



**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG PADA TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE*
*E-COMMERCE SHOPEE***

PENULISAN HUKUM

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum**

Disusun Oleh :

VANIA INGGRID FLORIDA SIJABAT

NIM. 11000119130375

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG PADA TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE*
*E-COMMERCE SHOPEE***

PENULISAN HUKUM

**Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna
menyelesaikan Program Sarjana (S1) Ilmu Hukum**

Oleh:

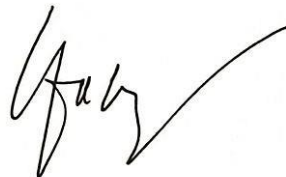
VANIA INGGRID FLORIDA SIJABAT

NIM 11000119130375

Penulisan hukum dengan judul di atas telah disahkan dan disetujui untuk
diperbanyak

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Hendro Saptono, S. H., M. Hum.

Bagus Rakmanda, S.H., M. H.

NIP. 19510051936031000

NIP. 198704232018071001

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJIAN
PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN
PENGIRIMAN BARANG PADA TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE*
E-COMMERCE SHOPEE

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

YANIA INGGRID FLORIDA SIJABAT

NIM 11000119130375

Telah di ajukan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 September 2023

Dewan Penguji
Ketua



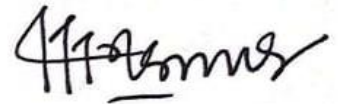
Hendro Saptono, S. H., M. Hum.
NIP. 19510051986031000

Anggota Penguji I



Bagus Rahmanda, S.H., M. H.
NIP. 198704232018071001

Anggota Penguji II



Dr. Siti Mahmudah, S.H., M.H.
NIP. 196209241989022001

Mengesahkan:

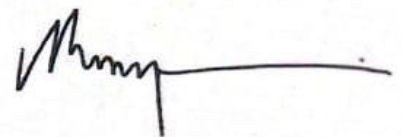
Dekan Fakultas Hukum Undip



Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H., M.Hum.
NIP. 196711191993032002

Mengetahui:

Ketua Program Studi S1 Ilmu Hukum



Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.H.
NIP. 198407092008121002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir - Penulisan Hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE E-COMMERCE SHOPEE*”** tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya didalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, 31 Agustus 2023



Vania Ingrid Florida Sijabat

NIM 11000119130375

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersukacitalah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan, dan bertekunlah dalam doa! (Roma 12:12)”

Penulisan hukum ini penulis persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua, Abang, Adik, Keluarga Besar, Dosen Pembimbing, Kawan-kawan seperjuangan, Universitas Diponegoro, serta Bangsa dan Negara

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan kasih kemurahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro. Skripsi ini berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG PADA TRANSAKSI PEMBELIAN *ONLINE E-COMMERCE SHOPEE*”**. Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat waktu dikarenakan adanya para pihak yang memberikan bantuan, bimbingan, nasihat, dukungan dan doa kepada penulis. Oleh sebab itu, penulis ingin memberikan rasa hormat dan mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H.,M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Prof. Dr. Retno Saraswati, S.H.,M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi S1 ini.
3. Ibu Dr. Tri Laksmi Indreswari S. H., M. Hum Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
4. Bapak Solechan S. H., M. H selaku Wakil Dekan II I Fakultas Hukum Universitas Diponegoro sekaligus sebagai Dosen Wali Penulis dalam menempuh Pendidikan Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.

5. Bapak Dr. Aditya Yuli Sulistyawan, S.H., M.Hum, selaku Ketua Program Studi Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
6. Bapak Kadek Cahya Susila Wibaha S. H., M. H selaku Sekretaris Program Studi S-1 Ilmu Hukum I Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
7. Bapak Hendro Saptono, S. H., M. Hum dan Bapak Bagus Rahmanda, S.H., M. H. selaku dosen pembimbing saya yang senantiasa memberikan masukan dan membantu penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Dosen penguji Bapak Hendro Saptono, S.H., M.Hum, Bapak Bagus Rahmanda, S.H., M.Hum, Bu Dr. Siti Mahmudah S.H., M.H.
9. Bapak Dr. Nuswantoro Dwi Warno, S.H., M.H. selaku dosen wali saya selama studi saya di Universitas Diponegoro.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal pengetahuan dan bimbingan kepada penulis selama penulis menempuh pendidikan Sarjana selama penulis berada di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
11. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Diponegoro yang telah memberikan pelayanan terbaik selama penulis berada di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro.
12. Kedua orangtua penulis, papa dan mama, yang tanpa henti memberikan doa, dukungan, motivasi, perhatian, kasih sayang, kepercayaan kepada penulis, dan segalanya kepada penulis, sehingga penulis dapat terus belajar hingga saat ini.

13. Teruntuk kedua saudara penulis, Bang iyos yang selalu memberi dukungan lewat materi maupun kata-kata motivasi yang lumayan pedih namun membangkitkan, dan Wikan yang selalu ada setiap penulis mencurahkan keluh kesah dan selalu menyemangati penulis selama masa kuliah ini.
14. Keluarga besar penulis Nenek Biring, Mama tua, Mami tua, Mama tengah, Mami tengah, Pak uda, Bi uda, Kak Ribka, Ame, Yanes, Rahel, Mama Uda, Bang Bryan yang selalu memberikan dukungan baik tenaga, waktu, pikiran, doa dan materi.
15. Grup Reborn yang terdiri dari Larose dan Vangki, yang menjadi teman baik penulis sejak maba, selalu ada di setiap suka duka penulis, terimakasih sudah mau menjadi teman penulis yang banyak kekurangan ini, penulis tidak bisa mengungkapkan dengan kata-kata bagaimana bersyukur penulis memiliki teman seperti kalian.
16. Grup Anak tantrum yang terdiri dari Larose dan Icum, yang sudah menjadi teman penulis juga sejak maba, namun baru terbentuk grup nya sejak masa penulisan skripsi ini, selalu ada 24/7 sampai terbentuk rutinitas harian yang sangat tidak sehat, selalu ada di setiap sakit maupun masa sehatnya penulis.
17. Teruntuk teman sekamar penulis yaitu Rupek yang selalu ada menemani penulis yang tidak tau apa-apa akan dunia ini, dan menjadi Google bagi penulis, teman berbisnis, menghilangkan rasa sepi dan depresi penulis saat di kamar.
18. Delfolks Jateng yang merupakan alumni SMA Unggul Del yang menjadi tempat rumah bagi penulis selama ada di Universitas Diponegoro.

19. One Cue yang sudah menjadi rumah kedua bagi penulis, menjadi tempat penulis menemukan hobi baru yang bisa mengalihkan rasa stress penulis dengan bermain billiard, tempat penulis menumpahkan tangis maupun rasa bosan.
20. Kepada Bang jhon dan Bang eben, yang sudah menjadi sosok abang dan juga teman yang baik sejak maba, dan mengayomi serta menjaga penulis selama masa kuliah ini, dan yang mengenalkan penulis pada hobi baru penulis yaitu billiard.
21. Kenalan penulis selama masa billiard yaitu, Mas Yoko yang merendahkan penulis saat penulis bermain billiard di awal, yang membangkitkan rasa kompetitif penulis sehingga latihan billiard dengan giat, yang mengenalkan penulis juga dengan orang-orang di One Cue, Mas Dika yang sudah menjadi sobat battle untuk saling mencuri ilmu billiard, Putra yang sudah menjadi pelatih penulis secara intens dan dengan sabar mau bermain Bersama penulis hamper setiap hari, Oscar yang sudah menemani penulis selama bermain billiard di semarang pada masa awal penulis bermain billiard, Bagus yang menjadi teman pertama penulis dari One Cue yang selalu membagi ilmu pada penulis, Egi yang selalu menghibur penulis dengan segala permainan billiard nya dan selalu ingat untuk mengajak penulis bermain billiard, senantiasa membantu penulis menghilangkan rasa penat dan pegal dengan mengkretek dan memijit penulis, Galih yang tidak pernah lupa untuk mengajak penulis untuk bermain billiard, yang selalu menekankan wu ji bi fan agar penulis tidak stress dengan skripsi, Ojan yang

sudah menjadi teman bermain penulis selama billiard dan selalu menjadi moodbooster penulis dengan segala tingkah lucunya walau selalu membuat penulis merasa tidak diajak, Umay yang selalu mengingat penulis dalam suka maupun duka dan selalu mengisi hari-hari penulis dengan segala kelucuannya, memeberikan kasih sayang sebagai teman, ayah, adik, semua peran bisa dilakukan oleh Umay, dan teruntuk Opang, Adit, Opet, Argol, Atta, Sam, Branson, Jorgy, Papi, Om Demit, Chrisna, Robert, Bryel, Pranata, Hakim, Rizal, Kresna, Imam.

22. Teman penulis di Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Rei, Toto, Gama, Nena, Tsania, Karmel, Diva, Rafael, bang Eben, dan banyak lagi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
23. Teman penulis di gereja Grace, Rhema, Kak Afrina, Bang Ronal, Bang Misael, Bang Ricky, Bang Theo yang selalu menemani penulis bermain dan bercerita, memberikan dukungan kepada penulis selama masa penulisan skripsi.
24. Urban People yang menjadi tempat penulis menulis skripsi setiap hari hingga pagi hari sampai bisa mengenal staff yang ada di Urban dan menjadi teman penulis bercerita dan bermain kartu dan sering memberikan minuman maupun makanan kepada penulis, yaitu Fatur, Sam, Asmi, Wiba, Nanda, Afif, Disney.
25. Mbah Ginah, Crepes Joni, Ayam Madura, Burjo Holic 6, yang menjadi tempat penulis mengisi perut selama ada di tembalang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan hukum/skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebagai hasil karya tulis ilmiah yang komprehensif. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis dapat membuat karya tulis ilmiah yang lebih baik lagi. Meskipun belum sempurna, tapi penulis tetap berharap bahwa penulisan hukum/skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 31 Agustus 2023

Penulis



Vania Inggrid Florida Sijabat

11000119130375

ABSTRAK

Konsumen sering sekali dirugikan dalam hal transaksi jual beli *online*, banyak masyarakat yang sebagai konsumen tidak mengetahui apa yang menjadi hak mereka dan mendapat perlindungan hukum di Indonesia ini. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui upaya perlindungan hukum yang dapat diterapkan terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang pada pembelian *online* di *e-commerce* Shopee dan mengetahui pertanggung jawaban apa yang diberikan oleh pihak Shopee terhadap konsumen yang telah dirugikan akibat dari keterlambatan pengiriman barang pada transaksi pembelian *online* di *e-commerce* Shopee. Penulisan hukum ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi kepustakaan. Metode yang digunakan adalah metode analisis data kualitatif. Berdasarkan analisis penulis, terdapat beberapa upaya perlindungan hukum yang bisa digunakan konsumen akibat mengalami kerugian dalam proses transaksi jual beli *online*. Shopee juga memiliki tanggungjawab dalam kasus ini dan tidak lepas tangan dalam hal terjadi kerugian yang dialami konsumen. Perlu digencarkan pengetahuan akan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen bagi seluruh masyarakat agar dapat memperjuangkan haknya jika mengalami kerugian dalam kasus yang serupa.

Kata Kunci : Hukum Perlindungan Konsumen, Keterlambatan Pengiriman Barang, Transaksi Jual Beli *Online*, *E-Commerce*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJIAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	9
C. KERANGKA PEMIKIRAN	10
D. TUJUAN PENELITIAN	11
E. MANFAAT PENELITIAN.....	11
F. METODE PENELITIAN.....	12
G. SISTEMATIKA PENULISAN	16
BAB II.....	18
TINJAUAN PUSTAKA	18
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	18
A.1. Pengertian Konsumen	18
A.2. Jenis-Jenis Konsumen.....	20
A.3. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	22
A.4. Pengaturan Perlindungan Konsumen.....	24
A.5. Hak dan Kewajiban Konsumen	25
B. Tinjauan Umum tentang Transaksi Elektronik	28
B.1. Pengertian Transaksi Elektronik	28
B.2. Pengertian Escrow <i>Account</i>	30
C. Tinjauan Umum tentang Pengiriman Barang.....	33
C.1. Pengertian Pengiriman Barang.....	33

C.2. Sistem Pengiriman Barang	34
C.3. Operasional Pengiriman Barang	34
D. Tinjauan Umum tentang <i>E-commerce</i>	36
D.1. Pengertian <i>E-commerce</i>	36
D.2. Jenis-Jenis <i>E-commerce</i>	37
E. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Pengangkutan.....	40
E.1. Pengertian Perjanjian.....	40
E.2. Pengertian Pengangkutan	44
E.3. Pengertian Perjanjian Pengangkutan	46
E.4. Pihak-Pihak Dalam Pengangkutan	50
E.5. Asas Perjanjian Pengangkutan	51
F. Tinjauan Umum tentang Wanprestasi.....	53
F.1. Pengertian Wanprestasi	53
F.2. Bentuk-Bentuk Wanprestasi	55
F.3. Akibat Wanprestasi.....	57
G. Tinjauan Umum tentang Ganti Rugi	58
G.1. Pengertian Ganti Rugi.....	58
G.2. Bentuk-Bentuk Ganti Rugi	59
G.3. Unsur-Unsur Ganti Rugi.....	62
BAB III	65
A. Pengaturan Perlindungan Hukum bagi Konsumen yang Dirugikan akibat Keterlambatan Pengiriman Barang pada <i>E-commerce</i> Shopee	65
A.1. Shopee Sebagai <i>E-commerce</i>	65
A.2. Subjek Hukum Dalam Transaksi Jual Beli <i>Online</i>	67
A.3. Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang	70
A.4. Wanprestasi dalam Perjanjian Pengangkutan.....	73
A.5. Force Majeure dalam Perjanjian Pengangkutan	76
A.6. Peraturan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia dalam Melindungi Konsumen pada Transaksi <i>E-commerce</i>	83
B. Bentuk Pertanggungjawaban Shopee kepada Konsumen yang Dirugikan Akibat Keterlambatan Pengiriman Barang pada <i>E-commerce</i> Shopee	90
B.1. Hubungan Hukum antara Para Pihak yang Terkait dalam Transaksi Jual Beli di Shopee	90

B.2. Pinsip Pertanggungjawaban	102
B.3. Bentuk Pertanggungjawaban Shopee	106
B.4. Pertanggungjawaban Shopee Sebagai <i>Marketplace</i>	112
B.5. Pertanggungjawaban Shopee Sebagai Pelaku Usaha.....	116
B.6. Penyelesaian Keterlambatan Pengiriman Barang	123
B.7. Mekanisme Komplain dalam Transaksi Jual Beli di Shopee	126
BAB IV	132
A. KESIMPULAN	132
B. SARAN	133
DAFTAR PUSTAKA	136

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	86
Gambar 3.2.....	86
Gambar 3.3.....	87