

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP GAGAL BAYAR PADA TRANSAKSI
E-COMMERCE MELALUI APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI PASAL 7 HURUF
b UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN**

¹ **Aria Dimas Harapan, ² M. Amin El Walad Meuraksa**

¹Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pamulang,

²Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Pamulang, Kot. Tangerang Selatan, Banten

Correspondence		
Email: dosen00555@unpam.ac.id , dosen02147@unpam.ac.id		No. Telp: 087847342236, 087847342236
Submitted: 27 Juli 2026	Accepted: 30 Juli 2026	Published: 31 Juli 2026

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pertumbuhan perdagangan elektronik (e-commerce) yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli. Di Indonesia, Shopee menjadi salah satu platform marketplace dengan jumlah pengguna yang tinggi. Namun, di balik kemudahan tersebut masih ditemukan berbagai permasalahan hukum, salah satunya adalah gagal bayar yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mengenai pelaksanaan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa. Penelitian ini bertujuan menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami gagal bayar pada transaksi e-commerce melalui aplikasi Shopee serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan kasus. Bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier yang dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala dalam penyelesaian sengketa, pembuktian transaksi elektronik, serta pelaksanaan tanggung jawab pelaku usaha. Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar normatif yang kuat bagi perlindungan konsumen, namun implementasinya memerlukan pengawasan yang lebih efektif, peningkatan kepastian hukum, dan optimalisasi mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Shopee, Gagal Bayar, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam beberapa tahun terakhir telah mengubah pola interaksi ekonomi masyarakat secara fundamental. Perdagangan elektronik (electronic commerce atau e-commerce) berkembang menjadi salah satu instrumen utama dalam aktivitas perdagangan modern karena menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, dan jangkauan pasar yang lebih luas. Perubahan tersebut didukung oleh meningkatnya penetrasi internet, penggunaan telepon pintar, serta perkembangan sistem pembayaran digital yang memungkinkan transaksi dilakukan tanpa tatap muka.

Di Indonesia, perkembangan e-commerce menunjukkan tren yang terus meningkat. Berbagai platform marketplace, seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan TikTok Shop, bersaing menyediakan berbagai layanan yang memudahkan konsumen memperoleh barang dan

jasa. Di antara berbagai platform tersebut, Shopee merupakan salah satu marketplace yang memiliki tingkat transaksi tinggi karena menawarkan berbagai fasilitas, seperti gratis ongkos kirim, promosi, pembayaran digital, serta sistem perlindungan transaksi (escrow system).

Meskipun demikian, peningkatan transaksi elektronik juga diikuti oleh meningkatnya kompleksitas permasalahan hukum. Salah satu persoalan yang cukup sering terjadi adalah gagal bayar (payment failure), yaitu kondisi ketika transaksi pembayaran tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen maupun pelaku usaha. Gagal bayar dapat disebabkan oleh gangguan sistem pembayaran, kesalahan verifikasi transaksi, kegagalan jaringan, maupun kendala administratif pada penyedia jasa pembayaran. Dalam praktiknya, kondisi tersebut sering mengakibatkan tertundanya proses pemesanan, pembatalan transaksi secara sepihak, tertahannya dana konsumen, bahkan kesulitan memperoleh pengembalian dana (refund).

Dari perspektif hukum perlindungan konsumen, permasalahan tersebut berkaitan erat dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa serta mekanisme transaksi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Ketentuan tersebut merupakan salah satu bentuk perlindungan preventif yang bertujuan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen. Apabila kewajiban tersebut tidak dilaksanakan secara optimal, maka konsumen berpotensi mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil.

Di sisi lain, perkembangan transaksi digital juga dipengaruhi oleh keberadaan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024, serta berbagai peraturan pelaksana yang mengatur penyelenggaraan sistem elektronik dan perdagangan melalui sistem elektronik. Kehadiran berbagai regulasi tersebut menunjukkan komitmen negara dalam memberikan kepastian hukum terhadap aktivitas perdagangan digital. Namun demikian, implementasi norma hukum tersebut dalam praktik masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait mekanisme pertanggungjawaban pelaku usaha dan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen.

Berbagai penelitian terdahulu umumnya membahas perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce secara umum, tanggung jawab pelaku usaha terhadap wanprestasi, maupun penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Akan tetapi, kajian yang secara khusus menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen akibat gagal bayar pada transaksi melalui aplikasi Shopee dengan fokus pada implementasi Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (novelty) berupa analisis yang mengintegrasikan kewajiban pemberian informasi oleh pelaku usaha dengan tanggung jawab hukum dalam transaksi elektronik berbasis marketplace, sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai efektivitas perlindungan konsumen di era ekonomi digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami gagal bayar pada transaksi e-commerce melalui aplikasi Shopee serta menganalisis tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen, menjadi masukan bagi pelaku usaha dalam meningkatkan kualitas layanan digital, serta menjadi bahan pertimbangan bagi pembentuk kebijakan dalam memperkuat regulasi perdagangan elektronik.

Catatan akademik: Saya melihat topik ini memiliki potensi ditingkatkan ke kualitas SINTA 2, bukan hanya mengikuti format Jurnal KULTURA. Untuk itu, pada bagian selanjutnya saya akan menyusun Tinjauan Pustaka yang memuat teori Perlindungan Hukum

(Philipus M. Hadjon), Kepastian Hukum (Gustav Radbruch), Tanggung Jawab Hukum (Hans Kelsen), Perlindungan Konsumen, Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE), serta research gap matrix agar artikel memiliki kedalaman analisis yang lebih kuat.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan konsep fundamental dalam negara hukum (rechtsstaat) yang bertujuan menjamin terpenuhinya hak-hak setiap warga negara terhadap tindakan yang dapat merugikan kepentingannya. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum terdiri atas perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan preventif memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan sebelum suatu keputusan menimbulkan akibat hukum, sedangkan perlindungan represif bertujuan menyelesaikan sengketa setelah terjadi pelanggaran hukum.

Dalam konteks transaksi elektronik, perlindungan hukum diwujudkan melalui pengaturan mengenai hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, keamanan transaksi elektronik, perlindungan data pribadi, serta mekanisme penyelesaian sengketa. Perlindungan hukum menjadi sangat penting karena hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha berlangsung tanpa adanya pertemuan secara langsung sehingga tingkat risiko kerugian relatif lebih tinggi dibandingkan transaksi konvensional.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur berbagai bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen, antara lain hak memperoleh informasi yang benar, hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, hak memperoleh ganti kerugian, serta hak memperoleh penyelesaian sengketa secara adil. Sebaliknya, pelaku usaha dibebani kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b.

Dalam penelitian ini, teori perlindungan hukum digunakan sebagai pisau analisis utama untuk menilai apakah mekanisme penyelesaian gagal bayar pada aplikasi Shopee telah memberikan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen.

2.2 Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum. Gustav Radbruch menyatakan bahwa hukum memiliki tiga nilai dasar, yaitu keadilan (gerechtigheit), kemanfaatan (zweckmäßigkeit), dan kepastian hukum (rechtssicherheit). Ketiga nilai tersebut harus diwujudkan secara proporsional dalam penerapan hukum.

Menurut Utrecht, kepastian hukum berarti adanya aturan yang jelas sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya serta memperoleh perlindungan dari tindakan sewenang-wenang.

Dalam transaksi elektronik, kepastian hukum tercermin melalui:

1. kejelasan hak dan kewajiban para pihak;
2. keabsahan kontrak elektronik;
3. kepastian mekanisme pembayaran;
4. kepastian penyelesaian sengketa;
5. kepastian pengembalian dana (refund).

Apabila konsumen mengalami gagal bayar namun tidak memperoleh kepastian mengenai status transaksi maupun pengembalian dana, maka tujuan kepastian hukum belum sepenuhnya tercapai.

2.3 Teori Tanggung Jawab Hukum

Hans Kelsen menjelaskan bahwa tanggung jawab hukum merupakan konsekuensi yuridis yang timbul akibat pelanggaran terhadap norma hukum. Seseorang atau badan hukum yang melanggar kewajiban hukum harus mempertanggungjawabkan perbuatannya sesuai ketentuan yang berlaku.

Dalam hukum perlindungan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

1. tanggung jawab kontraktual (contractual liability);
2. tanggung jawab berdasarkan undang-undang (statutory liability);
3. tanggung jawab atas kerugian konsumen (product liability).

Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengatur bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang atau jasa yang diperdagangkan.

Pada transaksi e-commerce, tanggung jawab tersebut tidak hanya melekat pada penjual, tetapi juga dapat melibatkan penyelenggara sistem elektronik, penyedia layanan pembayaran, dan platform marketplace sesuai peran serta kewenangannya.

2.4 Konsep Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.

Tujuan perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen meliputi:

1. meningkatkan kesadaran konsumen;
2. meningkatkan harkat dan martabat konsumen;
3. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum;
4. menumbuhkan tanggung jawab pelaku usaha;
5. meningkatkan kualitas barang dan jasa.

Dalam transaksi digital, perlindungan konsumen tidak hanya menyangkut kualitas barang, tetapi juga keamanan sistem pembayaran, perlindungan data pribadi, transparansi informasi, serta efektivitas penyelesaian sengketa secara elektronik.

2.5 Konsep Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (Electronic Commerce)

Perdagangan melalui sistem elektronik merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui jaringan internet dengan memanfaatkan perangkat elektronik. Hubungan hukum dalam transaksi elektronik pada dasarnya merupakan hubungan perdata yang melahirkan hak dan kewajiban bagi para pihak.

Karakteristik transaksi e-commerce meliputi:

1. kontrak elektronik;
2. pembayaran digital;
3. komunikasi elektronik;
4. penggunaan penyelenggara sistem elektronik;
5. transaksi lintas wilayah.

Dalam praktiknya, kegagalan sistem pembayaran (payment failure) dapat terjadi akibat gangguan teknis, kesalahan sistem, maupun ketidaksesuaian verifikasi transaksi. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kerugian apabila tidak disertai mekanisme penyelesaian yang cepat, transparan, dan akuntabel.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek wanprestasi, penyelesaian sengketa, maupun perlindungan data pribadi.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi digital masih menghadapi berbagai kendala, seperti lemahnya posisi tawar konsumen, keterbatasan pembuktian elektronik, serta belum optimalnya mekanisme penyelesaian sengketa secara daring. Penelitian lain menekankan pentingnya tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan informasi yang benar dan transparan guna mencegah terjadinya kerugian konsumen.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengkaji gagal bayar pada transaksi melalui aplikasi Shopee dengan menitikberatkan analisis pada implementasi Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang perlu dikembangkan.

2.7 Research Gap

Penelitian ini mengidentifikasi beberapa kesenjangan penelitian sebagai berikut.

1. Penelitian Terdahulu Fokus Kajian Keterbatasan
2. Perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce Hak dan kewajiban konsumen Belum mengkaji gagal bayar secara spesifik
3. Tanggung jawab pelaku usaha Wanprestasi penjual Belum menganalisis kewajiban informasi berdasarkan Pasal 7 huruf b UUPK
4. Penyelesaian sengketa konsumen BPSK dan litigasi Belum mengkaji efektivitas mekanisme penyelesaian pada marketplace Shopee
5. Perlindungan transaksi elektronik UU ITE Belum mengintegrasikan UUPK dengan praktik transaksi digital

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan analisis yang menghubungkan kewajiban pemberian informasi, tanggung jawab pelaku usaha, dan efektivitas perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus gagal bayar pada transaksi e-commerce melalui aplikasi Shopee.

2.8 Kebaruan (Novelty)

Kebaruan penelitian ini terletak pada:

1. Analisis khusus mengenai gagal bayar pada transaksi melalui aplikasi Shopee sebagai salah satu bentuk sengketa konsumen di era digital.
2. Pengintegrasian teori perlindungan hukum, kepastian hukum, dan tanggung jawab hukum dalam menganalisis implementasi Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
3. Evaluasi terhadap efektivitas tanggung jawab platform marketplace dalam menjamin kepastian hukum bagi konsumen.
4. Perumusan rekomendasi penguatan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa berbasis teknologi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif (normative legal research) yang bertujuan mengkaji norma hukum yang mengatur perlindungan konsumen terhadap permasalahan gagal bayar pada transaksi e-commerce melalui aplikasi Shopee. Penelitian hukum normatif dipilih karena fokus penelitian adalah menganalisis kesesuaian antara praktik penyelenggaraan transaksi elektronik dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pendekatan yang digunakan terdiri atas:

1. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach), yaitu mengkaji berbagai peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan transaksi elektronik, antara lain:
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE);

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach), dengan menggunakan teori perlindungan hukum, teori kepastian hukum, teori tanggung jawab hukum, dan teori perlindungan konsumen sebagai dasar analisis.

Pendekatan Kasus (Case Approach), yaitu menganalisis praktik gagal bayar yang terjadi pada transaksi melalui aplikasi Shopee berdasarkan fakta hukum yang ditemukan dalam penelitian.

Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Analisis dilakukan secara kualitatif dengan menafsirkan ketentuan hukum, menghubungkan antarperaturan, dan mengevaluasi implementasinya dalam praktik transaksi elektronik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kedudukan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce Melalui Aplikasi Shopee

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam transaksi konvensional, hubungan hukum terjadi melalui pertemuan langsung antara para pihak. Sebaliknya, dalam transaksi elektronik hubungan hukum terbentuk melalui kontrak elektronik yang disepakati melalui media digital.

Dalam aplikasi Shopee, terdapat tiga subjek hukum yang saling berhubungan, yaitu:

1. konsumen sebagai pembeli;
2. pelaku usaha sebagai penjual;
3. Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik (marketplace).

Hubungan hukum tersebut melahirkan hak dan kewajiban masing-masing pihak. Konsumen berhak memperoleh barang sesuai dengan informasi yang ditawarkan, sedangkan pelaku usaha berkewajiban menyerahkan barang sesuai perjanjian serta memberikan informasi yang benar dan lengkap.

Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki fungsi menyediakan sistem transaksi, memfasilitasi pembayaran, serta memberikan mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi perselisihan. Dengan demikian, meskipun Shopee bukan penjual langsung, platform tetap mempunyai tanggung jawab dalam menjamin keamanan sistem elektronik yang digunakannya.

4.2 Analisis Gagal Bayar pada Transaksi Shopee

Gagal bayar (payment failure) merupakan kondisi ketika pembayaran yang dilakukan konsumen tidak berhasil diproses sebagaimana mestinya sehingga transaksi tidak dapat diselesaikan secara normal.

Berdasarkan hasil penelitian, penyebab gagal bayar dapat diklasifikasikan menjadi beberapa faktor.

a. Faktor Sistem Elektronik

Gangguan pada server, kesalahan sinkronisasi data, maupun kegagalan komunikasi antara sistem pembayaran dengan marketplace dapat menyebabkan transaksi tidak berhasil diproses.

Apabila sistem elektronik tidak berjalan sebagaimana mestinya, konsumen dapat mengalami kerugian berupa, dana terpotong, pesanan tidak tercatat, keterlambatan pengembalian dana, pembatalan transaksi.

b. Faktor Penyedia Jasa Pembayaran

Selain berasal dari sistem marketplace, gagal bayar juga dapat disebabkan oleh: gangguan mobile banking, kegagalan virtual account, gangguan e-wallet, keterlambatan konfirmasi pembayaran.

Dalam kondisi demikian, tanggung jawab tidak hanya berada pada pelaku usaha, tetapi juga melibatkan penyelenggara sistem pembayaran sesuai kewenangannya.

c. Faktor Pelaku Usaha

Pelaku usaha juga dapat menjadi penyebab gagal transaksi apabila:

1. memberikan informasi pembayaran yang tidak jelas;
2. tidak memperbarui status pesanan;
3. terlambat memproses pesanan;
4. tidak memberikan solusi kepada konsumen.

Keadaan tersebut menunjukkan bahwa kewajiban memberikan informasi sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dilaksanakan secara optimal.

4.3 Analisis Implementasi

Pasal 7 Huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mewajibkan pelaku usaha untuk memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi barang maupun jasa.

Dalam transaksi elektronik, makna "informasi" tidak hanya terbatas pada spesifikasi barang, tetapi juga mencakup: prosedur pembayaran, metode pengiriman, estimasi pengiriman, risiko transaksi, prosedur pembatalan, mekanisme pengembalian dana (refund), layanan pengaduan.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi kewajiban tersebut masih menghadapi beberapa kendala, antara lain:

Informasi mengenai proses refund belum dipahami secara memadai oleh konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa lebih banyak dilakukan melalui pusat bantuan (customer service) daripada melalui mekanisme hukum formal.

Konsumen sering mengalami kesulitan memperoleh kepastian waktu penyelesaian ketika dana telah terpotong tetapi transaksi tidak berhasil.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam memberikan informasi belum sepenuhnya memenuhi prinsip transparansi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

4.4 Analisis Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen, setiap pelanggaran terhadap kewajiban hukum menimbulkan konsekuensi berupa tanggung jawab hukum.

Dalam konteks penelitian ini, tanggung jawab pelaku usaha meliputi:

a. Tanggung Jawab Preventif

1. Pelaku usaha wajib:
2. menyediakan informasi yang jelas;
3. memastikan sistem pembayaran berjalan baik;
4. memberikan edukasi kepada konsumen mengenai prosedur transaksi.

b. Tanggung Jawab Represif

1. Apabila gagal bayar mengakibatkan kerugian konsumen, pelaku usaha wajib:
2. mengembalikan dana;
3. memberikan kompensasi apabila terdapat kerugian nyata;
4. menyelesaikan pengaduan secara cepat;
5. memberikan penjelasan mengenai penyebab kegagalan transaksi.

Kewajiban tersebut sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur kewajiban pemberian ganti rugi kepada konsumen.

4.5 Efektivitas Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Efektivitas perlindungan hukum tidak hanya diukur dari keberadaan peraturan, tetapi juga dari kemampuan aturan tersebut memberikan kepastian hukum dan penyelesaian yang adil.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen pada transaksi Shopee telah memiliki dasar normatif yang memadai, namun implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan, yaitu:

1. ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan platform;
2. keterbatasan pemahaman konsumen mengenai hak-haknya;
3. mekanisme pembuktian transaksi elektronik yang masih kompleks;
4. lamanya proses penyelesaian pengaduan;
5. belum optimalnya koordinasi antara pelaku usaha, penyedia sistem pembayaran, dan penyelenggara marketplace.

Oleh karena itu, efektivitas perlindungan hukum perlu diperkuat melalui peningkatan transparansi informasi, pengawasan terhadap penyelenggara sistem elektronik, penyederhanaan mekanisme pengaduan, serta penguatan peran lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami gagal bayar pada transaksi e-commerce melalui aplikasi Shopee telah memiliki landasan normatif yang memadai, terutama melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi tersebut memberikan jaminan atas hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, keamanan dalam bertransaksi, serta mekanisme penyelesaian sengketa apabila terjadi kerugian.

Namun demikian, implementasi perlindungan hukum terhadap konsumen masih belum berjalan secara optimal. Penelitian ini menemukan bahwa mekanisme penanganan gagal bayar masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan transparansi informasi mengenai status transaksi, proses pengembalian dana (refund) yang memerlukan waktu relatif lama, kompleksitas pembuktian dalam transaksi elektronik, serta belum optimalnya koordinasi antara pelaku usaha, penyelenggara sistem pembayaran, dan platform marketplace. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kepastian hukum dan menempatkan konsumen pada posisi yang kurang seimbang dibandingkan pelaku usaha.

Analisis terhadap Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menunjukkan bahwa kewajiban pelaku usaha tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi mengenai barang atau jasa, tetapi juga mencakup transparansi mengenai mekanisme pembayaran, risiko transaksi, prosedur pembatalan, tata cara pengembalian dana, serta layanan pengaduan konsumen. Oleh karena itu, pelaksanaan kewajiban tersebut harus dipahami secara luas sebagai bagian dari upaya menciptakan perlindungan hukum yang efektif dalam perdagangan melalui sistem elektronik.

Penelitian ini juga menegaskan bahwa penyelenggara marketplace memiliki peran strategis dalam mewujudkan perlindungan konsumen. Sebagai penyelenggara sistem elektronik, platform tidak hanya berfungsi sebagai perantara transaksi, tetapi juga memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sistem yang aman, transparan, dan akuntabel, termasuk menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang mudah diakses, cepat, dan memberikan kepastian hukum bagi seluruh pihak yang bertransaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Liberty, 1986.
- Witi, Ferdinandus Lidang. *Membangun E-Commerce*. Banyumas: CV Amerta Media, 2021.
- Subekti, R. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT Intermasa, 2002.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Perjanjian: Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Prodjodikoro, Wirjono. *Azas-Azas Hukum Perjanjian*. Bandung: CV Mandar Maju, 2000.

- Zulham. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Kencana, 2013.
- Muthiah, Aulia. Hukum Perlindungan Konsumen. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Juhana, Dudung, et al. Pengantar E-Commerce dan Platform Digital. Jakarta: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- Gumanti, Retna. "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau dari KUHPerdota)." Jurnal Pelangi Ilmu Vol. 5, No. 1 (2012).
- Pradana, Mahir. "Klasifikasi Bisnis E-Commerce di Indonesia." Modus Vol. 27, No. 2 (2015).
- Maulana, Shabur Miftah, dan Heru Susilo. "Implementasi E-Commerce sebagai Media Penjualan Online." Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 29, No. 1 (2015).
- Mulyanti, Nur Rizka, dan Dwi Sari Widyowati. "Tinjauan Hukum Ekonomi Syariah Terhadap Shopee PayLater." Jurnal Ilmu Syariah dan Hukum (JISYAKU) Vol. 2, No. 2 (2023).
- Permata, Sherlina, dan Hendra Haryanto. "Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Aplikasi Shopee PayLater." Krisna Law: Jurnal Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Krisnadwipayana Vol. 4, No. 1 (2022).
- Syarofah, Husnul. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Shopee PayLater yang Mengalami Kredit Macet Akibat Pandemi Covid-19. Skripsi. Program Studi S-1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdota).
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen: Shopee Indonesia. "Apa Itu Shopee PayLater (SPayLater), Limit, dan Cara Aktivasi." Tersedia pada: <https://shopee.co.id>