

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN  
AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE  
DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK**

***Executive Summary***

***Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Penyerahan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum***



**Oleh :**

**Farhan Nofal**

**1910012111206**

**BAGIAN HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PADANG**

**2025**

**Reg. No. :691/Pdt/02/VIII-2025**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**EXECUTIVE SUMMARY**  
**Reg. No : 691/Pdt/02/VIII-2025**

Nama : Farhan Nofal

Npm : 1910012111206

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi : **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Akibat Barang Tidak  
Sesuai Dalam Transaksi E-commerce Di Platform Shopee Melalui  
Pembayaran Transfer Bank.**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di upload ke *website*.

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Pembimbing)



Ketua Bagian  
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta



(Dr. Sanidjar Pebrihariati R., S.H., M.H.)

# PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK

Farhan Nofal<sup>1</sup> dan Yofiza Media<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

E-mail : [Farhannofal300@gmail.com](mailto:Farhannofal300@gmail.com)

---

## ABSTRAK

*The development of e-commerce has facilitated transactions but also poses legal risks to consumers. On the Shopee platform, payment methods via bank transfer often result in losses because the goods received do not match the promised description, specifications, or quality. This study addresses: (1) What factors cause consumer losses in e-commerce transactions on Shopee? (2) What obstacles affect Shopee's procedures and policies in handling nonconforming goods? (3) What efforts are made by Shopee to provide legal protection to consumers in transactions conducted through bank transfers? The research method employed is a socio-juridical approach with qualitative analysis. Data were collected through interviews with the public and Shopee Padang Branch representatives, as well as related document studies. The findings reveal: (1) Factors causing losses include weak consumer understanding, limited evidence, and lack of consumer education. (2) Obstacles to legal protection include insufficient evidence, limited supervision, and slow mediation processes. (3) Protective measures are implemented through Shopee Guarantee, refund mechanisms, store reviews, and seller verification such as the Star Seller program. This study concludes that there is a need to strengthen consumer protection regulations, provide continuous education, and enforce stricter supervision of business actors on digital platforms to ensure justice and legal certainty for consumers in e-commerce transactions*

**Keywords:** *Consumer Protection, E-Commerce, Shopee, Nonconforming Goods.*

---

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi mendorong pesatnya perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia, dengan Shopee sebagai salah satu platform dominan. Meskipun menawarkan kemudahan, terutama dalam metode pembayaran transfer bank yang banyak diminati. Konsumen berada pada posisi rentan<sup>1</sup>. Barang yang diterima sering kali tidak sesuai spesifikasi, jumlah, atau kualitas, sehingga merugikan konsumen yang telah

membayar.<sup>2</sup>

Pembayaran transfer bank langsung ke penjual memperburuk masalah karena dana otomatis diteruskan setelah tiga hari tanpa klaim, sehingga banyak konsumen tidak mengetahui atau terlambat menyadari ketidaksesuaian barang. Hal ini menunjukkan lemahnya verifikasi klaim, serta ketiadaan jaminan kualitas sebelum barang diterima, dan rendahnya kesadaran hak konsumen. Temuan ini

---

<sup>1</sup> Ahmad M. Ramli, 2023, *Hukum dan Kebijakan Cyber Law di Era Digital*, Refika Aditama, Bandung.

<sup>2</sup> Huala Adolf, 2020, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap efektifitas perlindungan hukum konsumen dan penguatan mekanisme perlindungan hak, termasuk edukasi konsumen serta pengawasan lebih ketat pada pelaku usaha di platform shopee.

Hal ini yang menjadi alasan penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI (E-COMMERCE) DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK”**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Shopee?
2. Apa Kendala apa saja yang memengaruhi prosedur dan kebijakan Shopee dalam menangani barang tidak sesuai?
3. Apakah Upaya apa saja yang dilakukan oleh platform Shopee dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui pembayaran transfer bank?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Shopee.
2. Untuk mengetahui kendala yang memengaruhi prosedur dan kebijakan

shopee dalam menangani barang tidak sesuai.

3. Untuk Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen dalam pembayaran trasfer Bank.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah hukum sosiologis. Penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder.<sup>3</sup>

Data primer didapat dari hasil wawancara dengan Bpk Riski Novri selaku kepala Cabang Shopee Padang. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal, artikel, berita acara dan Undang-Undang.

## **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Faktor-Faktor Apa Saja yang Menyebabkan Kerugian Konsumen dalam Transaksi E-Commerce di Shopee**

Kerugian konsumen pada transaksi e-commerce di Shopee, khususnya pembayaran transfer bank, disebabkan kurangnya ketelitian membaca deskripsi, memilih hanya berdasarkan gambar, serta tidak memeriksa ukuran, bahan, dan fungsi produk. Penjual tidak jujur sering mengunggah foto tidak sesuai atau mengirim barang cacat. Banyak konsumen tidak memahami prosedur komplain Shopee yang mensyaratkan video unboxing dan bukti visual untuk refund. Sering pula konsumen terburu-buru menekan. Selain itu, kesalahan atau kelalaian pihak ekspedisi mengakibatkan barang rusak atau hilang meski Shopee menjadi perantara klaim penggantian.

---

<sup>3</sup> Rini Wahyuni, 2017, *Teknik Penulisan dan Penelitian Hukum*, Laksbang Mediatama, Bandung.

**B. Kendala yang memengaruhi Prosedur dan Kebijakan Shopee dalam menangani barang tidak sesuai**

Shopee memiliki prosedur mediasi, kendala tetap muncul: bukti konsumen sering tidak lengkap sehingga refund sulit diverifikasi; data sistem berbeda dengan kondisi nyata karena konfirmasi otomatis, kesalahan kurir, atau alamat salah; jaringan ekspedisi kompleks memperlambat klaim; serta adanya penyalahgunaan fitur pengembalian oleh sebagian konsumen.

**C. Upaya yang dilakukan oleh platform Shopee dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui pembayaran transfer bank**

Upaya yang dilakukan Shopee melindungi konsumen melalui pembayaran transfer bank adalah 1). Shopee Guarantee menahan dana sampai pembeli konfirmasi barang. 2). Memberikan hak komplain, *refund*, *retur*, atau penggantian barang dengan bukti lengkap. 3). Memberikan Fitur rating dan ulasan menilai reputasi penjual.. 4). Memberikan Status toko & data *respons* memberi transparansi agar pembeli terhindar dari risiko.

**IV. SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan penelitian, Perlindungan hukum konsumen Shopee dengan metode transfer bank belum optimal. Penyebabnya antara lain rendahnya pemahaman hak konsumen, kurangnya ketelitian membaca deskripsi, pelaku usaha tidak jujur, dan ketidakpahaman prosedur komplain. Kendala utama berupa minimnya bukti seperti video unboxing, terbatasnya pengawasan

transaksi, serta lambannya mediasi sengketa. Shopee telah berupaya lewat Shopee Guarantee, refund, ulasan, dan verifikasi penjual, tetapi efektivitasnya terhambat lemahnya edukasi digital dan sanksi. Diperlukan kesadaran konsumen, penguatan perlindungan digital, dan regulasi pemerintah ketat untuk keadilan transaksi online.

**DAFTAR PUSTAKA**

**Buku-Buku**

Ahmad M. Ramli, 2023, Hukum dan Kebijakan Cyber Law di Era Digital, Refika Aditama, Bandung.

Huala Adolf, 2020, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Rini Wahyuni, 2017, Teknik Penulisan dan Penelitian Hukum, Laksbang Mediatama, Bandung.

**Perundang-undangan**

Peraturan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih kepada Ibu Dr.Yofiza Media, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang senantiasa menyampaikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik, ucapan terimakasih selanjutnya:

1. Dekan Fakultas Hukum Ibu Dr. Sanidjar pebriharianti, S.H., M.H
2. Wakil Dekan Fakultas Hukum Bapak Dr. Suamperi, S.H., M.H
3. Ketua Bagian Hukum Perdata Ibu Dr. Yoviza Media, S.H., M.H
4. Dosen Pembimbing Akademik (PA) Ibu Nurbeti, S.H., M.H