

**TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE SHOPEE TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT MARAKNYA
PENJUALAN BARANG TIDAK SESUAI DESKRIPSI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas
Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)
Hukum Dengan Kekhususan

PERDATA



DISUSUN OLEH :

Nama : Resa Ayu Amelia

Nim : 202020130

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM (S1)
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TANGGUNG JAWAB *MARKETPLACE* SHOPEE TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT MARAKNYA PENJUALAN BARANG TIDAK SESUAI DESKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas

Dalam menyelesaikan Sarjana Strata Satu (S1)

Hukum Dengan Kekhususan

PERDATA

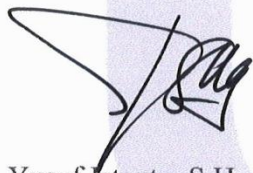
Oleh:

RESA AYU AMELIA

202020130

Kudus, 31 Agustus 2024

Disetujui:
Pembimbing I



Yusuf Istanto, S.H., M.H
NIDN.0630047902

Pembimbing II



Muhammad Ali Alladuniah, S.Sy., M.H
NIDN.0625109303

Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum UMK




Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.
NIP.06107010000010

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RESA AYU AMELIA

Nim : 202020130

Alamat : Jl.Mayong pancur Desa Singorojo RT:07 RW:01, Kecamatan Mayong, Kabupaten Jepara

Judul Skripsi : **TANGGUNG JAWAB MARKETPLACE SHOPEE TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT MARAKNYA PENJUALAN BARANG TIDAK SESUAI DESKRIPSI**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan morma yang berlaku di Universitas Muria Kudus

Kudus, 31 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



RESA AYU AMELIA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Halaman Persembahan disamping ditujukan kepada pihak atau orang-orang dapat pula ditambah dengan:

“...Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya..” (Q.s Al-Baqarah ayat 286)

“Apapun yang menjadi takdirmu pasti akan mencari jalannya sendiri untuk menemukanmu” Ali Bin Abi Thalib

Kupersembahkan Untuk:

1. Cinta Pertama dan Panutanku, Untuk Ayahanda Bapak H. Djalil Mulyanto (Alm) dan Ibu Siti Asrofah (Almh). Terima kasih sudah selalu berjuang untuk kehidupan penulis, Pernah ada cerita untuk penulis walaupun tidak sempat menemani perjuangan penulis dalam menyelesaikan studi dibangku perkuliahannya, serta terima kasih untuk Ibu sambungku Ibu Hj.Ainun Nikmah Almh) yang selalu menyayangi dan mendoakan penulis agar dilancarkan serta dipermudahkan segala urusannya.
2. Saudara kandung dan Tiriku Wiwin Harjina, Joni Hartoyo, Johan Setiawan, Najma Nurus Sofani. Terima kasih selalu memberikan dorongan dan motivasi hingga penulis bisa sampai ke tahap saat ini, semoga selalu diberkati dan diberikan kesehatan.
3. Muhammad Khotibul umam, Terima kasih atas dukungan, semangat, *support*, serta telah menjadi tempat berkeluh kesah, selalu ada dalam keadaan suka maupun duka selama proses penyusunan skripsi ini dibuat

oleh penulis. Terima kasih telah menjadi rumah yang tidak hanya berupa rumah dan bangunan melainkan pengganti sosok peran seorang Ayah bagi penulis, Terima kasih atas waktunya, doa yang senantiasa di langitkan, dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.

4. Kepada Pemilik Nim 202020040 atas nama Salsabila Anisa Putri. Terima kasih telah selalu ada untuk penulis dalam keadaan apapun, yang sudah memberikan motivasi, semangat, pendegar keluh kesah penulis dalam hal apapun itu. Terima kasih selalu menemani penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga nama tersebut juga segera menyusul penulis dalam menyelesaikan studi perkuliahannya.
5. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus angkatan 2020 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan, *see you on top guys*.
6. Terakhir, Terima kasih untuk diri sendiri. Resa Ayu Amelia, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini yang tetap memilih berusaha dan berjuang merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walaupun sering kali merasakan putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap selalu berusaha dan mencoba bangkit dari rasa lelah dan terima kasih karena sudah memilih untuk tidak menyerah ditengah perjalanan walaupun sesulit apapun itu dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini dan mampu menyelesaikannya dalam keadaan baik dan cukup sempurna, ini merupakan sebuah perayaan atas pencapaian untuk diri sendiri.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa maka penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul:

TANGGUNG JAWAB *MARKETPLACE* SHOPEE TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT MARAKNYA PENJUALAN BARANG TIDAK SESUAI DESKRIPSI

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi persyaratan guna menyelesaikan studi Program Strata Satu (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus. Pada penyusunan skripsi ini penulis melibatkan berbagai pihak, maka untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Yusuf Istanto, S.H., M.H Selaku Dosen Pembimbing 1, yang membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan
3. Bapak Muhammad Ali Alladuniah, S.Sy., M.H selaku Dosen Pembimbing 2, yang memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini sampai terselesaikan.
4. Kepada keluarga saya, Terima kasih telah memberikan motivasi dan semangat serta *support* secara materil maupun non materil
5. Kepada Muhammad Khotibul Umam dan Salsabila Anisa Putri, Terima kasih karena telah menjadi bagian yang sangat penting dalam penulisan skripsi ini bagi penulis.

6. Kepada diri sendiri, terimakasih tetap selalu berusaha dan mencoba bangkit dari rasa lelah. dan terimakasih karena sudah memilih untuk tidak menyerah ditengah perjalanan walaupun sesulit apapun itu dalam proses penyusunan penulisan skripsi ini.

Kudus, 31 Agustus 2024



Resa Ayu Amelia

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Tanggung Jawab Marketplace Shopee Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Maraknya Penjualan Barang Tidak Sesuai Deskripsi” secara umum bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai tanggung jawab *marketplace shopee* terhadap konsumen apabila terjadi ketidak sesuaian pada barang yang telah dikirim oleh pelaku usaha dan juga untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen dalam jual beli online pada *marketplace shopee*. Sekarang ini banyak para pelaku usaha yang mengirimkan barang tidak sesuai dengan deskripsi produk didalam *marketplace shopee* dan mengakibatkan kerugian bagi para konsumen.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris dengan Spesifikasi penelitian menggunakan deskriptif analisis. Metode penentuan sampel dengan purposive sampling. Metode penelitian dengan menggunakan data primer dan data sekunder yang kemudian diperiksa, diolah dan dianalisis. Metode analisis menggunakan secara kualitatif, selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tanggung jawab *marketplace shopee* terhadap kerugian konsumen akibat maraknya penjualan barang tidak sesuai dengan deskripsi adalah dengan cara menyediakan tempat sarana pelaporan yang telah disediakan *marketplace shopee* dan juga memberikan tanggung jawab yaitu tidak berupa penggantian barang secara langsung namun tanggung jawab dalam bentuk pengembalian dana atau uang kepada konsumen. Sedangkan perlindungan hukum terhadap kerugian konsumen akibat maraknya penjualan barang tidak sesuai deskripsi pada *marketplace shopee* dengan cara perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif pada *marketplace shopee* termuat dalam website shopee peraturan komunitas huruf (n) yaitu dilarang melanggar terhadap syarat layanan dan penipuan. Sedangkan perlindungan hukum represif yang diberikan *marketplace shopee* seperti batasan diberlakukannya hak akun, pengakhiran akun, tuntutan pidana dan tindakan perdata. Apabila terjadi wanprestasi maka perlindungan hukum termuat pada KUHPperdata, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik.,

Kata Kunci: *Marketplace*, *Perlindungan Hukum*, *Tanggung Jawab*.

ABSTRACT

The thesis with the title "Responsibility of the Shopee Marketplace for Consumer Losses Due to the Widespread Sales of Goods Not Matching the Description" generally aims to find out and analyze the responsibilities of the Shopee Marketplace towards consumers if there is a mismatch in goods that have been sent by business actors and also to find out and analyze Legal protection for consumers in online buying and selling on the Shopee marketplace. Currently, many business actors send goods that do not match the product description in the Shopee marketplace and this results in losses for consumers.

The approach method used in this research is empirical juridical with research specifications using descriptive analysis. The sample determination method is purposive sampling. The research method uses primary data and secondary data which are then examined, processed and analyzed. The analysis method is qualitative, then compiled into a scientific thesis.

Based Based on the research results, it is known that the responsibility of the Shopee marketplace for consumer losses due to the widespread sale of goods that do not match the description is by providing reporting facilities that have been provided by the Shopee marketplace and also providing responsibility, namely not in the form of direct replacement of goods but responsibility in the form of returns. funds or money to consumers. Meanwhile, legal protection against consumer losses due to the widespread sale of goods that do not match the description on the Shopee marketplace is by means of preventive and repressive legal protection. Preventive legal protection on the Shopee marketplace is contained in the Shopee website community regulations letter (n), namely that violations of the terms of service and fraud are prohibited. Meanwhile, the repressive legal protection provided by the Shopee marketplace includes restrictions on the application of account rights, account termination, criminal prosecution and civil action. If a default occurs, legal protection is contained in the Civil Code, Consumer Protection Law, Information and Electronic Transactions Law.

Keywords: Market, Legal Protection, Responsibility.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kegunaan Penelitian	12
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
A. Tinjauan Pustaka Terhadap Perlindungan Hukum	14
1. Pengertian Perlindungan dan Penegakan hukum	14
2. Manfaat Perlindungan dan Penegakan hukum	14
B. Tinjauan tentang jual beli.....	16
1. Pengertian tentang jual beli	16
2. Syarat sah dalam perjanjian jual beli.....	18
C. Tinjauan Tentang <i>Marketplace</i>	20
1. Pengertian Marketplace	20
2. Pihak-pihak dalam <i>Marketplace</i>	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Metode pendekatan	26
B. Spesifikasi Penelitian.....	27
C. Metode Penentuan Sampel.....	27

D.	Metode Pengumpulan Data.....	28
E.	Metode pengolahan dan Penyajian data.....	31
F.	Metode Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
A.	Tanggung jawab <i>Marketplace</i> shopee terhadap kerugian konsumen akibat maraknya penjualan barang tidak sesuai deskripsi	33
B.	Perlindungan Hukum terhadap kerugian konsumen karena maraknya penjualan barang tidak sesuai deskripsi pada <i>Marketplace</i> shopee	43
BAB V PENUTUP.....		61
A.	Kesimpulan	61
B.	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kunjungan <i>Marketplace</i> Terbanyak.....	7
Tabel 4.1 Proses Berdasarkan Ketentuan Pengembalian Dana <i>Shopee</i>	40



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Produk yang dipesan oleh konsumen	10
Gambar 1.2	Gambar Deskripsi pada toko penjualan	10

