

ABSTRAK

Transaksi *E-Commerce* merupakan modernisasi dari pada transaksi konvensional yang dimana tidak mempertemukan penjual dan pembeli semuanya dilakukan secara *online* di suatu situs *web* atau *platform*. Shopee merupakan salah satu *E-Commerce* di Indonesia. Konsumen Shopee telah mendapatkan proteksi perlindungan sesuai dengan regulasi yang dibentuk oleh pemerintah dan shopee, namun tetap saja masih banyak konsumen yang dirugikan dengan menerima produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan. Permasalahan yang akan dibahas yakni mengenai pengaturan hukum di Indonesia mengenai *E-Commerce*, perlindungan terhadap *konsumen Shopee (E-Commerce)* yang menerima produk yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan, tanggung jawab *Shopee (E-Commerce)* terhadap konsumen yang menerima produk berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.

Metode penelitian skripsi ini menggunakan metode penelitian hukum yuridis normatif yaitu mengacu pada norma-norma hukum. Penelitian ini bersifat deskriptif. Data yang digunakan adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi kepustakaan. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah studi dokumen. Dan analisis data menggunakan analisis data kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, menunjukkan bahwa pengaturan transaksi *E-Commerce* Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan. Respon pelayanan shopee hanya berlaku pada saat jam operasional kerja dan perealisasi ganti rugi akan diproses setelah dilakukan pengecekan terhadap barang tersebut apakah memenuhi ketentuan dan syarat yang diperjanjikan. Jika memenuhi ketentuan dan syarat yang diperjanjikan maka akan langsung direalisasikan.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, E-Commerce, Pertanggungjawaban

ABSTRACT

E-Commerce transactions are a modernization of conventional transactions which do not bring together sellers and buyers, everything is done online on a website or platform. Shopee is one of the *E-Commerce* in Indonesia. Shopee consumers have received protection protection in accordance with regulations established by the government and shopee, however, there are still many consumers who are harmed by receiving products that are different from the products described and agreed upon. The problems that will be discussed are regarding legal arrangements in Indonesia regarding E-Commerce, protection of Shopee (*E-Commerce*) consumers who receive products that are different from those described and agreed, Shopee (*E-Commerce*) responsibilities to consumers who receive different products from those that described and promised.

The research method of this thesis uses a normative juridical legal research method, which refers to legal norms. This research is descriptive. The data used is secondary data. The data collection technique used is literature study. The data collection tool used is document study. And data analysis using qualitative data analysis.

Based on the research results obtained, it shows that the regulation of Indonesian E-Commerce transactions to be more accommodated with the birth of PP No. 80 of 2019 concerning Trading Through Electronic Systems. The form of protection for Shopee consumers is applied by providing complaint services for consumers by Shopee and litigation through the general court if the dispute resolution through mediation by Shopee is not successful. The form of responsibility of the Shopee site manager to consumers by offering compensation if the consumer receives a product that is different from the one described and agreed. Shopee's service response is only valid during working hours and the realization of operational costs will be served after an inspection of the item whether it meets the agreed terms and conditions. If it fulfills the agreed terms and conditions, it will be realized immediately.

Keywords: Consumer Protection, E-Commerce, Accountability