika penjual dari jasa desain memberi keterangan dengan meng-*klik* pesanan telah dikirim, itu tidak secara otomatis uang transaksi yang telah dibayarkan konsumen lewat media shopee langsung masuk ke rekening penjual. Namun masih melalui mekanisme dengan konfirmasi pesanan telah diterima oleh konsumen. Dalam hal ini masih terdapat celah yaitu meskipun pesanan belum dikonfirmasi diterima, ada batasan waktu pihak shopee untuk melepaskan dana ke rekening penjual, meskipun tidak ada konfirmasi pesanan diterima dari konsumen. Pihak shopee memberi opsi lain, yaitu mengajukan pengembalian dana, dan pengajuan komplain melalui aplikasi shopee jika merasa dirugikan oleh penjual.

Kebutuhan perlindungan terhadap konsumen dalam transaksi jual beli jasa desain di Shopee masih kurang, hal ini karena belum ada legislasi yang jelas dan tegas yang mengatur tentang transaksi bisnis dengan menggunakan media *digital* elektronik. Oleh karena itu urgensi untuk segera membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang transaksi jual beli barang digital perlu segera ada, supaya ada jaminan dan kepastian hukum dalam transaksi perdagangan barang *digital*.

## SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut.

Keamanan dalam transaksi jual beli jasa desain dengan memanfaatkan media shopee menjadi hal yang urgen yang harus segera ada regulasinya. Jaminan keamanan ini termasuk juga dengan memberikan keterangan domisili perusahaan, sehingga jika ada permasalahan hukum, dapat diketahui secara jelas domisili penjual. Pada prinsipnya tidak adanya perijinan yang jelas mengatur kedudukan pelaku usaha jasa desain menjadi permasalahan utamanya.

Peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen diantaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), namun peraturan yang secara lugas menjawab solusi sengketa hukum pada transaksi jual beli jasa digital melalui media *e-commerce* masih belum ada, oleh karena itu diharapkan regulasi peraturan hukum segera ada supaya ada kepastian, jaminan hukum serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dengan media *e-commerce*.

## SARAN

Peraturan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen diantaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), namun peraturan yang secara lugas menjawab solusi sengketa hukum pada transaksi jual beli jasa digital melalui media *e-commerce* masih belum ada, oleh karena itu diharapkan regulasi peraturan hukum segera ada supaya ada kepastian, jaminan hukum serta kenyamanan masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi dengan media *e-commerce*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru. 2013. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Ahmad M. Ramli. 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung: PT. Refika Aditama
- Edmon Makarim. 2017. *Pengantar Hukum Telematika (suatu kajian kompilasi)*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

\_\_\_\_\_. 2000. *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Grafindo Persada

Lisatris Gultom, *Cyber Law: Suatu Pengantar Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Electronic Commerce*, Elips, Bandung  
Mariam Barus, dkk. 2017. *Kompilasi Hukum Perikatan*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti  
Munir Fuady,. 2001, *Hukum Kontrak: Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Buku Pertama,Citra Aditya Bakti. Jakarta. Hal. 34  
Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.  
Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.  
Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik