



**PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN AKIBAT
PENYERAHAN BARANG YANG TIDAK SESUAI DENGAN
SPESIFIKASI PADA PERDAGANGAN ELEKTRONIK**
LEGAL PROTECTION CONSUMERS BECAUSE GOODS DELIVERED NOT
CONFORM WITH THE SPECIFICATIONS ON ELECTRONIC COMMERCE (E-
COMMERCE)

Porizky Bernandus Handara Sagala¹, Janus Sidabalok², Kosman Samosir³

E-mail: janus.sidabalok@gmail.com

^{1,2,3} Program Sarjana FH Universitas Katolik Santo Thomas

Abstrak

Konsumen dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi barang harus dilindungi sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen dan konsumen yang dirugikan dapat melakukan upaya hukum untuk mendapatkan haknya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer merupakan data yang diperoleh dari perusahaan *marketplace* yang menyediakan platform jual beli, dan dari konsumen yang pernah melakukan transaksi melalui *marketplace*. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian yang bersumber dari bahan hukum maupun dokumen yang diberikan oleh pihak-pihak terkait. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi berupa pengembalian dana atau penukaran barang. Sebagai penyedia platform jual beli juga ikut bertanggung jawab dengan memberikan solusi dan membantu konsumen sebagai penengah dengan pihak penjual. Upaya yang dilakukan oleh konsumen yang dirugikan adalah dengan cara melakukan dokumentasi terkait barang yang diperoleh, menghubungi penjual barang, menghubungi pihak *marketplace* tempat bertransaksi.

Kata Kunci: ganti rugi; kerugian; ketidaksesuaian barang; konsumen; upaya hukum.

Abstract

Consumers who suffer losses because they receive goods that do not comply with the specifications of the goods must be protected in accordance with the Consumer Protection Law. Consumers who are harmed can take legal action to obtain their rights. The data used in this research is primary data, and secondary data in this research is data from documents related to the research object which are sourced from legal materials and documents provided by related parties. The results of the research show that business actors are responsible for providing compensation in the form of refunds or exchange of goods. As a buying and selling platform provider, we also take responsibility for providing solutions and helping consumers as mediators with sellers. Efforts made by consumers who suffer losses are by carrying out documentation regarding the goods obtained, contacting the seller of the goods, contacting the marketplace where the transaction was made.

Keywords: *compensation; conformity of goods; consumer; legal remedies..*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di bidang komunikasi dan informasi mendorong perkembangan di bidang perdagangan. Dalam kaitan ini Janus Sidabalok mengatakan perkembangan teknologi di

bidang komunikasi dan informasi mempengaruhi bidang perdagangan terutama yang berkaitan dengan upaya untuk mengembangkan transaksi perdagangan baik dengan pihak-pihak di dalam negeri maupun dengan pihak-pihak



di luar negeri. Teknologi komunikasi dan informasi dapat membuat transaksi perdagangan menjadi lebih efisien dan efektif.¹

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo menyatakan bahwa: Perdagangan yang berbasis teknologi canggih, *E-commerce* telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung.² *E-commerce* telah mengubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual. Selanjutnya Abdul Halim dan Teguh Prasetyo mengatakan sistem perdagangan yang dipakai dalam *E-commerce* dirancang untuk ditandatangani secara elektronik. Penandatanganan elektronik ini dirancang mulai dari saat pembelian, pemeriksaan dan pengiriman.

Burhanudin S menyatakan *E-commerce* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak.³

Perdagangan melalui sistem elektronik ini berisi transaksi tertentu yang dituangkan di dalam perjanjian atau kontrak yang disebut dengan kontrak elektronik (*e-contract*), salah satu bentuk baru dari kontrak yang diatur pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UU ITE). Kontrak elektronik adalah perjanjian para

pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Sistem elektronik itu sendiri adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan informasi elektronik.

Dampak dari internet sebagai hasil dari kemajuan atau perkembangan teknologi informasi antara lain memudahkan pemasaran produk sehingga dapat menghemat biaya dan waktu. Akan tetapi karena kedua belah pihak tidak bertemu secara langsung dan barang tidak dilihat secara fisik, ada kemungkinan lahirnya bentuk-bentuk kekeliruan atau bahkan kecurangan. Dampak negatif dari *E-commerce* itu sendiri cenderung merugikan konsumen, diantaranya berkaitan dengan produk yang diterima tidak memiliki spesifikasi yang sesuai dengan produk yang ditawarkan pada awalnya. Contoh kasus, seorang pria membeli sebuah *smartphone* baru berwarna putih melalui internet, akan tetapi pria tersebut malah menerima kotak *smartphone* yang di dalamnya terdapat 7 (tujuh) bongkahan batu, yang berakibat merugikan terhadap konsumen.⁴

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian normatif-empiris. Penelitian ini pada dasarnya ialah penggabungan pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan dari berbagai unsur-unsur empiris. Dengan demikian, penelitian hukum normatif-empiris ini menekankan penelitiannya pada implementasi ketentuan hukum normatif (undang-

¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perdagangan (Perdagangan Nasional dan Perdagangan Internasional)*, (Medan: Yayasan Kita Menulis), 2020, hlm.159.

² Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2005, hlm. vii.

³ Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN-Maliki Press), 2011, hlm.126.

⁴ Like Adelia, Viral Netizen Beli HP Online Harga 2,5 Juta Yang Datang Malah Batu”, <https://jateng.tribunnews.com/2021/10/27/viral-netizen-beli-hp-online-harga-rp-25-juta-yang-datang-malah-batu>, diakses pada tanggal 29 Mei 2023 Pukul 04.05 WIB.



undang) dalam penerapannya di setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam penerapannya dalam suatu masyarakat.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer merupakan data yang diperoleh dari perusahaan perantara jual beli secara elektronik (*e-commerce*) yang disebut dengan marketplace. Sampel yang ditentukan secara purposive yaitu Lazada dan Shopee, dengan pertimbangan bahwa kedua marketplace ini mempunyai pasar yang sangat dominan. Diperoleh juga informasi dan keterangan dari Konsumen yang pernah melakukan transaksi melalui Lazada dan Shopee. Data sekunder adalah data dari dokumen-dokumen yang berkaitan yang bersumber dari bahan hukum maupun dokumen yang diberikan oleh Lazada dan Shopee. Adapun data yang dibutuhkan yaitu:

- a. Data tentang langkah konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi,
- b. Data tentang cara pemberian pertanggungjawaban penjual,
- c. Data tentang cara pemberian pertanggungjawaban perusahaan marketplace.

Data dan atau keterangan di atas diperoleh melalui wawancara dan studi dokumen. Penelitian ini menggunakan teknik analisis yang bersifat kualitatif yang berusaha menyimpulkan dengan menarik bagian atau hal yang bersifat khusus dan berdasarkan kepada data yang bersifat umum. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penalaran induktif. Melalui penalaran induktif tersebut penarikan kesimpulan yang sifatnya umum dilakukan dengan melihat kepada fakta-fakta konkrit yang bersifat khusus dari hasil penelitian yang sedang diteliti.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Upaya Hukum Konsumen yang

Dirugikan

E-commerce telah mereformasi perdagangan konvensional di mana interaksi antara konsumen dan perusahaan yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi interaksi yang tidak langsung yang mana penjual dan konsumen dapat melakukan transaksi jual-beli dari tempat yang berbeda atau dari jarak yang berjauhan. Akan tetapi karena penjual dan konsumen tidak melakukan transaksi secara langsung atau dengan bertatap muka, mungkin terjadi beberapa kendala dalam transaksi jual-beli, yang lebih merugikan konsumen. Salah satu kendala yang terkait dengan transaksi jual-beli online ialah penjual tidak mengirim/memberi barang sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan pada deskripsi pada transaksi.

Lazada adalah perusahaan *e-commerce* swasta Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. *Website e-commerce* Lazada telah *launching* pada bulan Maret tahun 2012 di Indonesia, Malaysia, Filipina, Thailand dan Vietnam. Situs Lazada Grup, beroperasi di Indonesia, Malaysia, Filipina, Singapura, Thailand, dan Vietnam. Lazada adalah pusat belanja online atau marketplace yang menawarkan berbagai macam jenis produk mulai dari Elektronik, Fashion Wanita, Fashion Pria, Peralatan Rumah Tangga, Kesehatan & Kecantikan, Bayi & Mainan Anak, Olahraga &

Travel, Groceries 90 (Grosir), Otomotif & Media. Selain lewat alamat web Lazada juga dapat diakses melalui aplikasi mobile di smartphone seperti android dan IOS. Produk yang dijual di Lazada bermacam jenisnya dan mungkin membutuhkan waktu yang berbeda untuk pemrosesan dan pengiriman. Pada halaman produk, konsumen dapat mengetahui informasi lebih tentang produk dengan membaca semua informasi, seperti ukuran produk, masa garansi, nama produsen, dan lainnya di bawah tab "detail produk" dan "spesifikasi".



Untuk melanjutkan transaksi, konsumen dapat menghubungi penjual melalui fitur chat pada *E-commerce* untuk menanyakan apakah stok barang yang ingin dibeli masih tersedia, apabila stok barang tersedia konsumen dapat melanjutkan transaksi dengan menekan tombol “Beli Sekarang” pada aplikasi atau web Lazada, setelah itu konsumen dapat memilih metode pembayaran, metode pengantaran, dan kurir yang akan digunakan untuk memproses barang yang akan dibeli, setelah itu konsumen dapat menekan tombol “Pesan” dan barang akan dikirim ke alamat konsumen. Dalam melakukan transaksi, Lazada memberikan berbagai pilihan alternatif pembayaran bagi para konsumennya. Lazada menyediakan pembayaran melalui *cash on delivery* atau yang biasa dikenal dengan bayar di tempat, dapat juga bayar melalui retail/counter seperti Indomaret dan Alfamart, selain itu dapat menggunakan kartu kredit/kartu debit, Lazada Credit, Debit instant melalui BRI, BNI, BCA One Klik. Untuk transfer bank dapat melalui BCA, BNI serta Mandiri. Tersedia juga metode pembayaran lain dengan DANA, Akulaku, dan Kredivo.

Shopee juga merupakan salah satu usaha yang menyediakan platform perdagangan elektronik atau marketplace berkantor pusat di Singapura yang dimiliki oleh Sea Limited, didirikan pada 2009 oleh Forrest Li. Shopee masuk ke pasar Indonesia pada akhir bulan Mei 2015 dan baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015. Shopee telah hadir di beberapa negara di kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Thailand, Vietnam, Malaysia, Filipina, dan Indonesia.

Kehadiran Shopee di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja yang baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta memfasilitasi pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Adapun pengguna Shopee adalah kalangan muda yang saat ini terbiasa melakukan kegiatan

dengan gadget termasuk kegiatan berbelanja. Untuk itu Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile untuk menunjang kegiatan berbelanja yang cepat, mudah dan efisien.

Untuk berbelanja melalui Shopee, ada beberapa langkah yang perlu dilakukan oleh konsumen secara berurutan, yang secara singkat dipaparkan sebagai berikut:

- Langkah pertama: buka apk/web shopee
- Langkah kedua: klik fitur pencarian, ketik barang yang ingin dibeli
- Langkah ketiga: setelah hasil pencarian keluar, pilih barang yang ingin dibeli.
- Langkah keempat: setelah memilih barang konsumen akan diarahkan ke halaman barang yang ingin dibeli, konsumen dapat membaca deskripsi terkait spesifikasi barang terlebih dahulu. Konsumen juga dapat melakukan chat dengan penjual untuk melakukan konfirmasi terkait barang yang ingin dibeli
- Langkah kelima: pilih spesifikasi barang yang diinginkan pada kotak etalase yang disediakan penjual (jika ada)
- Langkah keenam: klik tombol “beli sekarang”
- Langkah ketujuh: pilih metode pembayaran, metode pengiriman, alamat dan kurir yang ingin digunakan.
- Langkah kedelapan: klik tombol “buat pesanan” dan tunggu barang yang dipesan sampai pada alamat yang sudah ditentukan.

Dalam melakukan transaksi, Shopee memberikan berbagai pilihan alternatif pembayaran bagi para konsumennya. Shopee mendukung total 13 pilihan pembayaran, yaitu: ShopeePay, SPayLater, COD (Bayar di Tempat), Transfer Bank (Dicek Otomatis)/Virtual Account, Kartu Kredit/Debit, Cicilan Kartu Kredit, BRI Direct Debit, OneKlik,



Mitra Shopee, Agen BRILink, BNI Agen46, Alfamart, dan Indomaret.

Happy Susanto menyatakan tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha yang disebut dengan istilah *Product Liability* (Tanggung jawab Produk) yaitu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer, manufacture, processor, assembler*) atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.⁵

UUPK No.8 Tahun 1999 memuat aturan tentang hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha secara bertimbal balik. Salah satu di antaranya ialah persoalan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pemenuhan hak konsumen atau pemenuhan kewajiban pelaku usaha inilah yang merupakan hal penting sehubungan dengan perlindungan konsumen.⁶

E-commerce merupakan lingkungan atau sistem yang menyediakan infrastruktur digital untuk mendukung berbagai jenis bisnis secara online, termasuk penjualan produk fisik, layanan, dan produk digital. Pada sistem *E-commerce* ada tempat di mana penjual dan konsumen dapat berinteraksi, melakukan transaksi, dan mengelola proses perdagangan secara online yang disebut dengan marketplace.

Adapun permasalahan konsumen mengenai barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi, pihak penyelenggara *e-commerce/ marketplace* tidak dapat mengganti barang secara langsung melainkan menyediakan fitur “pusat resolusi” atau layanan pelanggan yang menjadi sarana konsumen untuk

melakukan tuntutan kepada penjual atas barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Hal ini tentu sesuai dengan posisi dari *marketplace* sebagai perantara, penyedia fasilitas atas terjadinya transaksi jual beli antara penjual sebagai pelaku usaha dengan pembeli sebagai konsumen.

Pihak *marketplace* akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. *Marketplace* memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah atau pengambil keputusan terakhir akan permasalahan tersebut.

Upaya yang Dilakukan Oleh Konsumen Yang Dirugikan Karena Menerima Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian yang telah ditentukan. Sebagaimana telah dikemukakan di atas, bahwa secara hukum konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Menurut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo mengenai hak atas ganti kerugian dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen.⁷

Sesuai dengan hal di atas, untuk mendapatkan ganti rugi/dan atau penggantian barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana

⁵ Happy Susanto, *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: PT. Visimedia), 2008, hlm. 37.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), 2022, hlm. 35.

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm. 44.



mestinya, konsumen dapat melakukan beberapa Upaya seperti:

1. Menghubungi penjual melalui platform jual-beli online atau melalui informasi kontak yang disediakan. Di sini konsumen menjelaskan masalah yang dialami seperti menerima barang yang dibeli tidak sesuai dengan perjanjian atau spesifikasi barang. Setelah melakukan komunikasi dan memberikan beberapa bukti kepada penjual, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban penjual karena kesalahan yang berdampak kerugian bagi konsumen. Pertanggungjawaban tersebut dapat berupa ganti rugi, pengembalian dana, atau penukaran barang sesuai dengan apa yang seharusnya telah dijanjikan oleh penjual dan diterima oleh konsumen.
2. Jika semua upaya untuk menyelesaikan masalah dengan penjual gagal konsumen dapat menghubungi pihak *marketplace* yaitu tempat atau penghubung konsumen dan penjual melakukan transaksi jual-beli dan melaporkan atau memberitahukan keluhan mengenai kerugian yang diterima oleh konsumen perihal menerima barang yang tidak sesuai dengan

spesifikasi pada deskripsi yang ditetapkan penjual.

Pada umumnya penjual-toko online akan merespon dengan baik usulan atau saran dari marketplace, baik karena bukti-bukti yang diajukan konsumen sudah lengkap, maupun dengan alasan mempertahankan hubungan baik antara penjual/toko online dengan pihak *marketplace*.

Kemajuan teknologi informasi yang mempengaruhi ekonomi khususnya perdagangan, membuat kegiatan transaksi jual-beli saat ini tidak harus dilakukan secara langsung, di mana hal tersebut terbukti jauh lebih memudahkan baik konsumen maupun pelaku usaha dalam transaksi jual-beli. Akan tetapi tidak jarang terjadi kecurangan dalam transaksi tersebut, yang merugikan pihak konsumen, di antaranya ialah barang yang dikirim atau diterima tidak sesuai dengan spesifikasi pada deskripsi.

Terkait dengan hal di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh konsumen pembeli apabila menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi sebagaimana terdapat di dalam transaksi jual beli secara online.

Tabel – 1. Langkah-langkah Yang Dapat Ditempuh Konsumen

Langkah/ Tahap	Perbuatan	Penjelasan
Langkah 1	memastikan kesesuaian barang dengan pesanan	Saat sebelum membuka paket yang berisi barang, konsumen dapat menilai lebih awal melalui besar-kecil bentuk paket dan berat paket yang diterima apakah sesuai dengan barang yang dipesan melalui e-commerce.
Langkah 2	Dokumentasi	melakukan dokumentasi berupa video dan foto saat sedang membuka paket yang diterima dari kurir saat berbelanja melalui e-commerce.
Langkah 3	konfirmasi dan complain	konsumen dapat menghubungi pihak penjual untuk melakukan konfirmasi atau komplain terhadap barang yang diterima karena tidak sesuai dengan spesifikasi pada deskripsi barang yang dibeli melalui e-commerce.
Langkah 4	jika tidak ada respon	Apabila pihak penjual tidak merespon



		komplain yang diberikan, konsumen dapat menghubungi pihak ke-3 yaitu penghubung konsumen dan penjual melakukan transaksi jual-beli dan melaporkan atau memberitahukan keluhan mengenai kerugian yang diterima oleh konsumen perihal menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi pada deskripsi yang ditetapkan penjual.
--	--	--

Hasil Wawancara, setelah diolah.

B Tanggung Jawab Penjual Terhadap Penjualan Barang Yang Tidak Sesuai Dengan Perjanjian Yang Telah Ditentukan

Pengembalian barang merupakan bentuk tanggung jawab dari penjual pada *E-commerce* apabila barang yang dikirim atau diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dijanjikan atau ditentukan. Hasil wawancara langsung dengan 10 (sepuluh) responden yang berasal dari konsumen yang sering melakukan transaksi jual-beli online yang menggunakan Lazada dan Shopee sebagai platform *E-commerce* jual-belinya dan pernah menerima barang yang tidak sesuai spesifikasi barang dan melakukan pengembalian barang.

Penjual pada *E-commerce* adalah

individu atau kelompok orang yang menjual dan memasarkan barangnya menggunakan *platform e-commerce/ marketplace*. Walau dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat tidak menutup kemungkinan terjadi beberapa kendala saat melakukan transaksi jual-beli online melalui *e-commerce*. Kendala tersebut biasanya terjadi juga pada pihak penjual atau pelaku usaha pada platform *E-commerce* yang dapat mengakibatkan kerugian baik kepada konsumen maupun kepada pelaku usaha. Kendala yang terjadi ialah keteledoran atau *human error* dari pihak pelaku usaha yang salah mengirimkan paket pesanan kepada konsumen yang mengakibatkan barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan pesanan.

Tabel – 2. Pengembalian Barang oleh Konsumen Dalam 1 Tahun

Banyaknya Transaksi / Tahun	Konsumen	Pengembalian barang (Per tahun)
Dalam 1 tahun bertransaksi kurang dari 10 kali	2	1
Dalam 1 tahun bertransaksi kurang dari 20 kali	6	2
Dalam 1 tahun bertransaksi lebih dari 20 kali	2	4

Hasil wawancara dengan pelaku usaha marketplace atau platform jual-beli *online* terkait pertanggungjawaban terhadap barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi pada deskripsi yang tertera pada platform *E-commerce*, diketahui bahwa semua pelaku usaha menyatakan bersedia bertanggung jawab, apabila hal tersebut (barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan pada deskripsi) benar terjadi kepada konsumen yang didukung dengan beberapa bukti seperti bukti video konsumen sedang melakukan unboxing atau membuka paket yang diterima atau bukti lain yang kuat seperti foto dan lain lain. Pertanggungjawaban tersebut berupa

pengembalian dan penukaran barang yang mana konsumen harus retur atau mengembalikan barang yang tidak sesuai kembali kepada pihak penjual dan pihak penjual akan mengirim kembali barang yang sesuai dengan deskripsi yang dipesan oleh konsumen melalui *e-commerce*.

Akan tetapi jika pihak konsumen tidak dapat mengirimkan bukti seperti video, foto unboxing paket, atau bukti lain yang dapat menguatkan bahwa barang yang diterima tidak sesuai dengan spesifikasi yang tertera pada deskripsi atau yang dijanjikan, maka pelaku usaha atau penjual tidak dapat melakukan penukaran barang, karena penjual atau pelaku usaha tidak akan dapat mengidentifikasi



tentang kebenaran bahwa konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan.

E-commerce merupakan lingkungan atau sistem yang menyediakan infrastruktur digital untuk mendukung berbagai jenis bisnis secara online, termasuk penjualan produk fisik, layanan, dan produk digital. Ini adalah tempat di mana penjual dan konsumen dapat berinteraksi, melakukan transaksi, dan mengelola proses perdagangan secara online. Sebagai penyedia infrastruktur jual beli antara penjual dan konsumen tentunya *marketplace* memiliki tanggung jawab memastikan penjual dapat menjalankan bisnis mereka dengan lancar dan konsumen dapat berbelanja dengan aman dan nyaman. Platform *E-commerce/marketplace* juga harus berperan dalam mencegah penipuan, menjaga kepatuhan hukum, dan mempromosikan lingkungan *E-*

commerce yang etis.

Sebagai penyedia infrastruktur tempat konsumen dan penjual melakukan transaksi jual-beli, tentunya *marketplace* memiliki tanggung jawab kepada konsumen apabila konsumen menerima kerugian akibat menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan. Untuk platform Shopee terkait tanggungjawab yang diberikan kepada konsumen yang dirugikan terhadap kerugian konsumen adalah sebagai berikut.

Seperti yang dapat dilihat pada tabel di atas, pertanggungjawaban Shopee adalah dengan pengembalian dana tanpa mengembalikan barang dan pengembalian dana dengan pengembalian barang dengan syarat konsumen harus memberikan bukti pendukung kepada pihak Shopee. Bukti pendukung dapat beragam sesuai dengan kondisi yang dialami oleh konsumen.

Tabel – 3. Pengembalian Barang pada Shopee

Alasan Pengembalian Barang dan Jasa		Solusi
Konsumen telah menerima barang namun ada masalah	Pesanan sampai namun tidak lengkap/kosong	Pengembalian barang & Dana Pengembalian Barang & Dana
	Produk salah (ukuran, warna atau produk)	
	Produk cacat	
	Produk tidak original	
	Produk tidak sesuai dengan foto.	
Konsumen dianggap tidak menerima pesanan	Tidak ada yang diterima (paket sampai dengan isi kosong).	Pengembalian Dana (Sebagian/ Penuh) Tanpa Pengembalian Barang
	Produk di bawah kategori yang dijanjikan atau produk mudah rusak	
	Produk dan layanan digital	

Untuk pertanggungjawaban platform Lazada tidak jauh berbeda dengan platform Shopee di mana Lazada memberikan pertanggungjawaban berupa pengembalian dana secara penuh atau pengembalian dana

dengan pengembalian barang sesuai dengan kondisi konsumen, dengan catatan memiliki beberapa bukti - yang sesuai dengan kondisi kerugian konsumen.

Tabel – 4. Bukti Pengembalian Barang yang Dibutuhkan Sebelum Paket Dibuka

Masalah	Bukti yang dibutuhkan sebelum paket dibuka		
	Foto label paket pada kemasan depan	Foto/ video pengemasan paket (semua sisi)	Video unboxing
Produk rusak		V	
Produk tidak berfungsi			V
Produk kurang	V	V	
Pesanan tidak lengkap	V	V	



Produk tidak sesuai/terlalu kecilan, terlalu besar,dll)		V	
Produk palsu		V	

Tabel – 5. Bukti Pengembalian Barang Terkait Informasi Produk

Masalah	Bukti yang dibutuhkan terkait informasi produk		
	Foto label paket pada kemasan depan		Foto label paket pada kemasan depan
Produk rusak	V	Produk rusak	V
Produk tidak Berfungsi	V	Produk tidak Berfungsi	V
Produk kurang		Produk kurang	
Pesanan tidak Lengkap		Pesanan tidak Lengkap	
Produk tidak sesuai (terlalu kecil, terlalu besar, dll)		Produk tidak sesuai (terlalu kecil, terlalu besar, dll)	
Produk palsu		Produk palsu	

Tabel di atas merupakan petunjuk tentang apa saja syarat atau bukti yang dibutuhkan konsumen agar dapat melakukan pengembalian barang atau dana pada Lazada.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pembelian barang pada *E-Commerce* yang diserahkan tidak sesuai dengan spesifikasi barang dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang di perjanjian pertama sekali adalah menghubungi penjual melalui platform jual-beli online atau melalui informasi kontak yang disediakan. Jika kurang mendapat respons, konsumen pembeli menghubungi pihak marketplace atau pihak penghubung konsumen dan penjual melakukan transaksi jual-beli dan melaporkan atau memberitahukan keluhan mengenai kerugian yang diterima oleh konsumen perihal menerima barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi pada deskripsi yang ditetapkan penjual. Pelaku usaha memiliki tanggung jawab memberikan ganti rugi apabila barang

yang diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan spesifikasi barang menurut perjanjian yang mengakibatkan kerugian, ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian dana atau penukaran barang. Sementara itu pihak e-commerce atau marketplace akan bertanggung jawab dengan memberikan solusi dan membantu konsumen sebagai penengah dengan pihak penjual.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Like, "Viral Netizen Beli HP Online Harga 2,5 Juta Yang Datang Malah Batu", <https://jateng.tribunnews.com/2021/10/27/viral-netizen-beli-hp-online-harga-rp-25-juta-yang-datang-malah-batu>, diakses pada tanggal 29 Mei 2023 Pukul 04.05 WIB.
- Barkatullah, Abdul Halim dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E-Commerce: Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), 2005.
- Burhanuddin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, (Malang: UIN-



- Maliki Press), 2011.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perdagangan (Perdagangan Nasional dan Perdagangan Internasional)*, (Medan: Yayasan Kita Menulis), 2020.
- Sidabalok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti), 2022.
- Susanto, Happy. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: PT. Visimedia), 2008.