

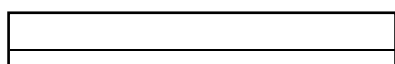
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era perdagangan yang bebas saat ini semakin pesat sehingga melahirkan banyaknya inovasi yaitu aktivitas transaksi elektronik. Salah satunya adalah transaksi online yang dilakukan oleh penjual dan pembeli secara online melalui internet, di mana pembeli dan penjual tidak bertemu secara langsung sehingga berdampak terhadap peningkatan pangsa pasar. Dengan pesatnya pertumbuhan transaksi elektronik melalui e-commerce di Indonesia, perlindungan hukum dalam melakukan transaksi elektronik di e-commerce menjadi hal yang fundamental untuk memberi kepastian hukum bagi konsumen. Sehingga regulasi terkait dengan perlindungan konsumen dibutuhkan untuk meningkatkan kesadaran serta martabat konsumen yang diharapkan dapat mendorong pelaku usaha untuk lebih bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan usahanya.¹

Selanjutnya, saat ini sudah terdapat regulasi yang dapat mendorong ekosistem perdagangan elektronik lebih sehat yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (selanjutnya disebut PP PMSE) yang merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. PP PMSE telah mengatur



¹ Haura Atthahara, et al. "Kepastian hukum dalam perdagangan online guna mewujudkan perlindungan hukum konsumen". *JURNAL IQTISAD: Reconstruction of Justice and Welfare for Indonesia*, vol. 9, no. 1, 2022, hlm. 39.

mengenai prinsip-prinsip dalam bertransaksi elektronik, kategori peran dalam transaksi elektronik, persyaratan dan kewajiban pelaku usaha, sampai dengan mekanisme penyelesaian sengketa. Hal ini mendorong pelaku usaha dan *platform* penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik untuk memenuhi standar yang mendukung kenyamanan dan keamanan ketika berbelanja melalui transaksi elektronik. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 13 PP PMSE huruf b bahwa pelaku usaha wajib menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan terhadap barang dan/atau jasa yang diperdagangkan termasuk sistem elektronik yang digunakan sesuai karakteristik fungsi dan perannya dalam transaksi tersebut. Selain itu dalam Pasal 26 PP PMSE juga disebutkan bahwa pelaku usaha wajib melindungi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan yang ada. Kemudian tidak hanya itu, pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) yang juga mengatur kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian, kedua Peraturan Pemerintah tersebut berperan sebagai regulasi yang mendukung implementasi dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) dalam perdagangan elektronik.

UUPK tersebut dibuat untuk meningkatkan pembangunan nasional untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur serta merata secara spiritual dan materiil dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan UUD 1945 serta

Pancasila.² Dalam Undang-Undang tersebut konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi, salah satunya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sesuai dengan Pasal 4 UUPK. Selain itu, disebutkan dalam Pasal 7 UUPK bahwa pelaku usaha juga memiliki kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.

Selain itu, terdapat pula dalam Pasal 9 Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut UUIITE) yang mengatakan bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Dengan hal tersebut, maka wajib bagi pelaku usaha untuk memberi informasi yang lengkap, benar, serta jujur. Selanjutnya, kedudukan UUIITE sangat penting bagi transaksi elektronik dalam *e-commerce* sebagai pengakuan pengakuan transaksi, dokumen, informasi, dan tanda tangan elektronik dalam hukum perikatan dan pembuktian sehingga jaminan atas kepastian hukum dalam melakukan transaksi elektronik dapat tercapai.

Seringkali, kegiatan jual beli dalam *e-commerce* terdapat salah satu pihak yang dirugikan baik secara sengaja maupun tidak disengaja, terutama

² Aris Machmud, et al. “Perlindungan Hukum Konsumen Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce Ditinjau Dari Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. *Binamulia Hukum*, vol. 12, no. 1, 2023, hlm. 179.

konsumen.³ Tidak dapat dipungkiri terdapat dampak negatif bagi konsumen karena dalam pemesanan barang yang akan dibeli konsumen dengan cara tidak bertemu langsung dengan pelaku usaha sehingga memungkinkan konsumen dirugikan. Konsumen dirugikan karena informasi mengenai barang atau jasa yang berhak didapatkan oleh konsumen tidak tertera atau tidak disampaikan dengan jujur.⁴ Padahal seharusnya setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar baik secara lisan, iklan di berbagai media, atau pencantuman dalam kemasan produk.⁵ Sebab dengan ketersediaan informasi tersebut, konsumen dapat berhati-hati dalam menggunakan sumber dana untuk membeli produk atau barang yang sesuai dengan kebutuhannya, jika konsumen mendapat informasi yang salah, maka konsumen akan salah pula dalam pemilihan produk sehingga pada akhirnya menimbulkan kerugian.

Tidak dapat disangkal permasalahan hukum mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik melalui *e-commerce* ini masih sering terjadi. Salah satunya adalah permasalahan barang yang dikirim oleh pelaku usaha tidak sesuai oleh pesanan yang telah dipesan oleh konsumen sehingga membawa kerugian bagi konsumen. Hal ini terjadi karena terdapat ketidaksesuaian informasi serta barang yang diberikan oleh pelaku usaha

³ Puteri Asyifa Octavia Apandy, et al. "Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Edisi No.1 Vol. 3, Fakultas Syariah Universitas Islam Bandung, 2021, hlm. 13.

⁴ Ariati, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Online". *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, no. 5, vol. 1, 2016.

⁵ Rifan Adi Nugraha, et al. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Online". *Jurnal Serambi Hukum*, no. 2, vol. 8, 2015, hlm. 95.

tentang produk yang ditawarkan dan/atau tiadanya kepastian apakah konsumen telah mendapat informasi yang layak diketahui untuk mengambil keputusan dalam bertransaksi.

Salah satu bentuk contoh kasusnya adalah konsumen yang membeli produk di *Shopee* dengan nomor pesanan 23040488422N67 di sebuah toko yang merupakan *star seller*.⁶ Kemudian setelah paket datang, pembeli segera melakukan *unboxing* untuk mengecek isi paket yang telah dipesannya. Pembeli memesan barang berupa atasan renda lengan panjang wanita. Namun, sesaat pembeli mengecek isi paket tersebut, pembeli menemukan barang tersebut memiliki motif renda yang tidak sesuai dengan informasi foto yang dipampang di halaman etalase produk sehingga barang tersebut dapat dikatakan tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penjual.

Kemudian, karena hal tersebut pembeli berupaya untuk mengirim pesan kepada penjual dan tidak menemukan solusi. Lalu, di hari yang sama pemesan mendapat balasan otomatis bahwa toko sedang libur. Kemudian, pembeli tetap menunggu balasan pesan dan mencoba untuk mengajukan pengembalian dana dengan alasan barang yang diterima berbeda dengan yang di foto. Sementara pihak penjual juga mengajukan permasalahan ke *Shopee* dengan alasan bahwa penjual sudah mengirimkan produk sesuai dengan pesanan pembeli dan sesuai dengan etalase halaman produk. Selanjutnya, Pihak *Shopee* meminta pembeli untuk mengirimkan barang bukti dan pembeli pun menggugah barang bukti

⁶ Dikutip dari https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee#google_vignette, diakses terakhir tanggal 11 Oktober 2024, pukul 19.12 WIB.

tersebut. Namun, pihak *Shopee* menolak pengajuan pengembalian barang dan dana tersebut tersebut tanpa ada diskusi lebih lanjut. Pembeli pun kecewa dengan layanan mediasi oleh *Shopee* tersebut.

Oleh sebab itu dapat dikatakan permasalahan hukum dari transaksi elektronik dalam jual beli online terkait perlindungan konsumen ini disebabkan oleh beberapa sifat dari transaksi online yang menempatkan konsumen dalam posisi yang rentan dirugikan, padahal kepercayaan dari konsumen merupakan dasar dalam melakukan transaksi online. Hal ini disebabkan karena konsumen dalam membeli barang atau jasa hanya dapat melihat dari foto yang dipampang oleh pelaku usaha dan konsumen memberi kepercayaan kepada pelaku usaha dengan meyakini bahwa produk yang dijual oleh pelaku usaha tersebut bukan sekedar tipuan atau produk abal abal.⁷ Selain itu, Kepercayaan dapat memberikan hubungan hukum yang baik antara pelaku usaha dan konsumen sebab terdapat tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara pelaku usaha dan konsumen.⁸ Ketergantungan tersebut disebabkan karena dalam usaha bisnis, pelaku usaha dan konsumen pada dasarnya saling membutuhkan sehingga menciptakan hubungan simbiosis mutualisme.

Selanjutnya, dikarenakan konsumen dalam posisi tawar yang lemah, maka perlindungan hukum terhadap konsumen menjadi penting. Perlindungan hukum bagi konsumen seperti sebuah koin dengan dua sisi berbeda, di mana satu sisi

⁷ Wilma Laura Sahetapy, "Identitas, legalitas, dan Lokasi Usaha Dalam E-commerce". *DiH Jurnal Ilmu Hukum*, vol. 14, no. 27, 2018, hlm. 50.

⁸ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996, hlm. 25.

mewakili konsumen, sementara sisi lainnya mewakili pelaku usaha.⁹ Kedua sisi ini tidak dapat dipisahkan dan harus digunakan bersama.¹⁰

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis menilai bahwa tidak terpenuhinya hak atas informasi konsumen menjadi suatu kajian yang menarik untuk diteliti, sebab masih terdapat kesenjangan antara regulasi dengan penerapannya dalam masyarakat. Dengan adanya kesenjangan antara penerapan dan regulasi tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji persoalan tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS HAK INFORMASI BAGI PARA PIHAK YANG MELAKSANAKAN KEGIATAN TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *PLATFORM SHOPEE* DI INDONESIA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang, maka rumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini, yakni:

1. Bagaimana implementasi terhadap hak atas informasi konsumen atas barang yang ditransaksikan melalui *platform Shopee*?
2. Bagaimana implikasi hukumnya jika hak atas informasi konsumen dalam *platform Shopee* tidak diberikan dengan benar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁹ Abdul Halim Barkatullah, “Urgensi Perlindungan Konsumen Hak-hak Konsumen Dalam Transaksi di *E-Commerce*”. *Jurnal Hukum*, vol. 14, no. 2, 2017, hlm. 256.

¹⁰ *Ibid.*

1. Untuk menganalisis implementasi hak atas memperoleh informasi konsumen atas barang yang ditransaksikan melalui *platform Shopee*.
2. Untuk menganalisis implikasi hukumnya jika hak atas memperoleh informasi konsumen dalam *platform Shopee* tidak diberikan dengan benar.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian penulis diharapkan dapat berguna dan memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini dapat bermanfaat sebagai bahan maupun referensi tambahan, yang khususnya dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan mengenai perlindungan hukum atas hak memperoleh informasi bagi para pihak yang melaksanakan kegiatan transaksi elektronik melalui *platform Shopee* di Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Bagi penulis hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk menambah, mengembangkan dan memperluas wawasan penulis mengenai perlindungan hukum atas hak memperoleh informasi bagi para pihak yang melaksanakan kegiatan transaksi elektronik melalui *platform Shopee* di Indonesia. Kemudian, bagi masyarakat dapat memberikan informasi, pandangan, dan perspektif baru dalam dalam menangani isu hukum terkait perlindungan hukum atas hak memperoleh informasi bagi

para pihak yang melaksanakan kegiatan transaksi elektronik melalui platform *Shopee* di Indonesia.

E. Orisinalitas Penelitian

NO	JUDUL DAN PENULIS	ISU PENELITIAN
1.	“Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Produk <i>Endorsement Influencer/Selebgram</i> Melalui Media Instagram”	Penelitian ini meneliti tentang pola hubungan hukum antara para pihak yakni pelaku usaha, pihak konsumen, dan influencer yang mengiklankan dan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen terhadap produk berbahaya yang dipromosikan selebgram melalui endorsement di instagram. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aktifitas yang dilakukan antara pelaku usaha, selebgram, serta konsumen menimbulkan adanya hubungan hukum Perjanjian Kerja sebagaimana yang diatur pada 1601a KUHPerdata.
2.	“Perlindungan Konsumen Atas Hak Informasi Dalam Transaksi Online”	Penelitian ini meneliti tentang bagaimana gambaran perlindungan konsumen atas hak informasi dalam transaksi online dengan cara menganalisis perlindungan konsumen pada praktek nyatanya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan konsumen atas hak informasi dalam jual beli online belum berjalan semestinya karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dapat diimplementasikan disebabkan pelaku usaha masih mengabaikan kewajiban, larangan serta hak-hak konsumen.
3.	“Pemenuhan Hak Atas Informasi Konsumen Dalam Perjanjian Jual Beli <i>Hot Wheels</i> Bekas Melalui Facebook Commerce”	Penelitian ini meneliti tentang pemenuhan hak atas informasi konsumen serta tanggung jawab penjual terhadap barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi tertera pada deskripsi produk di Facebook Commerce. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa, pertama, hak atas informasi konsumen dalam perjanjian jual beli <i>Hot Wheels</i> bekas di Facebook Commerce tidak terpenuhi. Kedua,

		tanggung jawab pelaku usaha terhadap barang yang dijual tidak sesuai dengan informasi tertera pada deskripsi produk di Facebook <i>Commerce</i> .
4.	“Perlindungan Hukum Atas Hak Informasi Konsumen Dalam Jual Beli Handphone Secara Online”	Penelitian ini meneliti tentang perlindungan konsumen atas hak informasi keaslian atau kondisi barang dalam promosinya sudah memadai atau belum, dan pertanggungjawaban pelaku usaha memberikan hak informasi kepada konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum kepada konsumen atas hak informasi masih belum memadai untuk melindungi konsumen meskipun sudah ada pengaturannya, tetapi konsumen tetap belum mendapatkan haknya.
5.	“Perlindungan Konsumen Terhadap Hak Memperoleh Informasi Dalam Pembatalan Konser Secara Sepihak”	Penelitian ini meneliti tentang bagaimana perlindungan konsumen dalam hal memperoleh hak atas informasi dalam kasus pembatalan konser secara sepihak serta bagaimana tanggung jawab promotor kepada pembeli tiket akibat konser yang dibatalkan secara sepihak (Konser K-pop “We all are one”). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT.Coution live sebagai Promotor konser K-pop “We all are one” telah melanggar Pasal 4 huruf c, Pasal 7 huruf b, dan Pasal 19 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.
6.	“Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Melalui Tiktokshop”	Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi jual beli online melalui tiktokshop dan untuk memahami dan menganalisa upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli online melalui tiktokshop. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen dalam jual beli online belum sesuai dengan yang diharapkan sebagaimana yang tertera di dalam UUPK.

7.	“Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. <i>Shopee</i> Internasional Indonesia”	Penelitian ini meneliti tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Di PT. <i>Shopee</i> Internasional Indonesia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab dalam perlindungan hukum terhadap konsumen yang diberikan <i>Shopee</i> sebagai marketplace berkaitan dengan terjadi wanprestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang disebabkan oleh pelaku usaha maka beban pertanggung jawabannya ditanggung oleh pelaku usaha dengan mengacu kepada kontrak yang para pihak sepakati.
----	---	---

F. Kerangka Konsep

1. Konsep Perlindungan Konsumen

Dalam bahasa Inggris, istilah perlindungan hukum dikenal sebagai *legal protection* dan dalam bahasa Belanda dikenal sebagai *Rechts Bescherming*.¹¹ Perlindungan Hukum merupakan perlindungan bagi harkat dan martabat, serta untuk mengakui eksistensinya hak-hak asasi manusia yang didasari oleh ketentuan norma hukum dari kesewenangan atau sebagai himpunan peraturan yang dapat melindungi baik hal-hal, maupun permasalahan-permasalahan yang akan datang.¹² Selain itu, Satjipto Rahardjo mendefinisikan Perlindungan Hukum sebagai hukum yang memberikan hak kepada subjek hukum yang memiliki objek hukum, agar kepentingan subjek hukum atas objek hukum mendapatkan

¹¹ Chandra Adi Gunawan Putra, et al. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Perspektif Kesadaran Hukum Masyarakat”. *Jurnal Konstruksi Hukum*, vol. 4, no. 1, 2023, hlm. 15.

¹² Desy Ary Setyawati, et al. “Perlindungan Bagi Hak Konsumen Dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Transaksi Elektronik”. *Syiah Kuala Law Journal*, vol. 1, no. 3, 2017, hlm. 36.

perlindungan. Kemudian, perlindungan hukum juga dapat diartikan sebagai tindakan untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang yang dilakukan oleh penguasa dan tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketentraman dan ketertiban agar manusia dapat menikmati martabatnya sebagai manusia.¹³ Dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum adalah gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri yang memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.¹⁴

Di Indonesia, perumusan prinsip-prinsip perlindungan hukum dilandasi oleh Pancasila sebagai ideologi dan falsafah Negara Indonesia. Sedangkan di Barat, perlindungan hukum bersumber dari konsep negara hukum dan “*Rule of The Law*”. Menurut sejarah Barat, konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dimaksudkan kepada pembatasan dan peletakan atas kewajiban dari masyarakat dan pemerintah. Hal tersebut membawa dampak pada prinsip perlindungan hukum terhadap perbuatan pemerintah yang berpangkal dari konsep tentang pengakuan serta perlindungan hak asasi manusia. Selain itu, Indonesia sebagai negara hukum juga menjadi prinsip perlindungan hukum.

Selanjutnya, perlindungan hukum memiliki unsur perlindungan dari pemerintah untuk masyarakat, jaminan kepastian hukum dari

¹³ Chandra Adi Gunawan Putra, et al. *Op. Cit.* hlm. 15.

¹⁴ Wahyu Simon Tampubolon. “Upaya perlindungan hukum bagi konsumen ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen”. *Jurnal Ilmiah “Advokasi”*, vol. 4, no. 1, 2016, hlm. 53.

pemerintah, memiliki hubungan dengan hak-hak warga negara, dan memiliki sanksi atau hukuman untuk pelanggar. Kemudian, perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Perlindungan Hukum Preventif, yaitu perlindungan dari pemerintah yang bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran di masa yang akan datang.
2. Perlindungan Hukum Represif, yaitu sanksi seperti denda, penjara, dan/atau hukuman tambahan yang dapat diberikan ketika sudah terjadi adanya suatu pelanggaran.

Selain itu, perlindungan hukum preventif dalam kepustakaan dapat berupa *bezwaar* (Keberatan) dan *beroep* (banding).¹⁵ *Bezwaar* adalah suatu prosedur administratif yang dapat ditempuh subjek hukum perdata apabila jika tidak merasa puas atas kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang ditujukan kepada jabatan yang berwenang yang menetapkan kebijakan tersebut.¹⁶ Sedangkan *beroup* adalah suatu prosedur yang dapat ditempuh oleh subjek hukum perdata jika tidak merasa puas dengan kebijakan yang telah ditetapkan pemerintah yang ditujukan kepada pejabat atau instansi lain yang menerbitkan kebijakan tersebut.¹⁷

¹⁵ Deni Syahputra, et al. "Upaya Perlindungan Hukum Preventif Terhadap Konsumen". *Journal of Social and Economic Research*, vol. 3, no. 1, 2021, hlm. 41-42.

¹⁶ Deni Syahputra, et al, *Op. Cit.* , hlm. 41.

¹⁷ *Ibid.*

Terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen, Perlindungan hukum terhadap konsumen menurut Johannes Gunawan dapat dilakukan pada saat sebelum dan/atau setelah terjadinya transaksi. Perlindungan konsumen yang dapat diterapkan sebelum terjadi transaksi dapat dilakukan dengan cara memberikan peraturan perundang-undangan yang telah dibuat dan *voluntary self regulation* di mana pelaku usaha secara sukarela membuat peraturan untuk dirinya sendiri supaya berhati-hati dan waspada dalam menyelenggarakan usahanya. Sedangkan perlindungan konsumen yang dapat diterapkan setelah terjadinya transaksi dapat dilakukan baik melalui Pengadilan Negeri, maupun di luar pengadilan yaitu dengan cara mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK merupakan salah satu alternatif penyelesaian sengketa konsumen dan dapat dikatakan sebagai pengadilan khusus konsumen.

Di samping itu, konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan satu sama lain sebab produksi tidak berarti jika tidak ada yang konsumen yang mengonsumsinya dan produk yang dikonsumsi dengan aman dan memuaskan akan menjadi promosi gratis bagi si pelaku usaha.¹⁸ Perlindungan Konsumen dibutuhkan oleh karena banyaknya variasi barang yang beredar, baik hasil produksi dalam negeri maupun hasil produksi luar negeri, pertumbuhan perdagangan dan perindustrian

¹⁸ Desy Ary Setyawati, et al, *Op. Cit*, hlm. 37-38.

nasional, dan jalannya arus globalisasi. Kemudian, faktor masih rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya juga masih rendah.

Hal ini disebabkan sebab tingkat pendidikan yang belum memenuhi standar karena konsumen belum dapat dianggap sebagai konsumen yang cerdas.¹⁹ Sehingga, UUPK dibutuhkan untuk menjadi dasar hukum yang kuat bagi pemerintah dan Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (selanjutnya disebut LPKSM) untuk melakukan tindakan berupa upaya pemberdayaan konsumen dengan memfasilitasi pendidikan serta pembinaan konsumen.²⁰ Di samping itu, UUPK memberi kemudahan kepada pemerintah dan lembaga-lembaga terkait untuk melakukan penataan, pembinaan dan pendidikan terhadap konsumen sehingga pemerintah dan lembaga-lembaga terkait mampu memaksimalkan perannya dalam dunia perdagangan, bisnis, dan lainnya.

Sebagaimana aturan hukum memiliki asas sebagai jantung hukum, UUPK juga memiliki asas yang dapat digunakan sebagai dasar, alas, maupun pedoman yang dapat digunakan, yaitu:

1. Asas Manfaat, yaitu melakukan segala upaya dalam melaksanakan perlindungan terhadap konsumen diharuskan dapat memberikan manfaat baik kepada konsumen, maupun pelaku usaha.

¹⁹ Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan Konsumen dan Pelaku Usaha (*Literature Review*)". *JEMSI (Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi)*, vol. 2, no. 6. hlm. 663. 2021.

²⁰ Alfina Maharani dan Adnand Darya Dzikra, *Op. Cit.* hlm. 663.

2. Asas keadilan, yaitu memberikan kesempatan dengan porsi yang sama kepada konsumen dan pelaku usaha agar dapat memperoleh keadilan sesuai dengan hak dan kewajiban yang sudah diperjanjikan.
 3. Asas keseimbangan, yaitu memperhatikan keseimbangan yang proporsional atas kepentingan masing-masing pihak yang tidak hanya konsumen dan pelaku usaha, melainkan pemerintah juga. Baik secara materiil, maupun non materiil.
 4. Asas keamanan dan keselamatan, yaitu mampu memberikan rasa aman dan selamat kepada konsumen dan pelaku usaha.
 5. Asas kepastian hukum, yaitu faktor terpenting dalam menjamin penegakan hukum di mana konsumen dan pelaku usaha mentaati aturan hukum yang berlaku di Indonesia sehingga tercipta ketertiban.
- Selanjutnya terkait perlindungan hukum di tingkat Asia, ASEAN telah sepakat untuk mengembangkan ASEAN Economic Community *Blueprint* sebagai pedoman untuk negara anggota. Salah satu *blueprint* tersebut adalah *ASEAN Strategic Action Plan for Customer Protection*. Berdasarkan *blueprint* tersebut, negara anggota wajib menyiapkan kebijakan dan infrastruktur hukum untuk perdagangan elektronik. Hingga kini, sembilan dari sepuluh negara ASEAN sudah memiliki regulasi hukum berupa Undang-Undang tentang transaksi elektronik.²¹
- Kemudian, terkait perlindungan konsumen dalam *e-commerce* enam

²¹ Mohammad Ikbāl. “Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik (E-Commerce) Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015”. *Jurnal Al’ Adl*, vol. 7, no. 14, 2015, hlm. 10.

dari sepuluh negara sudah memiliki Undang-Undang untuk mengatur hal tersebut.²²

2. Konsep Transaksi Elektronik

Transaksi elektronik berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memiliki definisi yaitu “Transaksi Elektronik adalah setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya”. Pada transaksi jual beli melalui internet, pelaku usaha dan pembeli melakukan hubungan hukum melalui suatu perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik. Kontrak elektronik adalah perjanjian yang dimuat dalam media elektronik atau dokumen elektronik lainnya.

Selanjutnya, transaksi Elektronik berbeda dengan Perdagangan Elektronik. Dalam Pasal 1 angka 24 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan disebutkan definisi perdagangan melalui sistem elektronik, yaitu “Perdagangan melalui sistem elektronik adalah perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik”. Selanjutnya, perbuatan hukum sendiri adalah perbuatan yang oleh hukum objektif diikatkan kepada terjadinya dan lenyapnya suatu hak subjektif sebagai akibat perbuatan itu, karena hukum objektif menduga bahwa akibat yang demikian dikehendaki oleh orang yang bertindak. Kemudian, jika dilihat dari

²² Mohammad Ikbal, *Op. Cit.* hlm. 10.

ruang lingkungannya, maka perbedaan perdagangan elektronik dan transaksi elektronik ini menjadi jelas. Lebih lanjut, perdagangan elektronik hanya sebatas perdagangan yang berkaitan dengan transaksi barang atau jasa yang bertujuan untuk mengalihkan hak atas barang atau jasa tersebut agar mendapat imbalan atau kompensasi. Sedangkan, transaksi elektronik merupakan setiap perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik, komputer, atau jaringan komputer. Perbuatan hukum adalah setiap perbuatan subjek hukum baik manusia, maupun badan hukum yang akibatnya diatur oleh hukum sebab akibat tersebut dapat dianggap sebagai kehendak si subjek hukum.

Selanjutnya, berdasarkan Pasal 41 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (selanjutnya disebut PP PSTE) dijelaskan bahwa transaksi elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.

²³Dalam lingkup privat, transaksi elektronik mencakup antar pelaku usaha, antar pelaku usaha dengan konsumen, dan antarpribadi. Sehingga hubungan hukum yang terjadi dalam transaksi elektronik tidak terjadi pada hubungan antar pengusaha dengan konsumen saja, tetapi terdapat pula pada pihak-pihak sebagai berikut:

1. *Business to business* (B2B), segala transaksi elektronik antar perusahaan. Contohnya adalah bizzy.co.id.

²³ Pasal 41 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

2. *Business to Consumer* (B2C), pelaku bisnis langsung melibatkan penjual atau perusahaan dengan konsumen akhir. Dalam *Marketplace*, B2B mendominasi sampai 70%.²⁴ Contohnya adalah *ticket.com*.
3. *Consumer to Consumer* (C2C), segala transaksi elektronik antar konsumen. Biasanya dilakukan melalui pihak ketiga seperti *platform* online untuk melakukan transaksi tersebut. Contohnya adalah *Bukalapak*.
4. *Consumer to Business* (C2B), pelaku bisnis melakukan transaksi dengan satu atau beberapa perusahaan. Contohnya adalah *priceline.com*.
5. *Business to Administration* (B2A), segala transaksi online antara perusahaan dan administrasi publik pemerintah. Contohnya adalah *bpjs-online.com*.
6. *Consumer to Administration* (C2A). segala transaksi elektronik antara individu dan administrasi publik pemerintah. Contohnya adalah dalam bidang pendidikan, terdapat proses pembelajaran jarak jauh dan penyebaran informasi.
7. *Online to Offline* (O2O), menarik konsumen secara online untuk toko secara fisik. Contohnya adalah *Matahari Mall*.²⁵

²⁴ Liany Dewi Sanjoto, "Perlindungan hukum bagi konsumen pemakai jasa elektronik dalam transaksi melalui marketplace". *UNTAG Semarang: Jurnal Ilmiah Dunia Hukum*, vol.3, No. 2, 2019.

²⁵ Imam Lukito, *Op. Cit.* hlm. 354-355.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada saat ini banyak dijumpai transaksi perdagangan modern yang menggunakan teknologi atau lazim disebut sebagai transaksi elektronik berupa perdagangan elektronik atau *electronic commerce*²⁶. Toko tradisional telah diganti dengan toko-toko elektronik seperti *Online Shop, Electronic Mall, Digital Market, Virtual Store*, dan lain-lain.²⁷ Konsep transaksi perdagangan ini yang semula diawali dengan pasar tradisional di mana pihak penjual bertemu dengan pihak pembeli secara fisik, berubah menjadi perdagangan dengan jarak jauh melalui internet.²⁸ Lewat Internet, masyarakat mempunyai ruang untuk bergerak lebih luas dalam memilih dan menentukan produk baik barang, maupun jasa yang ingin dibeli. Selanjutnya, Perdagangan elektronik merupakan suatu hal baru di pasar yang menawarkan komoditas baru yaitu produk digital yang diproses secara digital.²⁹ Selain itu, Perdagangan Elektronik memiliki fokus utama yaitu kesepakatan mengenai jenis barang atau jasa sebagai objek yang menentukan harga dan cara pembayaran.³⁰

²⁶ Suwari Akhamaddhian dan Asri Agustiwi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Secara Elektronik Di Indonesia" *Jurnal Unifikasi*, vol. 3, no. 2, hlm. 41, 2016.

²⁷ Imam Lukito. "Tantangan Hukum Dan Peran Pemerintah Dalam Pembangunan E-commerce". *JIKH*, vol. 11, no. 3, hlm. 4. 2017.

²⁸ Roberto Ranto. "Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Media Elektronik". *Jurnal Ilmu Hukum Alethea*, vol. 2, no. 2, 2019, hlm. 146.

²⁹ Losina Purnastuti. "Perdagangan Elektronik: Suatu Bentuk Pasar Baru yang Menjanjikan". *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*, vol. 1, no. 1, hlm. 11, 2024.

³⁰ Theodosia Yovita. "Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen Perdagangan Melalui Elektronik di Indonesia". *Perspektif*, Vol. 8, No. 2, hlm. 104, 2003.

Seiring dengan pertumbuhan perdagangan elektronik di Indonesia, regulasi yang mengatur perdagangan elektronik juga terfasilitasi. Selain UUPK, terdapat pula UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perdagangan Elektronik (UU ITE) yang sudah diubah dengan UU No. 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. UU tersebut memberikan dasar hukum pengaturan hak dan kewajiban pengguna internet, salah satunya dalam bidang perdagangan online. Selain UU tersebut, terdapat pula Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik dan Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Sistem Pembayaran. Dengan dasar-dasar hukum di atas menandakan bahwa kerangka hukum dalam pengaturan perdagangan online di Indonesia sudah cukup memadai.³¹

3. Konsep Hak Memperoleh Informasi

Dengan adanya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dituangkan dalam UUPK tentunya memberi jaminan kepastian hukum untuk melindungi kepentingan pelaku usaha maupun konsumen. Sebagaimana hal tersebut, dalam Pasal 4 UUPK telah diatur pula hak-hak untuk konsumen yang salah satunya adalah hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Selanjutnya, Informasi menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun

³¹ Dwi Savedo Yusuf Ardiyanto Putra. "Peran Regulasi dalam Mengatur Perdagangan Online di Indonesia: Kepatuhan, Penyelesaian Sengketa, Dan Dampaknya Pada Bisnis Online". *HUKMY: Jurnal Hukum*, vol. 3, no. 2, hlm. 465, 2023.

2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (selanjutnya disebut UUKIP) adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik.³²

Kemudian, dapat dikatakan keterbukaan informasi telah didukung dengan adanya UUKIP. Dalam pertimbangan UUKIP tersebut telah diakui bahwa Informasi adalah kebutuhan pokok tiap orang. Dengan hal tersebut berarti konsumen pun berhak untuk mengetahui perihal barang dan/atau jasa yang dipesannya. Kemudian suatu informasi dapat dikatakan informatif apabila informasi tersebut mampu untuk menyediakan informasi yang berguna bagi konsumen.³³

Selanjutnya, hak atas memperoleh informasi juga telah diatur payung hukumnya dalam Pasal 9 UUIITE. Pasal tersebut mengatakan bahwa “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.³⁴ Adanya norma tersebut memperkuat jaminan hukum

³² Konsideran Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

³³ Dikutip dari <https://mediaindonesia.com/opini/531629/keterbukaan-informasi-dan-hak-pelanggan>, diakses terakhir tanggal 23 September 2024, pukul 16.20 WIB.

³⁴ Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

bagi konsumen untuk mendapat haknya dalam memperoleh informasi yang benar dan sesuai.

Kemudian, berdasarkan *World Consumer Rights Day* atau Hari Hak Konsumen Sedunia yang diperingati setiap tanggal 15 Maret, John Fitzgerald Kennedy menyampaikan empat dasar hak konsumen dalam pidatonya. Diantaranya adalah:

1. Hak atas keselamatan (*the right to safe products*)
2. Hak untuk mendapat informasi (*the right be informed about products*)
3. Hak untuk memilih (*the right to definite choices in selecting products*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard regarding consumer interest*)

Berdasarkan hal tersebut, pertimbangan terkait hak-hak konsumen selain yang tercantum dalam UUPK juga dapat dijadikan sebagai acuan untuk menegakan perlindungan terhadap konsumen.

G. Metode Penelitian

1. Tipologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum empiris. Sehingga penelitian ini akan didasarkan pada keilmuan secara normatif tetapi tidak berfokus pada kajian sistem norma, melainkan menekankan pada observasi, pengumpulan data melalui pengalaman langsung, serta analisis terhadap fakta yang terjadi saat norma diterapkan dalam masyarakat.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan objek penelitian yang digunakan adalah pendekatan melalui perundang-undangan dan yuridis-sosiologis. Sehingga penelitian ini dilakukan dengan menganalisis peraturan perundang-undangan serta literatur yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan data pendukung yang diambil dari fakta di lapangan untuk memahami pelaksanaan hukum secara konkret berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian hukum dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan dan fakta-fakta hukum dalam suatu masyarakat yang diambil melalui wawancara dan kuesioner.

4. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah tempat atau gudang penyimpanan yang orisinil dari data sejarah yang merupakan bukti atau saksi utama dari kejadian yang lalu.³⁵ Data ini dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya sehingga sifatnya *up to date*.³⁶ Sumber data disini diperoleh di lapangan berupa observasi, wawancara, kuesioner, serta

³⁵ Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, GHALIA INDONESIA, Cetak Pertama, Jakarta, 1985.

³⁶ Sujarweni VW, *Metodelogi penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Baru Perss. 2014.

dokumentasi dengan pelaku usaha di *platform Shopee* dan Konsumen di *platform Shopee*.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.³⁷ Data sekunder dimanfaatkan untuk mengarahkan pada kejadian dan peristiwa yang ditemukan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian.³⁸ Data ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang terdiri atas:

1) Bahan hukum primer, bahan hukum positif artinya suatu norma hukum yang mempunyai kekuatan mengikat.³⁹ Bahan hukum ini memiliki otoritas sehingga sifatnya autoritatif, misalnya Perjanjian internasional, UU, yurisprudensi dan dokumen resmi lainnya yang berisi muatan hukum. Bahan hukum tersebut antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁷ Fathoni A, *Metodelogi penelitian*, Jakarta: rineka cipta, 2006.

³⁸ Alir D, *Metodelogi penelitian*, Jakarta: PT Rajawali Press, 2005.

³⁹ Mezak dan Meray Hendrik. "Jenis, metode dan pendekatan dalam penelitian hukum." *Law Review*, vol. 5, no. 3, 2006.

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang 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.
- 2) Bahan hukum sekunder, bahan hukum yang tidak memiliki kekuatan dan berfungsi sebagai penjelas dari bahan hukum primer, yang dapat terdiri dari: RUU, Hasil karya ilmiah para sarjana, Hasil penelitian, dan sebagainya.⁴⁰ Bahan hukum tersebut antara lain:
1. Makalah yang berisi tulisan dengan yang bersumber dari data dan argumentasi dengan validitas tinggi.
 2. Buku yang memuat terkait penelitian.
 3. Hasil penelitian, dokumen, arsip.
- 3) Bahan hukum tersier, Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang bersifat pelengkap yang menyediakan petunjuk ataupun elaborasi lebih lanjut terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.⁴¹

5. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

⁴⁰ Benuf, et al. "Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer." *Gema Keadilan*, vol.7, no.1, hlm. 20-33, 2020.

⁴¹ Adiyanta dan FC Susila. "Hukum dan studi penelitian empiris: Penggunaan metode survey sebagai instrumen penelitian hukum empiris." *Administrative Law and Governance Journal*, vol. 2, no.4, 2019.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan pengolahan dan analisis data kualitatif. Data kualitatif menekankan pada bukti-bukti yang disajikan dengan kata-kata, gambar, atau bentuk-bentuk narasi lainnya yang paling baik dalam merekam pengalaman dan pemahaman subjek penelitian yang sesungguhnya.⁴² Penelitian ini mendeskripsikan kejadian yang di dengar, dirasakan dan dibuat dalam pernyataan naratif atau deskriptif.⁴³ Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan cara:

- 1) Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang diambil dari kumpulan sejumlah informasi dari responden melalui beberapa pertanyaan yang disusun dengan sistematis.
- 2) Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan tanya jawab langsung dengan subjek penelitian. Wawancara pada penelitian kualitatif adalah pembicaraan yang memiliki tujuan dan didahului beberapa pertanyaan informal untuk mendapatkan informasi dari satu sisi saja.⁴⁴ Jenis wawancara yang dilakukan adalah dengan cara wawancara secara terpimpin dengan menggunakan daftar pertanyaan sebagai pedoman.
- 3) Studi kepustakaan, yaitu data yang diperoleh dengan cara mempelajari buku-buku, mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan atau literatur yang berhubungan dengan penulisan skripsi.

⁴² Janet M. Ruane, *Dasar-Dasar Metode Penelitian: Panduan Riset Ilmu Sosial*, Penerbit Nusa Media, Cetak Pertama, Bandung, 2013.

⁴³ Strauss, et al. *Penelitian kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar 165 (2003).

⁴⁴ Rachmawati dan Imami Nur. "Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara." *Jurnal Keperawatan Indonesia*, vol.11, no.1, 2007.

H. Kerangka Skripsi

Penelitian berjudul “Perlindungan Hukum Atas Hak Informasi Bagi Para Pihak Yang Melaksanakan Kegiatan Transaksi Elektronik Melalui *Platform Shopee* Di Indonesia” yang terdiri dari empat BAB. Berikut garis besarnya:

1. BAB I berupa pendahuluan yang terdiri atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka konsep, metode penelitian, dan kerangka skripsi.
2. BAB II berupa tinjauan umum yang membahas terkait konsep-konsep yang digunakan untuk melakukan penelitian terkait Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Informasi Bagi Para Pihak Yang Melaksanakan Kegiatan Transaksi Elektronik Melalui *Platform Shopee* Di Indonesia.
3. BAB III berupa hasil dan jawaban dari rumusan masalah yang telah dirumuskan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Hak Atas Informasi Bagi Para Pihak Yang Melaksanakan Kegiatan Transaksi Elektronik Melalui *Platform Shopee* Di Indonesia dan langkah hukum yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
4. BAB IV berupa penutup yang berisi kesimpulan serta saran atas permasalahan dalam penelitian ini.