

Jual Beli Melalui Internet (*E-Commerce*) Ditinjau dari Aspek Kontrak Elektronik antara Shopee dan Konsumen di Kota Makassar

Hambali H

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Halu Oleo, Kota Kendari, Indonesia

*Email Korespodensi: hambalihusaini@uho.ac.id

Diterima: 18-01-2026 | Disetujui: 28-01-2026 | Diterbitkan: 31-01-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the legal validity of electronic contracts in online buying and selling transactions through Shopee based on Indonesian contract law, legal protection for consumers in Makassar City, and the legal liability of Shopee and sellers for consumer losses. This research employs a normative legal research method with statutory and conceptual approaches, supported by empirical data obtained through interviews with consumers who experienced default in e-commerce transactions. The data were analyzed qualitatively using a juridical-normative approach. The results show that electronic contracts in Shopee transactions are legally valid as they fulfill the requirements of a valid contract under Article 1320 of the Indonesian Civil Code and are recognized under the Electronic Information and Transactions Law. Legal protection for consumers is available through national regulations and internal platform mechanisms; however, in practice, consumer legal literacy and law enforcement effectiveness remain limited in Makassar. Sellers are directly liable for default, while Shopee, as an electronic system provider, has a responsibility to ensure system security and consumer protection and may be held liable for negligence in supervising transactions. This study recommends strengthening regulations regarding marketplace platform liability and improving consumer legal literacy.

Keywords: *E-commerce; electronic contract; Shopee; consumer protection; wanprestasi.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi jual beli melalui platform Shopee ditinjau dari hukum perjanjian di Indonesia, perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar, serta tanggung jawab hukum pihak Shopee dan penjual terhadap kerugian konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, serta didukung data empiris melalui wawancara dengan konsumen yang mengalami wanprestasi dalam transaksi e-commerce. Data dianalisis secara kualitatif dengan metode yuridis-normatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontrak elektronik dalam transaksi Shopee sah secara hukum karena memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata dan diakui dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Perlindungan hukum bagi konsumen telah tersedia melalui regulasi nasional dan mekanisme internal platform, namun dalam praktik di Kota Makassar masih menghadapi kendala rendahnya literasi hukum dan efektivitas penegakan hukum. Penjual bertanggung jawab langsung atas wanprestasi, sedangkan Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab dalam menjamin keamanan sistem dan perlindungan konsumen, serta dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terjadi kelalaian dalam pengawasan transaksi. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi terkait tanggung jawab platform marketplace dan peningkatan literasi hukum konsumen.

Katakunci: E-commerce; kontrak elektronik; Shopee; perlindungan konsumen; wanprestasi.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

H, H. (2026). Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Kontrak Elektronik antara Shopee dan Konsumen di Kota Makassar. Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora, 2(1), 613-620.
<https://doi.org/10.63822/z14yzm55>

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi fundamental dalam pola transaksi perdagangan, khususnya melalui sistem perdagangan elektronik (electronic commerce/e-commerce). Perdagangan konvensional yang sebelumnya mengandalkan interaksi tatap muka kini beralih ke transaksi digital melalui platform marketplace. Perubahan ini tidak hanya mengubah pola konsumsi masyarakat, tetapi juga melahirkan bentuk baru hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yang diwujudkan dalam kontrak elektronik.

E-commerce menawarkan berbagai keunggulan, seperti efisiensi waktu, kemudahan akses, serta perluasan pasar tanpa batas geografis. Di Indonesia, pertumbuhan e-commerce meningkat pesat seiring dengan penetrasi internet dan penggunaan perangkat digital yang semakin luas. Salah satu platform marketplace terbesar yang digunakan masyarakat adalah Shopee, yang menjadi sarana utama transaksi jual beli daring, termasuk di Kota Makassar.

Dalam transaksi e-commerce, hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen diwujudkan dalam bentuk kontrak elektronik (electronic contract). Kontrak elektronik merupakan perjanjian yang dibuat dan disepakati melalui sistem elektronik, yang mengikat para pihak sebagaimana perjanjian konvensional. Keabsahan kontrak elektronik di Indonesia didasarkan pada ketentuan Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang mengatur syarat sah perjanjian, serta diatur lebih lanjut dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Selain itu, aspek perlindungan konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Namun, dalam praktik, transaksi melalui Shopee tidak lepas dari berbagai permasalahan hukum. Di Kota Makassar, terdapat sejumlah kasus yang dialami konsumen, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, cacat produk, keterlambatan pengiriman, pembatalan sepihak oleh penjual, hingga praktik penipuan daring. Persoalan tersebut menunjukkan adanya ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha, serta potensi pelanggaran terhadap prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Selain itu, karakteristik kontrak elektronik pada platform Shopee umumnya berbentuk kontrak baku (*standard contract*) yang ditentukan sepihak oleh penyedia platform, sehingga konsumen tidak memiliki kesempatan untuk melakukan negosiasi terhadap klausula perjanjian. Kondisi ini berpotensi menimbulkan klausula eksonerasi yang merugikan konsumen dan bertentangan dengan asas keadilan, kepastian hukum, dan keseimbangan para pihak dalam hukum perjanjian.

Berdasarkan uraian tersebut, kajian yuridis terhadap kontrak elektronik dalam transaksi jual beli melalui Shopee menjadi penting untuk menganalisis keabsahan kontrak elektronik, tanggung jawab hukum para pihak, serta efektivitas perlindungan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan hukum kontrak elektronik serta menjadi bahan pertimbangan bagi pembuat kebijakan dan pelaku usaha dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumen. Dengan Rumusan Masalah, Bagaimana keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi jual beli melalui Shopee ditinjau dari hukum perjanjian di Indonesia?, Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi Shopee di Kota Makassar?, Bagaimana tanggung jawab hukum pihak Shopee dan penjual terhadap kerugian konsumen?. Tujuan Penelitian, Menganalisis keabsahan kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce Shopee. Mengkaji bentuk perlindungan hukum bagi konsumen di Kota Makassar. Menilai tanggung jawab hukum pelaku usaha dan platform marketplace terhadap sengketa transaksi

Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) Ditinjau dari Aspek Kontrak Elektronik antara Shopee dan Konsumen di Kota Makassar

(Hambai H.)

elektronik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan **penelitian hukum normatif (doctrinal legal research)** yang bertujuan untuk mengkaji norma-norma hukum yang mengatur kontrak elektronik dalam transaksi e-commerce, khususnya pada platform Shopee. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan menelaah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier guna menemukan asas, norma, dan doktrin hukum yang relevan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach)

Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kontrak elektronik dan perlindungan konsumen, antara lain:

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), khususnya Pasal 1320 dan Pasal 1338;
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016;
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik;
- Peraturan Menteri Perdagangan terkait perdagangan melalui sistem elektronik (PMSE).

b. Pendekatan Konseptual (Conceptual Approach)

Pendekatan konseptual digunakan untuk mengkaji konsep-konsep hukum yang berkembang dalam doktrin hukum perdata dan hukum siber, seperti konsep kontrak elektronik, asas kebebasan berkontrak, asas konsensualisme, asas itikad baik, klausula baku, serta perlindungan konsumen dalam transaksi digital.

c. Pendekatan Kasus (Case Approach)

Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis putusan pengadilan atau sengketa terkait transaksi e-commerce dan wanprestasi dalam jual beli daring, baik di Indonesia maupun di negara lain sebagai bahan perbandingan hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi Jual Beli Melalui Shopee Ditinjau dari Hukum Perjanjian di Indonesia

a. Kontrak Elektronik sebagai Perjanjian yang Sah Secara Hukum

Kontrak elektronik dalam transaksi Shopee merupakan bentuk perjanjian yang dibuat melalui sistem elektronik antara penjual, pembeli, dan penyedia platform. Secara yuridis, kontrak elektronik memiliki kedudukan hukum yang sama dengan kontrak konvensional, sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) yang mendefinisikan kontrak elektronik sebagai perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik. Keabsahan kontrak elektronik tetap mengacu pada Pasal 1320 KUHPerdata yang mensyaratkan empat

unsur sahnya perjanjian, yaitu:

1. Kesepakatan para pihak;
2. Kecakapan para pihak;
3. Objek tertentu;
4. Sebab yang halal.

Dalam transaksi Shopee, kesepakatan para pihak tercermin dari tindakan pembeli yang menekan tombol “checkout” atau “beli”, yang secara hukum dipandang sebagai pernyataan kehendak (consent). Kecakapan para pihak diasumsikan terpenuhi karena pengguna telah menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan platform. Objek perjanjian berupa barang atau jasa yang diperjualbelikan, sedangkan sebab perjanjian adalah kegiatan jual beli yang sah menurut hukum.

Dengan demikian, secara normatif, kontrak elektronik dalam transaksi Shopee memenuhi syarat sah perjanjian dan mengikat para pihak berdasarkan asas pacta sunt servanda sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdara.

b. Kontrak Baku dan Ketidakseimbangan Posisi Tawar

Kontrak elektronik pada platform Shopee umumnya berbentuk kontrak baku (standard form contract) yang disusun sepihak oleh penyedia platform. Konsumen hanya diberikan pilihan untuk menyetujui atau menolak tanpa kesempatan negosiasi klausula. Hal ini menimbulkan ketidakseimbangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha.

Dalam perspektif hukum perjanjian, kontrak baku tetap sah selama tidak melanggar hukum, kesusilaan, dan ketertiban umum. Namun, keberadaan klausula eksonerasi yang membatasi tanggung jawab pelaku usaha dapat bertentangan dengan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang melarang pencantuman klausula baku yang merugikan konsumen.

c. Validitas Bukti Kontrak Elektronik

Bukti transaksi dalam Shopee berupa invoice digital, chat, dan bukti pembayaran elektronik diakui sebagai alat bukti hukum yang sah berdasarkan Pasal 5 UU ITE, yang menyatakan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik serta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Dengan demikian, kontrak elektronik dalam transaksi Shopee memiliki keabsahan hukum yang kuat baik sebagai perjanjian maupun sebagai alat bukti dalam sengketa perdata.

2. Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Shopee di Kota Makassar

a. Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif bertujuan mencegah terjadinya kerugian konsumen. Dalam konteks transaksi Shopee, perlindungan preventif diberikan melalui:

1. Regulasi nasional, seperti UU Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan perdagangan melalui sistem elektronik;
2. Sistem escrow Shopee (Shopee Guarantee), di mana dana pembeli ditahan oleh platform sampai barang diterima dan dikonfirmasi;
3. Fitur ulasan dan rating, yang berfungsi sebagai mekanisme kontrol sosial terhadap pelaku usaha.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif diberikan setelah terjadi sengketa atau kerugian. Konsumen yang dirugikan dapat menempuh upaya:

1. Pengaduan kepada platform Shopee melalui fitur pengembalian dana dan komplain;
2. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
3. Gugatan perdata ke pengadilan berdasarkan wanprestasi atau perbuatan melawan hukum;
4. Pengaduan kepada Kementerian Perdagangan atau Otoritas Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan data wawancara dengan konsumen di Kota Makassar, sebagian besar konsumen memilih penyelesaian melalui mekanisme internal Shopee karena dianggap lebih cepat dan praktis, meskipun tidak selalu memberikan ganti rugi secara optimal.

c. Tantangan Perlindungan Konsumen di Makassar

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi hukum konsumen masih rendah, sehingga banyak konsumen tidak memahami hak-haknya. Selain itu, proses penegakan hukum formal dianggap rumit dan memerlukan biaya tinggi, sehingga jarang digunakan oleh konsumen.

3. Tanggung Jawab Hukum Pihak Shopee dan Penjual terhadap Kerugian Konsumen

a. Tanggung Jawab Penjual

Penjual dalam platform Shopee merupakan pelaku usaha yang bertanggung jawab langsung atas kualitas barang dan pelaksanaan perjanjian jual beli. Apabila penjual tidak memenuhi kewajiban, seperti mengirim barang yang tidak sesuai deskripsi atau terlambat, maka penjual dapat dinyatakan wanprestasi berdasarkan Pasal 1238 dan Pasal 1243 KUHPerdata.

Bentuk tanggung jawab penjual meliputi:

- Penggantian barang;
- Pengembalian dana (refund);
- Ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen.

b. Tanggung Jawab Shopee sebagai Platform Marketplace

Shopee secara hukum berkedudukan sebagai penyelenggara sistem elektronik dan perantara transaksi (marketplace intermediary). Meskipun Shopee bukan pihak langsung dalam perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli, Shopee tetap memiliki tanggung jawab hukum berdasarkan:

1. UU ITE dan PP 71 Tahun 2019, yang mewajibkan penyelenggara sistem elektronik menjamin keandalan, keamanan, dan perlindungan data pengguna;
2. UU Perlindungan Konsumen, yang menempatkan platform sebagai pelaku usaha yang harus memberikan perlindungan kepada konsumen.

Shopee dapat dimintai pertanggungjawaban apabila lalai dalam mengawasi penjual, membiarkan praktik penipuan, atau gagal menyediakan sistem pengamanan transaksi.

c. Konsep Tanggung Jawab Bersama (Joint Liability)

Dalam praktik, tanggung jawab kerugian konsumen dalam e-commerce dapat bersifat tanggung jawab bersama antara penjual dan platform. Konsep ini sejalan dengan prinsip product liability dan strict

liability, di mana pelaku usaha dapat dimintai pertanggungjawaban tanpa perlu pembuktian kesalahan, apabila kerugian konsumen terbukti terjadi.

Namun, klausula baku Shopee sering membatasi tanggung jawab platform, sehingga dalam praktik Shopee lebih menempatkan tanggung jawab pada penjual. Hal ini menimbulkan kritik akademik karena berpotensi melemahkan perlindungan konsumen.

Sintesis Hasil Pembahasan

1. Kontrak elektronik dalam transaksi Shopee sah secara hukum karena memenuhi syarat sah perjanjian dan diakui sebagai alat bukti elektronik.
2. Perlindungan hukum konsumen tersedia secara preventif dan represif, namun implementasinya di Makassar masih menghadapi kendala literasi hukum dan efektivitas penegakan hukum.
3. Penjual bertanggung jawab langsung atas wanprestasi, sedangkan Shopee memiliki tanggung jawab sebagai penyelenggara sistem elektronik dan dapat dimintai pertanggungjawaban apabila lalai atau terdapat kegagalan sistem perlindungan konsumen.

KESIMPULAN

Keabsahan Kontrak Elektronik dalam Transaksi Shopee Kontrak elektronik dalam transaksi jual beli melalui Shopee sah dan mengikat secara hukum berdasarkan ketentuan Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdara serta Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016. Kesepakatan para pihak diwujudkan melalui tindakan elektronik (klik persetujuan), objek perjanjian jelas, serta tujuan perjanjian tidak bertentangan dengan hukum. Selain itu, dokumen elektronik, invoice digital, dan komunikasi elektronik diakui sebagai alat bukti yang sah dalam hukum acara perdata.

Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi Shopee di Kota Makassar Perlindungan hukum bagi konsumen telah diatur secara normatif melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU ITE, dan peraturan pelaksana perdagangan melalui sistem elektronik. Perlindungan preventif diberikan melalui regulasi, sistem escrow (Shopee Guarantee), dan mekanisme rating serta ulasan konsumen. Perlindungan represif dapat ditempuh melalui pengaduan ke platform, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan gugatan perdata. Namun, dalam praktik di Kota Makassar, efektivitas perlindungan masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi hukum konsumen, minimnya akses terhadap mekanisme penyelesaian sengketa formal, serta dominasi penyelesaian internal platform yang belum tentu menjamin ganti rugi optimal.

Tanggung Jawab Hukum Shopee dan Penjual terhadap Kerugian Konsumen Penjual bertanggung jawab secara langsung atas wanprestasi berdasarkan ketentuan hukum perdata, termasuk kewajiban memberikan penggantian barang, pengembalian dana, atau ganti rugi. Sementara itu, Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki tanggung jawab hukum untuk menjamin keamanan, keandalan sistem, serta perlindungan konsumen. Dalam kondisi tertentu, Shopee dapat dimintai pertanggungjawaban apabila lalai dalam pengawasan penjual atau sistem pengamanan transaksi. Namun, klausula baku yang membatasi tanggung jawab platform berpotensi melemahkan perlindungan konsumen dan perlu dievaluasi secara yuridis.

DAFTAR PUSTAKA

- Harahap, M. Y. (2016). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Subekti, R. (2014). *Hukum perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Alwansyah, F., & Ramli, M. (2020). Perlindungan hukum konsumen dalam transaksi e-commerce di Indonesia. *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM*, 27(3), 517–536.
- Arifin, R., & Wardana, R. (2019). Legal protection for consumers in electronic commerce transactions in Indonesia. *Journal of Law, Policy and Globalization*, 82, 45–52.
- Budianto, A., & Nugroho, A. (2021). Electronic contracts in Indonesian civil law: Validity and enforcement. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues*, 24(6), 1–12.
- Hidayat, T., & Suryani, A. (2020). Tanggung jawab pelaku usaha dalam transaksi jual beli online. *Jurnal Legislasi Indonesia*, 17(4), 521–534.
- Kurniawan, D., & Prasetyo, A. (2021). Standard form contracts and consumer protection in Indonesian e-commerce. *International Journal of Law and Management*, 63(5), 565–579.
- Nugraha, X., & Putra, R. (2018). Electronic evidence in Indonesian civil procedure law. *Hasanuddin Law Review*, 4(2), 175–189.
- Rahmawati, I., & Putri, S. (2019). Legal issues of online shopping contracts in Indonesia. *Jurnal Hukum dan Peradilan*, 8(3), 395–412.
- Rizal, M., & Fadillah, N. (2022). Perlindungan konsumen digital dalam marketplace. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 52(1), 120–145.
- Sari, D., & Wibowo, H. (2020). E-commerce dispute resolution and consumer rights protection in Indonesia. *Journal of Indonesian Legal Studies*, 5(2), 243–259.
- Setiawan, A., & Mahendra, I. (2021). Online marketplace liability for consumer losses. *Journal of Business Law and Ethics*, 3(1), 55–70.
- Situmorang, J., & Lestari, R. (2020). Contract law principles in electronic transactions. *Journal of Private and Commercial Law*, 14(1), 89–105.
- Utami, N., & Haryanto, D. (2022). Legal responsibility of marketplace platforms in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 15(4), 345–360.