

PENEGAKAN SANKSI HUKUM TERHADAP PENIPUAN DI E-COMMERCE SHOPEE SEBAGAI UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS DI WILAYAH POLRES CIREBON KOTA)
ENFORCEMENT OF LEGAL SANCTIONS AGAINST FRAUD ON SHOPEE E-COMMERCE AS A CONSUMER PROTECTION MEASURE (CASE STUDY IN THE CIREBON CITY POLICE AREA)

Hadi Alfian Ilham dan Dadan Taufik Fathurohman

Fakultas Hukum, Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon

Korespondensi Penulis : hadialfian2701@gmail.com, dadan.taufik@ugj.ac.id

Citation Structure Recommendation :

Ilham, Hadi Alfian dan Dadan Taufik Fathurohman. *Penegakan Sanksi Hukum terhadap Penipuan di E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Wilayah Polres Cirebon Kota)*. Rewang Rencang : Jurnal Hukum Lex Generalis. Vol.7. No.7 (2026).

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penegakan hukum terhadap pelaku praktik penipuan di platform *e-commerce* Shopee di wilayah hukum Polres Cirebon Kota serta mengkaji bagaimana tanggung jawab hukum pelaku terhadap kerugian konsumen yang ditimbulkan akibat praktik penipuan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris dengan pendekatan sosiologis melalui studi kasus di wilayah Polres Cirebon Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa temuan terkait proses penegakan hukum oleh Polres Cirebon Kota, terhambat, khususnya dalam pembuktian, penggunaan alat bukti elektronik, serta penerapan ketentuan dalam peraturan UU ITE dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, penegakan hukum terhadap praktik penipuan *e-commerce* memerlukan sinergi antara aparat penegak hukum, lembaga perlindungan konsumen, pelaku usaha dan platform digital guna mewujudkan perlindungan hukum yang efektif.

Kata Kunci: Penegakan Hukum, Penipuan *E-commerce* Shopee, Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze law enforcement against perpetrators of fraudulent practices on the Shopee e-commerce platform within the jurisdiction of the Cirebon City Police and examine how the perpetrators are legally responsible for consumer losses incurred due to these fraudulent practices. The research method used is an empirical juridical method with a sociological approach through a case study in the Cirebon City Police area. The results of the study indicate that

findings related to the law enforcement process by the Cirebon City Police are hampered, especially in terms of evidence, the use of electronic evidence and the application of provisions in the ITE Law and the Consumer Protection Law. In addition, law enforcement against e-commerce fraudulent practices requires synergy between law enforcement officials, consumer protection agencies, business actors and digital platforms to realize effective legal protection.

Keywords: Law Enforcement, Shopee E-commerce Fraud, Consumer Protection

A. PENDAHULUAN

Di Indonesia, ada banyak platform belanja di *e-commerce* yang memberikan jaminan keselamatan saat bertransaksi, salah satunya adalah Shopee. Shopee adalah platform *e-commerce* yang menawarkan berbagai produk yang relevan bagi pria dan wanita, di mana penawarannya disesuaikan dengan pola hidup masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, barang-barang yang ditawarkan Shopee selalu memenuhi tuntutan gaya hidup yang semakin modern. Berdasarkan penelitian terbaru dari Iprice, Shopee dikenal sebagai aplikasi *e-commerce* teratas di Indonesia dengan jumlah pengguna aktif yang paling banyak. Pada tahun 2020, lebih dari 260 juta transaksi berhasil direkam. Shopee menjalin kemitraan dengan banyak layanan pengantaran barang untuk memberikan berbagai promosi, salah satunya adalah pengiriman gratis ke seluruh Indonesia sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Layanan seperti Gosend, J&T, JNE dan Pos Kilat adalah kurir yang bekerja sama dengan Shopee.¹

Di dalam sektor *e-commerce* telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, berkat penetrasi teknologi digital yang cepat serta peningkatan dalam akses internet. Namun, kemajuan ini juga diiringi dengan meningkatnya angka kasus penipuan di dunia maya. Kasus penipuan dalam *e-commerce* dapat terjadi melalui berbagai cara, misalnya penjualan barang tiruan, penipuan terkait kartu kredit, atau modus lainnya. Dalam situasi di mana barang yang diterima tidak sesuai dengan yang diiklankan, contohnya saat berbelanja secara online tetapi barang yang datang tidak sesuai dengan deskripsi yang ada di toko, apakah ini dapat dianggap sebagai pelanggaran hak konsumen oleh penjual?

¹ Sandya Hasina, Nurasih Harahap dan Teuku Daudsyah, *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce terhadap Pembelian Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi di Marketplace Shopee*, Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah, Vol.5, No.2 (Juni 2024), p.96–106.

Dan apakah ada kemungkinan untuk menuntut penjual agar mengembalikan atau mengganti uang yang telah dibayarkan tersebut?.²

Di Indonesia, regulasi perlindungan konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan tanggung jawab pedagang dan platform *e-commerce* untuk memastikan keamanan transaksi.³ Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) serta Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik memberikan landasan hukum untuk menindak praktik penipuan daring.⁴ Meskipun demikian, implementasi sanksi hukum terhadap pelaku penipuan di *e-commerce* sering kali menghadapi tantangan, seperti keterbatasan yurisdiksi lintas wilayah, kesulitan dalam pengumpulan bukti digital dan koordinasi antara platform, konsumen, serta aparat penegak hukum. Wilayah Polres Cirebon Kota, sebagai salah satu daerah dengan aktivitas *e-commerce* yang cukup tinggi, telah melaporkan beberapa kasus penipuan di platform Shopee. Penegakan sanksi hukum dalam konteks ini tidak hanya bertujuan untuk menghukum pelaku, tetapi juga sebagai upaya preventif untuk meningkatkan perlindungan konsumen.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa praktik penipuan dalam transaksi *e-commerce* masih menjadi permasalahan yang sering merugikan konsumen dan memerlukan penegakan hukum yang efektif. Hendra Lesmana, Yoserwan dan Nani Mulyati (2024) dalam penelitiannya mengenai penegakan hukum terhadap tindak pidana *e-commerce* menemukan bahwa aparat penegak hukum mengalami kendala dalam pembuktian digital serta pelacakan identitas pelaku kejahatan transaksi elektronik. Penelitian tersebut menegaskan bahwa efektivitas penegakan hukum sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi dan koordinasi antar lembaga.

² Tiara Nurulita Nabilah, Prita Rain Aulia dan Sthevanny Vhadya Beatric, *Upaya Perlindungan dan Penegakan Hukum terhadap Penipuan Aplikasi E-Commerce di Indonesia dan Malaysia*, Artikel, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2024, p.1–13.

³ Indonesia, *Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No.11 Tahun 2008, LN Tahun 2008 No.58, TLN No.4843.

⁴ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No.19 Tahun 2016, LN Tahun 2016 No.251, TLN No.5952.

Rahmia Rachman, Elyezer H. Silalahi dan Intje S. Dahlan (2025) menjelaskan bahwa tindak pidana *online fraud* dalam *e-commerce* merupakan bentuk kejahatan siber yang terus berkembang seiring meningkatnya penggunaan transaksi digital. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen memerlukan penerapan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik secara tegas agar memberikan efek jera kepada pelaku penipuan. Selanjutnya, Salman Al Farizy (2024) menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak hanya menjadi tanggung jawab pelaku usaha, tetapi juga platform digital sebagai penyelenggara sistem elektronik. Penelitian tersebut menekankan pentingnya mekanisme pengawasan transaksi, pengaduan konsumen dan pemberian ganti rugi sebagai bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan.

Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut hanya membahas perlindungan konsumen dan penegakan hukum terhadap penipuan *e-commerce* secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji penegakan sanksi hukum terhadap praktik penipuan pada platform Shopee di wilayah hukum Polres Cirebon Kota serta menghubungkannya dengan peran dan tanggung jawab platform dalam upaya perlindungan konsumen masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi kajian sebelumnya dengan fokus yang lebih spesifik pada mekanisme penegakan hukum dan perlindungan konsumen dalam transaksi di platform Shopee.

Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji efektivitas mekanisme penegakan hukum, peran platform Shopee, serta implikasi terhadap hak-hak konsumen, guna memberikan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif dalam mencegah praktik penipuan di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan hukum *e-commerce* yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika masyarakat informasi, dengan demikian penelitian ini akan menganbil rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana Penegakan Sanksi Hukum terhadap Pelaku Praktik Penipuan di *E-commerce* Shopee di Wilayah Polres Cirebon Kota?
2. Bagaimana Peran dan Tanggung Jawab Hukum terhadap Kerugian Konsumen akibat Pelaku Praktik Penipuan yang terjadi di platform *e-commerce* Shopee?

Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk, mengkaji mekanisme penegakan sanksi hukum yang diterapkan oleh aparat penegak hukum di wilayah Polres Cirebon Kota terhadap pelaku penipuan di platform *e-commerce* Shopee, termasuk analisis terhadap regulasi yang berlaku dan efektivitas implementasinya. Serta, mengidentifikasi peran dan tanggung jawab hukum platform *e-commerce* Shopee serta pihak terkait lainnya dalam mengatasi kerugian konsumen akibat praktik penipuan, dengan fokus pada aspek perlindungan konsumen dan tanggung jawab pidana atau perdata.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum yuridis normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada kajian terhadap norma hukum yang berlaku, khususnya peraturan perundang-undangan, asas hukum dan doktrin yang berkaitan dengan Penegakan Sanksi Hukum terhadap Penipuan di *E-commerce* Shopee sebagai Upaya Perlindungan konsumen. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis ketentuan diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menekankan tanggung jawab pedagang dan platform *e-commerce* untuk memastikan keamanan transaksi.

Selain analisis normatif, penelitian ini juga didukung oleh data lapangan sebagai bahan penunjang analisis. Data lapangan digunakan untuk memberikan gambaran faktual mengenai praktik Penegakan Sanksi Hukum terhadap Penipuan di *E-commerce* Shopee sebagai Upaya Perlindungan konsumen. Data tersebut berfungsi memperkuat dan mengonfirmasi analisis normatif, sehingga penelitian ini mampu menjembatani kesenjangan antara pengaturan hukum dan realitas yang terjadi dalam praktik.

B. PEMBAHASAN

1. Bagaimana Penegakan Sanksi Hukum terhadap Pelaku Praktik Penipuan di *E-commerce* Shopee di Wilayah Polres Cirebon Kota

Perkembangan perdagangan melalui sistem elektronik (*e-commerce*) telah memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi jual beli secara daring. Namun demikian, perkembangan tersebut juga menimbulkan berbagai risiko hukum, salah satunya adalah praktik penipuan yang dilakukan melalui platform *e-commerce*.

Bentuk penipuan yang sering terjadi meliputi pengiriman barang yang tidak sesuai dengan deskripsi, penggunaan identitas palsu, penjualan barang fiktif, serta tindakan manipulasi informasi yang mengakibatkan kerugian konsumen. Kondisi ini menunjukkan bahwa transaksi elektronik memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi dibandingkan transaksi konvensional karena tidak adanya pertemuan langsung antara penjual dan pembeli.⁵

Secara normatif, penegakan hukum terhadap pelaku penipuan dalam transaksi elektronik dapat dilakukan berdasarkan Pasal 378 KUHP tentang tindak pidana penipuan serta Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik yang mengatur larangan penyebaran informasi bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.⁶ Keberadaan kedua ketentuan tersebut menunjukkan bahwa hukum Indonesia telah menyediakan instrumen hukum yang memadai untuk menindak pelaku penipuan dalam transaksi *e-commerce*. Akan tetapi, efektivitas penegakan hukum masih bergantung pada kemampuan aparat penegak hukum dalam melakukan identifikasi pelaku, pengumpulan alat bukti elektronik dan pelacakan transaksi digital.

Dalam Penegakan hukum terhadap tindak pidana penipuan dalam transaksi elektronik pada platform *e-commerce* merupakan bagian dari upaya negara dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan Briptu Abdurrochim, S.H. selaku anggota Unit Tindak Pidana Tertentu (TIPIDTER) Sat Reskrim Polres Cirebon Kota, diketahui bahwa penanganan perkara penipuan yang dilakukan melalui media elektronik pada dasarnya mengikuti mekanisme hukum pidana yang berlaku secara umum.⁷

Dalam konteks wilayah Polres Cirebon Kota, Prosedur terkait penanganan Kasus Penipuan oleh Pihak Kepolisian khususnya Penyidik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap melakukan Penerimaan Laporan atau Pengaduan.

⁵ Rizky Amelia, Ilyas Sarbini, Adnan dan Sukirman, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia*, Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum, Vol.12, No.1 (Januari-Juni 2023), p.199–210.

⁶ Indonesia, *Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP)*.

⁷ Hasil wawancara dengan Briptu Abdurrochim, S.H., Unit TIPIDTER Sat Reskrim Polres Cirebon Kota, Tahun 2026.

- b. Tahap melakukan serangkaian Tindakan dengan adanya dasar yang berlaku untuk mencari dan menemukan suatu peristiwa yang diduga sebagai Tindak Pidana, yang dilakukan dengan cara menerima laporan atau pengaduan dari seseorang tentang adanya tindak pidana, mencari keterangan dan barang bukti dan mengadakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab (Penyelidikan).
- c. Tahap mencari serta mengumpulkan bukti yang dengan bukti itu membuat terang tentang tindak pidana yang terjadi dan guna menemukan tersangkanya dengan cara melakukan memanggil orang untuk didengar dan diperiksa sebagai tersangka atau saksi, mendatangkan orang ahli yang diperlukan dalam hubungannya dengan pemeriksaan perkara, pemeriksaan dan penyitaan surat, melakukan penangkapan, penahanan, penggeledahan dan penyitaan, mengadakan tindakan lain menurut hukum yang bertanggung jawab. (Penyidikan)

Dalam tahap penyidikan, penyidik dapat melakukan pemeriksaan terhadap saksi dan tersangka, meminta keterangan ahli, melakukan penyitaan dokumen maupun alat elektronik, serta tindakan hukum lain yang diperlukan sesuai ketentuan KUHAP. Mekanisme tersebut menunjukkan bahwa penanganan penipuan dalam transaksi elektronik tidak berbeda dengan tindak pidana lainnya, namun memiliki karakteristik khusus berupa penggunaan bukti elektronik sebagai alat bukti utama.

Berdasarkan data Unit TIPIDTER Sat Reskrim Polres Cirebon Kota, pada tahun 2025 terdapat tiga perkara tindak pidana penipuan dengan modus penitipan dana yang ditangani oleh kepolisian. Data tersebut menunjukkan bahwa praktik penipuan berbasis elektronik masih terjadi dan memerlukan perhatian serius dari aparat penegak hukum maupun masyarakat. Meskipun jumlah perkara yang tercatat tidak terlalu besar, namun potensi kerugian yang ditimbulkan cukup signifikan karena melibatkan transaksi keuangan yang dilakukan secara digital.

Fenomena penipuan dalam transaksi elektronik melalui platform Shopee masih menunjukkan tingginya tingkat kerawanan terhadap perlindungan konsumen. Salah satu kasus yang berhasil diungkap terjadi pada tahun 2025,

ketika Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Jambi menetapkan seorang perempuan berinisial W sebagai pelaku penipuan dengan modus penyalahgunaan Shopee PayLater dan dana talangan. Dalam kasus tersebut, pelaku menawarkan jasa pencairan dana (*gestun*) melalui tautan toko online fiktif di Shopee dan menjanjikan keuntungan sebesar 30–47% kepada para korban. Berdasarkan hasil penyidikan, tercatat 32 orang menjadi korban dengan total kerugian mencapai sekitar Rp4,8 miliar dan pelaku berhasil diamankan untuk menjalani proses hukum. Kasus ini menunjukkan bahwa perkembangan transaksi digital tidak hanya meningkatkan kemudahan bertransaksi, tetapi juga membuka peluang munculnya berbagai modus kejahatan yang merugikan konsumen sehingga memerlukan penegakan hukum yang efektif serta penguatan sistem perlindungan konsumen.

Penegakan hukum terhadap pelaku penipuan *e-commerce* pada dasarnya dapat menggunakan beberapa instrumen hukum, yaitu Pasal 378 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tentang penipuan, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁸ Dengan demikian, keberhasilan penegakan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga kemampuan aparat dalam melakukan pembuktian terhadap transaksi elektronik yang sering kali melibatkan identitas digital dan bukti elektronik.

Menurut teori sistem hukum Lawrence M. Friedman, efektivitas penegakan hukum dipengaruhi oleh tiga unsur utama, yaitu:

a. Struktur Hukum

Struktur hukum adalah lembaga, aparat, dan mekanisme yang menjalankan serta menegakkan hukum, seperti kepolisian, kejaksaan, pengadilan dan lembaga pemasyarakatan. Unsur ini berkaitan dengan bagaimana institusi hukum bekerja dan melaksanakan kewenangannya.

⁸ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*, UU No.1 Tahun 2024, LN Tahun 2024 No.1, TLN No.6905.

b. Substansi Hukum

Substansi hukum adalah isi atau materi hukum yang meliputi peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, serta norma-norma hukum yang berlaku. Unsur ini menentukan hak, kewajiban, larangan dan sanksi yang menjadi pedoman dalam kehidupan bermasyarakat.

c. Budaya Hukum

Budaya hukum adalah sikap, nilai, kesadaran dan perilaku masyarakat maupun aparat penegak hukum terhadap hukum. Unsur ini mencerminkan tingkat kepatuhan, kepercayaan, dan penghormatan terhadap hukum sehingga sangat memengaruhi efektivitas penerapan hukum dalam praktik.

Ketiga unsur tersebut saling berkaitan. Penegakan hukum akan berjalan efektif apabila didukung oleh struktur hukum yang profesional, substansi hukum yang jelas dan adil, serta budaya hukum yang mencerminkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum.

Dalam penelitian ini, struktur hukum tercermin melalui peran Polres Cirebon Kota dalam menangani laporan masyarakat, substansi hukum diwujudkan melalui berbagai peraturan yang mengatur tindak pidana penipuan dan transaksi elektronik, sedangkan budaya hukum tercermin dari kesadaran masyarakat untuk melaporkan tindak pidana yang dialaminya. Oleh karena itu, penegakan sanksi hukum terhadap pelaku penipuan di *e-commerce* Shopee memerlukan kerja sama antara aparat penegak hukum, platform digital dan masyarakat sebagai pengguna layanan elektronik.⁹

Meskipun demikian, berbagai kendala masih ditemukan dalam praktik penegakan hukum, antara lain penggunaan identitas palsu oleh pelaku, lokasi pelaku yang berada di luar wilayah hukum korban, serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk melaporkan tindak pidana yang dialaminya. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara aparat penegak hukum, penyelenggara platform digital dan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas penegakan hukum terhadap tindak pidana penipuan dalam transaksi elektronik.

⁹ Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective*, Russell Sage Foundation, New York, 2025.

2. Bagaimana Peran dan Tanggung Jawab Hukum terhadap Kerugian Konsumen akibat Pelaku Praktik Penipuan yang terjadi di Platform E-commerce Shopee

Perlindungan konsumen merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan perdagangan melalui sistem elektronik. Dalam transaksi *e-commerce*, konsumen memiliki posisi yang relatif lemah karena tidak dapat memeriksa barang secara langsung sebelum melakukan pembayaran. Oleh karena itu, negara memberikan perlindungan hukum melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjamin hak konsumen untuk memperoleh informasi yang benar, keamanan dalam bertransaksi, serta hak untuk mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian.^{10,11}

Tanggung jawab utama atas kerugian konsumen akibat praktik penipuan pada dasarnya berada pada pelaku usaha atau penjual yang melakukan perbuatan melawan hukum. Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau informasi yang diberikan pada saat transaksi. Bentuk ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang, penggantian barang, maupun kompensasi lain yang sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen.

Di samping tanggung jawab pelaku usaha, Shopee sebagai penyelenggara perdagangan melalui sistem elektronik juga memiliki tanggung jawab hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Sebagai platform digital, Shopee wajib menyediakan sistem yang aman, transparan, dan dapat menjamin terlaksananya transaksi elektronik secara baik. Bentuk perlindungan tersebut diwujudkan melalui fitur Garansi Shopee, mekanisme pengembalian dana (*refund*), pengembalian barang (*return*), serta layanan penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli. Keberadaan mekanisme tersebut merupakan bentuk perlindungan preventif yang bertujuan mengurangi risiko kerugian yang dialami konsumen.

¹⁰ Maulana, Kerenina Sunny Halim, Alifah Fauziah, Satrio Kuncoro, Dina Dayanti, *Perlindungan Konsumen pada Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce)*, Jurnal Hukum Legalita, Vol.5, No.1 (Juli 2023).

¹¹ Indonesia, *Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No.42, TLN No.3821.

Namun demikian, tanggung jawab Shopee tidak bersifat absolut terhadap seluruh kerugian yang dialami konsumen. Platform hanya dapat dimintai pertanggungjawaban apabila terbukti lalai dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyelenggara sistem elektronik, misalnya tidak menyediakan sistem keamanan yang memadai atau tidak melakukan pengawasan terhadap akun yang terbukti melakukan pelanggaran. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* harus dilaksanakan secara terpadu melalui kerja sama antara pemerintah, platform digital, pelaku usaha dan konsumen itu sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan M. Iksan Setiadi, S.H., M.H., Sataji, S.H., dan Chandra Bima P., S.H., M.M. selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon, diketahui bahwa dalam praktiknya terdapat pengaduan konsumen yang berkaitan dengan transaksi pada platform *e-commerce*, termasuk Shopee. Bentuk pengaduan yang sering muncul antara lain barang tidak dikirim, barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, pengembalian dana yang tidak diproses, serta wanprestasi yang dilakukan oleh pelaku usaha.¹²

Menurut narasumber, tidak seluruh perkara yang dilaporkan konsumen dapat ditangani oleh BPSK. Hal ini disebabkan karena kewenangan BPSK hanya terbatas pada sengketa antara konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila dalam suatu perkara ditemukan unsur pidana murni, seperti penggunaan identitas palsu atau adanya tipu muslihat yang sejak awal bertujuan merugikan konsumen, maka penyelesaiannya menjadi kewenangan aparat kepolisian.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa terdapat perbedaan mendasar antara sengketa konsumen dan tindak pidana penipuan. Sengketa konsumen umumnya berkaitan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam suatu transaksi, sedangkan tindak pidana penipuan berkaitan dengan adanya unsur kesengajaan untuk memperoleh keuntungan secara melawan hukum melalui tipu muslihat atau kebohongan. Oleh karena itu, penentuan forum penyelesaian sengketa menjadi sangat penting untuk menjamin efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen.

¹² Hasil wawancara dengan M. Iksan Setiadi, S.H., M.H., Sataji, S.H., dan Chandra Bima P., S.H., M.M., Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon, Tahun 2026.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa jenis sengketa yang paling sering diajukan ke BPSK berkaitan dengan ketidaksesuaian barang dengan pesanan, barang rusak atau cacat, keterlambatan pengiriman, dan pengembalian dana yang tidak diproses. Sebagian besar perkara tersebut berada dalam ranah hukum perdata atau perlindungan konsumen karena menyangkut pelaksanaan kewajiban pelaku usaha terhadap konsumen.

Dalam proses penyelesaian sengketa, BPSK terlebih dahulu melakukan verifikasi administrasi terhadap identitas para pihak dan bukti transaksi yang diajukan. Setelah itu dilakukan pemeriksaan kewenangan untuk memastikan bahwa perkara tersebut termasuk dalam ruang lingkup kewenangan BPSK. Selanjutnya para pihak dipanggil untuk mengikuti proses mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Apabila tercapai kesepakatan, maka sengketa dapat diselesaikan secara damai. Namun apabila tidak tercapai kesepakatan, BPSK dapat mengeluarkan putusan sesuai ketentuan yang berlaku.

Menurut narasumber, konsumen memiliki kedudukan hukum sebagai pihak yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak-hak tersebut meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, memperoleh informasi yang benar, serta memperoleh kompensasi atau ganti rugi apabila mengalami kerugian. Ketentuan tersebut sebagaimana diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain itu, Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Dalam praktiknya, konsumen dapat mengajukan permohonan ganti rugi kepada BPSK dengan menunjukkan bukti transaksi dan kerugian yang dialami. Setelah dilakukan pemeriksaan, BPSK dapat memutuskan bentuk ganti rugi yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Sehingga dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* tidak hanya dilakukan melalui penegakan hukum pidana terhadap pelaku penipuan, tetapi juga melalui mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang bertujuan memulihkan hak-hak konsumen yang telah dirugikan. Adapun dalam konteks platform Shopee,

perlindungan konsumen menjadi tanggung jawab bersama antara pelaku usaha, platform digital, aparat penegak hukum dan lembaga penyelesaian sengketa konsumen.

C. PENUTUP

Penelitian ini menemukan bahwa penegakan sanksi hukum terhadap pelaku penipuan pada platform *e-commerce* Shopee di wilayah hukum Polres Cirebon Kota telah memiliki dasar hukum yang memadai melalui Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, serta Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Akan tetapi, implementasinya belum berjalan optimal karena masih dihadapkan pada kendala pembuktian digital, penggunaan identitas palsu oleh pelaku, pelacakan akun dan aliran transaksi elektronik, serta keterbatasan koordinasi dalam penanganan kejahatan siber. Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas penegakan hukum tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi, tetapi juga oleh kesiapan aparat penegak hukum dalam menguasai teknologi digital serta sinergi dengan penyelenggara platform elektronik untuk mendukung proses pembuktian dan penindakan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen yang menjadi korban penipuan di Shopee merupakan tanggung jawab yang bersifat kolaboratif. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang ditimbulkan, sedangkan Shopee berkewajiban menyediakan sistem transaksi yang aman melalui mekanisme verifikasi akun, Garansi Shopee, pengembalian barang, pengembalian dana dan penyelesaian sengketa. Di sisi lain, BPSK berperan menyelesaikan sengketa yang bersifat keperdataan, sedangkan perkara yang mengandung unsur penipuan menjadi kewenangan aparat penegak hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce* akan lebih efektif apabila didukung oleh integrasi peran antara kepolisian, BPSK, platform digital, pelaku usaha dan masyarakat dalam menciptakan sistem perdagangan elektronik yang aman, akuntabel dan memberikan kepastian hukum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Friedman, Lawrence M. 2025. *The Legal System: A Social Science Perspective*. (New York: Russell Sage Foundation).

Publikasi

Amelia, Rizky, Ilyas Sarbini, Adnan dan Sukirman. *Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam E-Commerce di Indonesia*. Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum. Vol.12. No.1 (Januari-Juni 2023).

Hasina, Sandya, Nurasih Harahap dan Teuku Daudsyah. *Perlindungan Hukum Konsumen E-Commerce terhadap Pembelian Barang yang Tidak Sesuai Deskripsi di Marketplace Shopee*. Jurnal Hukum dan Kemasyarakatan Al-Hikmah. Vol.5. No.2 (Juni 2024).

Maulana, Kerenina Sunny Halim, Alifah Fauziah, Satrio Kuncoro, Dina Dayanti. *Perlindungan Konsumen pada Transaksi Perdagangan Elektronik (E-Commerce)*. Jurnal Hukum Legalita. Vol.5. No.1 (Juli 2023).

Karya Ilmiah

Nabilah, Tiara Nurulita, Prita Rain Aulia dan Sthevanny Vhadya Beatric. 2024. *Upaya Perlindungan dan Penegakan Hukum terhadap Penipuan Aplikasi E-Commerce di Indonesia dan Malaysia*. Artikel, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.

Sumber Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP).

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5952.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 1. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6905.

Sumber Lain

Hasil wawancara dengan Briptu Abdurrochim, S.H., Unit TIPIDTER Sat Reskrim Polres Cirebon Kota, Tahun 2026.

Hasil wawancara dengan M. Iksan Setiadi, S.H., M.H., Sataji, S.H., dan Chandra Bima P., S.H., M.M., Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Cirebon, Tahun 2026.