

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era digital yang berkembang pesat saat ini telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Kemajuan teknologi informasi memberikan kemudahan dalam berbagai aktivitas, termasuk dalam hal transaksi jual beli secara *online*.¹ Kehadiran berbagai *platform e-commerce* atau *marketplace* seperti Shopee, Tokopedia, Lazada, dan TikTok Shop memberikan kemudahan bagi konsumen untuk membeli berbagai produk tanpa harus datang langsung ke toko.²

Meningkatnya penggunaan *marketplace* membuka ruang transaksi yang lebih luas antara pelaku usaha (penjual) dan konsumen. Dalam konteks ini, penjual memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan konsumen melalui kejujuran dan transparansi informasi produk yang ditawarkan. Namun, dalam praktiknya, tidak jarang konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, atau kualitas yang dijanjikan oleh penjual.³ Fenomena ketidaksesuaian barang tersebut menunjukkan masih lemahnya perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi digital, karena sering kali tanggung jawab tidak dijalankan secara efektif oleh pihak penjual.

Perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). UUPK memberikan dasar hukum

¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2019), hlm. 4.

² Yulianto, F. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Era Ekonomi Digital," *Jurnal Ilmiah Hukum*, Vol. 5 No. 2, 2022, hlm. 65.

³ Naila Zeva, "Perlindungan Hukum Konsumen dalam Transaksi E-Commerce," *Jurnal Hukum UII*, Vol. 8 No. 1, 2021, hlm. 32.

bagi konsumen untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang dialami akibat ketidaksesuaian barang. Berikut peraturan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengenai hak-hak konsumen yang tertuang dalam Pasal 4 yaitu⁴ :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk menerima pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan perlindungan dari kemungkinan kerugian yang timbul akibat penggunaan barang dan/atau jasa.
6. Hak untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang diderita akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak sesuai dengan perjanjian.

Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) menyebutkan bahwa pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontraktual, spesifikasi barang, dan risiko transaksi.⁵ Ketentuan ini menunjukkan bahwa penjual daring tetap memiliki

⁴ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

⁵ Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

tanggung jawab hukum sebagaimana pelaku usaha konvensional, hanya saja medium transaksi yang digunakan berbeda, yaitu secara elektronik.

Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Aceh Utara yang wilayah kerjanya mencakup Kota Lhokseumawe mencatat 119 pengaduan konsumen sepanjang tahun 2023, dengan sebagian besar kasus berkaitan dengan ketidaksesuaian barang dan keterlambatan penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha online.⁶ Salah satunya dialami oleh seorang konsumen bernama Tia Munfita Sari, yang membeli produk *hand blender* dengan daya 800 watt dan garansi satu tahun. Namun, setelah barang diterima, ternyata produk yang dikirim hanya memiliki daya 400 watt dan tidak disertai kartu garansi sebagaimana dijanjikan.

Konsumen telah mengajukan permohonan retur barang melalui sistem *ajukan pengembalian*, tetapi penjual menolak dengan alasan barang sudah sesuai pesanan. Proses klarifikasi oleh pihak *marketplace* berlangsung lama dan tidak memberikan kepastian penyelesaian yang jelas, sehingga konsumen mengalami kerugian material maupun waktu. Kasus ini menunjukkan masih lemahnya efektivitas mekanisme pengembalian barang dalam sistem *e-commerce*, terutama dalam menjamin hak konsumen atas barang yang sesuai dengan deskripsi penawaran.⁷

Kasus kedua terjadi Juni 2024 pada *platform* Tokopedia, di mana seorang konsumen bernama Rivan memesan pakaian pria berukuran “L” dengan warna

⁶ Portalsatu.com, *BPSK Aceh Utara: 119 Sengketa Konsumen Sepanjang 2023*, diakses tanggal 22 Oktober 2025, dari <https://portalsatu.com/bpsk-aceh-utara-tahun-2023-capai-119-sengketa-konsumen/>.

⁷ Fita, *Konsumen Yang Mengalami Ketidaksesuaian Barang*, Kota Lhokseumawe, *wawancara* pada tanggal 22 Oktober 2025.

“*navy blue*”. Namun, setelah pesanan diterima, barang yang dikirim justru berukuran “XL” dan berwarna “hitam”. Konsumen mengajukan pengembalian barang, tetapi diminta untuk menanggung biaya pengiriman sendiri dan tidak mendapatkan jaminan pengembalian dana secara penuh. Setelah proses yang cukup panjang, konsumen hanya memperoleh pengembalian dana sebagian. Meskipun masalah tersebut akhirnya diselesaikan, konsumen tetap mengalami kerugian dari sisi waktu, tenaga, dan biaya tambahan. Kasus ini memperlihatkan bahwa mekanisme retur barang pada *marketplace* belum sepenuhnya memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi konsumen, terutama dalam hal kejelasan tanggung jawab antara penjual dan penyelenggara *platform* digital.⁸

Kasus ketiga, terjadi pada Desember 2024 pada konsumen yang bernama Maulidiar yang melakukan pembelian lipstik secara *online* melalui salah satu *platform e-commerce* terkenal. Barang yang dipesan adalah lipstik berwarna *nude* dari merek kosmetik ternama. Namun, pada saat paket diterima dan dibuka, ternyata isi paket tidak sesuai dengan pesanan. Produk yang diterima justru adalah satu buah masker wajah sachet dari merek yang tidak dikenal yang memiliki nilai jual jauh lebih rendah dibandingkan lipstik yang dipesan.⁹

Setelah memeriksa secara menyeluruh rincian pengiriman pada label paket, termasuk nama, alamat, dan nomor resi, yang semuanya sesuai dengan data pribadi miliknya. Diar juga memverifikasi data pesanan di aplikasi *e-commerce*, dan memastikan bahwa tidak pernah memesan produk masker wajah. Dari sini

⁸ Rivan, Konsumen Yang Mengalami Ketidaksesuaian Barang, Kota Lhokseumawe, *wawancara* pada tanggal 23 Oktober 2025.

⁹ Diar, Konsumen Yang Mengalami Ketidaksesuaian Barang, Kota Lhokseumawe, *wawancara* pada tanggal 12 Juli 2025.

dapat disimpulkan bahwa kesalahan tidak terjadi pada tahap alamat pengiriman atau kurir, melainkan kemungkinan besar terjadi pada proses pengemasan barang oleh pihak penjual.

Setelah menemukan ketidaksesuaian tersebut, Diar segera mengajukan komplain melalui layanan pelanggan di pihak *e-commerce*. Konsumen melampirkan bukti- bukti dari foto produk yang diterima, tangkapan layar transaksi, dan nomor resi pengiriman. Namun, respon yang diterima tidak memberikan kepastian penyelesaian. Pihak penjual menolak klaim dengan alasan bahwa pesanan telah dikirim sesuai permintaan. Akibatnya, konsumen terjebak dalam ketidakpastian hukum dan tidak memperoleh pengembalian dana secara cepat. Diar harus melalui proses verifikasi tambahan dan menunggu waktu yang tidak pasti untuk mendapatkan solusi. Akibatnya, konsumen tidak hanya mengalami kerugian secara materiil, tetapi juga kesulitan dalam memperoleh kejelasan hukum dan ganti rugi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka peneliti berminat untuk mengkaji serta memperdalam persoalan ini dalam wujud tugas akhir yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Ketidaksesuaian Barang Yang Diterima Dari Penjual Melalui *Marketplace* (Studi Penelitian di Kota Lhokseumawe)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual *marketplace* di Kota Lhokseumawe?
3. Bagaimana upaya penyelesaian hambatan dalam pemenuhan perlindungan hukum bagi konsumen pada sengketa ketidaksesuaian barang dalam transaksi *marketplace* di Kota Lhokseumawe?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi kajian mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe, analisis terhadap hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum tersebut, serta penelaahan terhadap upaya penyelesaian hambatan dalam pemenuhan perlindungan hukum bagi konsumen pada sengketa ketidaksesuaian barang dalam transaksi *marketplace*. Dengan ruang lingkup ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai perlindungan hukum konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Kota Lhokseumawe.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe.
- b. Untuk mengidentifikasi dan menjelaskan hambatan-hambatan yang dihadapi konsumen dalam memperoleh perlindungan hukum atas ketidaksesuaian barang yang diterima.
- c. Untuk mengkaji upaya penyelesaian hambatan dalam pemenuhan perlindungan hukum bagi konsumen pada sengketa ketidaksesuaian barang dalam transaksi *marketplace* di Kota Lhokseumawe.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, sebagai berikut :

a. Secara teoritis

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya pemahaman teoritis mengenai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe, sehingga dapat mempertegas penerapan doktrin perlindungan konsumen dalam transaksi digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan teoritis bagi penelitian selanjutnya yang membahas perkembangan regulasi, kebijakan, maupun praktik penyelesaian sengketa dalam industri *marketplace*.

b. Secara Praktis

- 1) Memberikan pemahaman kepada konsumen tentang hak-hak hukum mereka dan langkah yang dapat ditempuh apabila menerima barang tidak sesuai dari penjual di *marketplace*.
- 2) Menjadi pedoman bagi penjual untuk memahami kewajiban hukum dalam memberikan informasi produk yang benar dan jujur agar terhindar dari sengketa dengan konsumen.
- 3) Memberikan masukan bagi pemerintah, BPSK, dan LPKSM dalam memperkuat pengawasan serta penyelesaian sengketa konsumen di sektor perdagangan elektronik.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi dasar ketika melaksanakan sebuah penelitian. Penelitian terdahulu berfungsi untuk memperluas dan memperdalam teori yang akan digunakan dalam kajian penelitian yang akan dilakukan.¹⁰ Berikut beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang hendak dilakukan:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Naila Zeva, dengan judul *Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*.¹¹ Pada penelitian ini membahas mengenai tanggung jawab pelaku usaha

¹⁰ Salma, *Cara Membuat Penelitian Terdahulu*, diakses pada 19 Juli 2022 dari <https://penerbitdepublish.com/penelitianterdahulu/#:~:text=mengenai%20penelitian%20terdahulu,1.,bahan%20kajian%20pada%20penelitian%20ini>.

¹¹ Naila Zeva, “*Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Barang yang Tidak Sesuai dengan Gambar pada Aplikasi Belanja Online Shopee (Studi Analisis Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)*” Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Banten, 2024, hlm. 1-7.

terhadap konsumen yang dirugikan karena menerima barang yang tidak sesuai dengan gambar atau deskripsi pada *platform* Shopee, ditemukan bahwa sebagian besar pelaku usaha tidak memberikan informasi produk secara jujur dan akurat. Mereka menampilkan gambar produk yang menyesatkan, sehingga barang yang diterima konsumen sering kali berbeda secara kualitas maupun spesifikasi. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada ruang lingkup wilayah dan fokus kajian. Penelitian Naila Zeva meneliti tanggung jawab penjual Shopee secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen di *marketplace* yang beroperasi di Kota Lhokseumawe.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mia Anastasya, dengan judul *Penyelesaian Sengketa Jual Beli Melalui Marketplace TikTokShop Terhadap Ketidaksesuaian Barang yang Merugikan Konsumen*.¹² Pada penelitian ini membahas kendala yang dialami konsumen ketika menerima barang yang tidak sesuai dari TikTokShop, termasuk kurangnya tanggapan dari pelaku usaha saat konsumen mengajukan keluhan. Penelitian ini mengungkap bahwa meskipun secara normatif perlindungan konsumen telah diatur dalam UUPK, dalam praktiknya banyak konsumen kesulitan mendapatkan ganti rugi atau pertanggungjawaban dari penjual. Pendekatan yang digunakan adalah yuridis normatif, dan fokus penelitian ada pada mekanisme penyelesaian

¹² Mia Anastasya, "*Penyelesaian Sengketa Jual Beli Melalui Marketplace TikTokShop Terhadap Ketidaksesuaian Barang yang Merugikan Konsumen*" Skripsi, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, 2024, hlm. 2.

sengketa serta efektivitas implementasi hukum perlindungan konsumen. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian. Penelitian Mia menyoroti *marketplace* TikTok Shop, sedangkan penelitian ini difokuskan pada *marketplace* yang beroperasi di wilayah Kota Lhokseumawe, dengan penekanan pada perlindungan hukum terhadap konsumen dalam kasus ketidaksesuaian barang.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Raudhah Assyifa Baziad, dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Uang Kembalian Dalam Transaksi Jual Beli (Studi Penelitian pada Ritel Modern di Kota Lhokseumawe)*.¹³ Penelitian ini membahas bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat tidak diberikannya uang kembalian secara utuh saat bertransaksi di ritel modern. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengalihan uang kembalian ke bentuk lain tanpa adanya persetujuan dari konsumen dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hak konsumen, serta berpotensi menimbulkan kerugian baik secara materiil maupun imateriil. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada media transaksi. Penelitian Raudhah meneliti transaksi secara langsung di ritel modern (offline), sedangkan penelitian ini meneliti transaksi digital (online) melalui *marketplace* dengan fokus pada ketidaksesuaian barang.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fadli, dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Pembatalan*

¹³ Raudhah Assyifa Baziad, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Hak Uang Kembalian Dalam Transaksi Jual Beli (Studi Penelitian pada Ritel Modern di Kota Lhokseumawe)*", Skripsi, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, 2024, hlm. 14-15.

Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Sistem Cash On Delivery (COD).¹⁴ Penelitian ini membahas persoalan hukum yang timbul akibat pembatalan transaksi secara sepihak oleh konsumen dalam sistem pembayaran COD. Penelitian ini menyoroti lemahnya posisi hukum pelaku usaha dalam sistem ini, karena Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen lebih banyak memberi perlindungan kepada konsumen. Hal ini mengakibatkan pelaku usaha tidak memiliki kepastian hukum dalam menuntut pertanggungjawaban ketika konsumen membatalkan transaksi secara sepihak, padahal telah terjadi kesepakatan atau kontrak elektronik antara kedua pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 20 ayat (1) UU ITE dan Pasal 1338 KUHPerdata. Perbedaan dengan penelitian ini ialah pada pihak yang diteliti. Penelitian Muhammad Fadli berfokus pada perlindungan bagi pelaku usaha, sedangkan penelitian ini berfokus pada perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian akibat menerima barang yang tidak sesuai dengan pesanan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Iqbal Ferdiansyah, dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan Media Online Tokopedia di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara.¹⁵ Penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan

¹⁴ Muhammad fadli, Yulia, dan Tri Widia Kunia Sari “*Perlindungan Hukum Terhadap Pelaku Usaha Akibat Pembatalan Sepihak Oleh Konsumen Dalam Jual Beli Melalui Sistem Cash On Delivery (COD)*” Skripsi, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, 2025, hlm. 5-6.

¹⁵ Iqbal Ferdiansyah, “*Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan Media Online Tokopedia di Kecamatan Dewantara, Kabupaten Aceh Utara*” Skripsi, Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe, 2025, hlm. 47.

dan layanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam bertransaksi di *marketplace*. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian. Penelitian Iqbal menyoroti aspek perilaku dan kepuasan konsumen terhadap *marketplace*, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada aspek perlindungan hukum bagi konsumen yang menerima barang tidak sesuai dari penjual melalui *marketplace* di Kota Lhokseumawe.