



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 3 Tahun 2025 Page 6892-6904

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Tanggung Jawab Hukum Penjual dalam Transaksi Jual Beli Online Shopee Pre-Order yang Mengalami Keterlambatan

Anjas Fahilly^{1✉}, Siti Nurhayati², Fitri Rafianti³

Universitas Pembangunan Panca Budi

Email: anjasbokers23@gmail.com^{1✉}, sitinurhayati@dosen.pancabudi.ac.id²

fitirafianti@dosen.pancabudi.ac.id³

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah perilaku bertransaksi masyarakat, terutama melalui platform e-commerce seperti Shopee yang menawarkan sistem pre-order. Meskipun sistem ini memungkinkan konsumen memesan barang sebelum tersedia, sering timbul masalah keterlambatan pengiriman yang merugikan konsumen. Penelitian hukum normatif ini menganalisis bahwa tanggung jawab penjual dalam keterlambatan pengiriman pre-order diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, meliputi UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Pasal 7, 16, dan 19), UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU ITE, PP No. 71 Tahun 2019, serta KUH Perdata (Pasal 1243 tentang wanprestasi). Konsumen yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi berupa pengembalian uang (refund), penggantian barang sejenis, atau kompensasi yang mencakup biaya (kosten), rugi (schaden), dan bunga (interessen) sebagai keuntungan yang diharapkan pembeli.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Hukum, Jual Beli Online, Pre-Order, Keterlambatan

Abstract

The development of information technology has transformed transaction behaviors in society, particularly through e-commerce platforms like Shopee that offer pre-order systems. Although this system allows consumers to order goods before they become available, delivery delays that harm consumers frequently occur. This normative legal research analyzes that seller responsibility in pre-order delivery delays is regulated under several laws, including Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection (Articles 7, 16, and 19), Law No. 19 of 2016 on Electronic Information and Transactions, Government Regulation No. 71 of 2019, and the Civil Code (Article 1243 on breach of contract). Affected consumers can claim compensation in the form of refunds, replacement of similar goods, or compensation covering costs (kosten), losses (schaden), and interest (interessen) as the expected profits for buyers.

Keywords: Legal Responsibility, Online Purchase, Pre-Order, Delay

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam kegiatan perdagangan (Siti Nurbaiti dan Anisa Rahma, 2019). Perdagangan elektronik atau e-commerce telah menjadi tren yang berkembang pesat di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Kemudahan akses internet, penetrasi smartphone yang tinggi, serta berbagai inovasi dalam sistem pembayaran digital turut mendorong pertumbuhan transaksi perdagangan elektronik di Indonesia (Wahyu Saputra dan Nurul Hidayah, 2021). Shopee sebagai salah satu Platform e-commerce terkemuka di Indonesia telah menjadi pilihan bagi jutaan masyarakat untuk melakukan transaksi jual beli secara online. Berbagai fitur dan kemudahan yang ditawarkan, termasuk sistem pre-order, menjadi daya tarik tersendiri bagi pelaku usaha dan konsumen untuk melakukan transaksi di platform tersebut.

Sistem pre-order atau pemesanan awal merupakan mekanisme jual beli di mana konsumen melakukan pemesanan dan pembayaran terlebih dahulu sebelum barang tersedia atau diproduksi. Mekanisme ini memungkinkan pelaku usaha untuk menghindari risiko kelebihan stok barang dan memperkirakan jumlah produksi sesuai dengan permintaan pasar (Riza Afrian dan Siti Rohaya, 2022). Bagi konsumen, sistem pre-order memberikan kesempatan untuk mendapatkan barang yang belum tersedia di pasaran atau barang edisi terbatas. Namun, sistem pre-order juga memiliki risiko tersendiri, salah satunya adalah kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam pengiriman barang yang telah dipesan dan dibayar oleh konsumen (Dinda Aulia dan Fauzan Muttaqin, 2023).

Keterlambatan dalam pengiriman barang pada sistem pre-order dapat disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterlambatan proses produksi, masalah dalam rantai

pasokan, hingga permasalahan dalam proses pengiriman. Keterlambatan ini berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik kerugian materiil maupun immateriil. Kerugian materiil dapat berupa hilangnya kesempatan untuk menggunakan barang pada waktu yang dibutuhkan, sementara kerugian immateriil dapat berupa kekecewaan dan ketidaknyamanan yang dialami konsumen akibat keterlambatan tersebut (Ratna Dewi dan Hendra Saputra, 2024). Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, keterlambatan pengiriman barang dapat dikategorikan sebagai bentuk wanprestasi atau cedera janji yang dilakukan oleh pelaku usaha (Subekti, 2005).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur secara umum mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha serta konsumen dalam kegiatan perdagangan (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2015). Salah satu kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK adalah memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Sementara itu, Pasal 16 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan (Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018). Selain UUPK, transaksi jual beli online juga tunduk pada ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) (Josua Sitompul, 2018).

Meskipun telah terdapat berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli, termasuk transaksi online, namun dalam praktiknya masih banyak terjadi pelanggaran terhadap hak-hak konsumen. Keterlambatan pengiriman barang dalam sistem pre-order di Platform e-commerce seperti Shopee merupakan salah satu bentuk pelanggaran yang sering terjadi. Permasalahan ini semakin kompleks dengan adanya perbedaan pemahaman antara pelaku usaha dan konsumen mengenai jangka waktu pengiriman yang wajar dalam sistem pre-order, serta ketidakjelasan informasi mengenai prosedur pemberian kompensasi atau ganti rugi jika terjadi keterlambatan.

Sebagai contoh kasus, seorang konsumen bernama Rina melakukan pembelian sebuah tas limited edition melalui sistem pre-order di platform Shopee pada tanggal 10 Januari 2025. Penjual dengan nama toko "Fashion Limited" menjanjikan pengiriman barang akan dilakukan paling lambat pada tanggal 10 Februari 2025, atau satu bulan setelah pemesanan. Rina telah melakukan pembayaran secara penuh sebesar Rp2.500.000 untuk tas tersebut, dan status pesanan telah berubah menjadi "Pesanan Dikonfirmasi" oleh

penjual. Namun, hingga tanggal 10 Februari 2025 yang merupakan batas waktu pengiriman yang dijanjikan, penjual tidak kunjung mengubah status pesanan menjadi "Pesanan Dikirim". Rina kemudian mencoba menghubungi penjual melalui fitur chat Shopee untuk menanyakan status pesannya. Penjual merespons bahwa terjadi keterlambatan dalam proses produksi tas tersebut dan meminta tambahan waktu selama dua minggu untuk pengiriman. Rina, meskipun kecewa, menyetujui permintaan tersebut.

Setelah dua minggu berlalu, tepatnya pada tanggal 24 Februari 2025, penjual kembali menginformasikan bahwa terjadi masalah dalam pengiriman bahan baku dari pemasok, sehingga produksi tas belum dapat diselesaikan. Penjual kembali meminta tambahan waktu selama dua minggu. Pada titik ini, Rina merasa sangat kecewa karena tas tersebut seharusnya dia gunakan untuk acara penting pada tanggal 1 Maret 2025. Karena keterlambatan pengiriman, Rina terpaksa membeli tas lain dengan harga yang lebih mahal sebesar Rp3.500.000. Rina kemudian meminta pembatalan pesanan dan pengembalian uang secara penuh kepada penjual, serta meminta kompensasi tambahan atas kerugian yang dia alami. Namun, penjual hanya bersedia memberikan pengembalian uang sebesar 80% dari nilai pesanan, dengan alasan bahwa proses produksi tas sudah dimulai dan penjual telah mengeluarkan biaya untuk bahan baku. Penjual juga menolak memberikan kompensasi tambahan atas kerugian yang dialami Rina.

Merasa tidak puas dengan respons penjual, Rina mengajukan komplain melalui fitur "Pusat Resolusi" di Shopee. Setelah melalui proses mediasi oleh pihak Shopee, penjual akhirnya setuju untuk memberikan pengembalian uang secara penuh, namun tetap menolak memberikan kompensasi tambahan. Rina merasa bahwa dia berhak mendapatkan kompensasi atas kerugian yang dia alami akibat keterlambatan pengiriman tas tersebut, termasuk selisih harga antara tas yang dia pesan melalui pre-order dengan tas yang akhirnya dia beli untuk acara penting tersebut (Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), 2024).

Kasus ini menggambarkan permasalahan yang sering terjadi dalam transaksi jual beli online dengan sistem pre-order, dimana konsumen mengalami kerugian akibat keterlambatan pengiriman barang. Dalam perspektif hukum perlindungan konsumen, kasus ini dapat dikategorikan sebagai wanprestasi atau cedera janji yang dilakukan oleh penjual. Pasal 16 UUPK secara tegas melarang pelaku usaha untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan. Sementara itu, Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Berdasarkan ketentuan dalam KUH Perdata, khususnya Pasal 1243, konsumen dapat menuntut ganti kerugian yang meliputi biaya, rugi, dan bunga yang diderita akibat keterlambatan penjual dalam memenuhi kewajibannya. Dalam konteks ini, biaya mengacu pada pengeluaran nyata yang telah dikeluarkan konsumen, rugi mengacu pada kerugian yang diderita akibat keterlambatan, dan bunga mengacu pada keuntungan yang seharusnya diperoleh. Dengan demikian, secara teoretis, konsumen berhak menuntut ganti rugi atas selisih harga antara tas yang dipesan melalui pre-order dengan tas yang akhirnya dibeli untuk acara penting tersebut.

Platform Shopee sendiri telah memiliki kebijakan internal mengenai batas waktu pengiriman dan konsekuensi jika terjadi keterlambatan, namun kebijakan tersebut belum sepenuhnya mampu menyelesaikan permasalahan yang timbul akibat keterlambatan pengiriman barang. Konsumen seringkali mengalami kesulitan dalam mengajukan klaim ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang, sementara pelaku usaha terkadang tidak memiliki itikad baik untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan praktik di lapangan, serta lemahnya posisi tawar konsumen dalam transaksi jual beli online.

Berdasarkan kasus dan fenomena di atas, menjadi penting untuk mengkaji secara komprehensif mengenai tanggung jawab hukum penjual dalam transaksi jual beli online Shopee pre-order yang mengalami keterlambatan. Kajian ini penting untuk memberikan pemahaman yang jelas kepada seluruh pihak terkait, baik pelaku usaha, konsumen, maupun Platform e-commerce, mengenai hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi jual beli online, khususnya dalam sistem pre-order. Selain itu, kajian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan regulasi yang lebih efektif dalam melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik, serta mendorong terciptanya iklim usaha yang sehat dan bertanggung jawab. Dalam jangka panjang, kejelasan mengenai tanggung jawab hukum penjual dan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perdagangan elektronik dan mendukung pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai

tanggung jawab hukum penjual dalam transaksi jual beli online produk pre-order yang mengalami keterlambatan di Indonesia. Sifat penelitian deskriptif analitis dipilih karena mampu memberikan gambaran yang detail tentang fenomena hukum yang diteliti beserta analisis yang mendalam (Soerjono Soekanto, 2014).

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif (yuridis normatif), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder (Peter Mahmud Marzuki, 2016). Penelitian hukum normatif dipilih karena penelitian ini mengkaji penerapan norma-norma hukum dalam transaksi e-commerce, khususnya terkait tanggung jawab penjual dalam transaksi pre-order.

Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Pendekatan perundang-undangan digunakan untuk menganalisis berbagai regulasi yang berkaitan dengan transaksi elektronik dan perlindungan konsumen. Sedangkan pendekatan konseptual digunakan untuk memahami konsep-konsep hukum terkait tanggung jawab penjual dan sistem pre-order dalam transaksi elektronik (Johnny Ibrahim, 2006).

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

- a. Bahan Hukum Primer, meliputi:
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
 - 2) UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 3) UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4) PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
 - 5) PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- b. Bahan Hukum Sekunder, meliputi:
 - 1) Buku-buku teks yang berkaitan dengan hukum e-commerce dan perlindungan konsumen
 - 2) Jurnal-jurnal hukum nasional dan internasional
 - 3) Hasil-hasil penelitian terkait
 - 4) Artikel ilmiah dalam bidang hukum

- c. Bahan Hukum Tersier, meliputi:
 - 1) Kamus Hukum
 - 2) Ensiklopedia Hukum
 - 3) Kamus Besar Bahasa Indonesia (Bambang Sunggono, 2013).

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data yang terkumpul akan dianalisis melalui tahapan:

- a. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminir hal-hal yang tidak relevan
- b. Mengumpulkan bahan-bahan hukum yang relevan
- c. Mengkaji isu hukum berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan
- d. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi hukum
- e. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun (Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan Hukum Mengenai Tanggung Jawab Penjual Dalam Transaksi Jual Beli Online Shopee Pre-order Yang Mengalami Keterlambatan

Pengaturan hukum mengenai tanggung jawab penjual dalam transaksi jual beli online Shopee pre-order yang mengalami keterlambatan di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menjadi landasan utama yang mengatur hubungan antara penjual dan pembeli.

Pelaku usaha dalam menjalankan usahanya memiliki tanggung jawab kepada konsumen atas segala tindakan yang dapat merugikan konsumen, termasuk kerugian yang diderita oleh pengguna produk yang cacat atau berbahaya, material serta pengguna yang juga menjadi korban, yang menjadi tanggung jawab pelaku usaha (Fitri Rafianti, Husni Muharam Ritonga dan Dewi Nurmasari Pane, 2021). Dalam Pasal 7 UUPK ditetapkan kewajiban pelaku usaha yang mencakup beberapa hal penting, yakni beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang, serta memberikan kompensasi atau ganti rugi apabila barang yang diterima konsumen tidak sesuai dengan perjanjian (Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003). Secara lebih spesifik, Pasal 16 UUPK tegas melarang pelaku usaha dalam menawarkan barang melalui pesanan untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian

sesuai yang dijanjikan, serta tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi (Janus Sidabalok, 2014). Ketentuan ini secara langsung berkaitan dengan transaksi pre-order yang mengalami keterlambatan. Sementara itu, Pasal 19 UUPK mengatur bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan, dengan tenggang waktu pemberian ganti rugi paling lama 7 hari setelah tanggal transaksi (Susanti Adi Nugroho, 2011).

Selain UUPK, transaksi jual beli online juga tunduk pada Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE menjadi dasar hukum yang mengakui transaksi elektronik, termasuk jual beli online, sebagai transaksi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum (Edmon Makarim, 2017). Pengaturan lebih lanjut mengenai transaksi elektronik terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE), yang mengatur tentang persyaratan transaksi elektronik, kontrak elektronik, materi dalam kontrak elektronik, dan kewajiban pelaku usaha dalam transaksi elektronik. PP PSTE memperkuat posisi konsumen dengan mewajibkan pelaku usaha untuk mematuhi ketentuan-ketentuan yang berlaku dalam transaksi elektronik (Desy Ary Setyawati dan Dahlan, 2020).

Dari perspektif hukum perdata, keterlambatan dalam pengiriman produk pre-order dapat dikategorikan sebagai wanprestasi berdasarkan Pasal 1243 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Ganti rugi akibat wanprestasi dapat dituntut apabila pihak yang berutang (dalam hal ini penjual) tidak memenuhi kewajibannya setelah diberikan peringatan (somasi). Perjanjian jual beli, termasuk dalam bentuk pre-order, juga tunduk pada ketentuan Pasal 1338 KUH Perdata yang menegaskan bahwa perubahan atas barang, harga, dan klausula yang telah disepakati harus dilakukan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, dan tidak boleh dilakukan secara sepihak. Asas konsensualisme yang terkandung dalam Pasal 1320, 1338 jo. 1458 KUH Perdata menetapkan bahwa perjanjian jual beli telah terjadi ketika penjual dan pembeli mencapai kesepakatan tentang barang dan harganya, sehingga masing-masing pihak harus memenuhi prestasi dan kontraprestasinya.

Dalam konteks praktik pre-order di platform Shopee, keterlambatan pengiriman diatur lebih spesifik dalam ketentuan layanan platform tersebut. Shopee memiliki kebijakan pemenuhan pesanan yang mengatur batas waktu pengiriman dan konsekuensi jika terjadi keterlambatan, termasuk penalti bagi penjual dan hak pembeli untuk membatalkan pesanan. Namun, terlepas dari kebijakan internal platform, ketentuan dalam perundang-

undangan tetap menjadi dasar perlindungan hukum bagi konsumen. Tanggung jawab penjual dapat dikecualikan jika keterlambatan disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) yang menyebabkan penjual benar-benar tidak dapat memenuhi kewajibannya. Situasi *force majeure* harus dapat dibuktikan dan bukan sekadar alasan untuk menghindari tanggung jawab. Keseluruhan aturan ini membentuk kerangka hukum yang komprehensif untuk melindungi konsumen dan mengatur tanggung jawab penjual dalam transaksi pre-order yang mengalami keterlambatan.

Bentuk-Bentuk Ganti Rugi Yang Dapat Dituntut Oleh Pembeli Atas Keterlambatan Shopee Pre-order

Bentuk-bentuk ganti rugi yang dapat dituntut oleh pembeli atas keterlambatan penyerahan produk pre-order dalam jual beli online di Indonesia didasarkan pada beberapa ketentuan perundang-undangan. Berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), ganti rugi dapat berupa pengembalian uang (*refund*), penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, perawatan kesehatan, serta pemberian santunan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Lina Jamilah dan Firmansyah, 2023). Dalam konteks keterlambatan pengiriman produk pre-order di Shopee, bentuk ganti rugi yang paling umum adalah pengembalian uang dan penggantian barang sejenis. Pengembalian uang menjadi pilihan utama ketika konsumen tidak lagi berminat menerima barang yang terlambat dikirim, sedangkan penggantian barang sejenis dapat disertai dengan kompensasi tambahan sebagai bentuk tanggung jawab penjual atas keterlambatan.

Menurut ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), ganti kerugian dalam wanprestasi meliputi tiga unsur utama sebagaimana diatur dalam Pasal 1243-1252 KUH Perdata. Pertama, biaya (*kosten*) yang merupakan pengeluaran nyata yang telah dikeluarkan oleh pembeli, seperti biaya pengiriman atau biaya administrasi lainnya. Kedua, rugi (*schaden*) yang merujuk pada kerugian karena kerusakan barang-barang, dan ketiga, bunga (*interessen*) yang merupakan keuntungan yang diharapkan oleh pembeli (Riskha Fitriani dan Muhammad Yusuf, 2021). Dalam praktik jual beli online, termasuk pre-order di Shopee, konsumen yang mengalami kerugian akibat keterlambatan dapat menuntut kompensasi yang mencakup ketiga unsur tersebut. Sebagai contoh, jika keterlambatan pengiriman barang pre-order menyebabkan konsumen kehilangan kesempatan menggunakan barang tersebut untuk keperluan bisnis, konsumen dapat menuntut ganti rugi atas keuntungan yang seharusnya diperoleh.

Bentuk tuntutan yang dapat diajukan oleh pembeli dalam kasus wanprestasi berupa keterlambatan pengiriman pre-order meliputi beberapa opsi. Pembeli dapat menuntut pemenuhan perjanjian, dimana penjual tetap harus mengirimkan barang meskipun terlambat. Pembeli juga dapat menuntut pemenuhan perjanjian dengan ganti rugi, yakni penjual mengirimkan barang yang dipesan disertai dengan kompensasi atas keterlambatan. Opsi lain adalah menuntut ganti rugi saja tanpa meminta penyerahan barang, pembatalan perjanjian dimana transaksi dibatalkan dan pembeli mendapatkan kembali uang yang telah dibayarkan, atau pembatalan perjanjian dengan ganti rugi dimana selain pembatalan transaksi, penjual juga memberikan kompensasi tambahan atas kerugian yang dialami pembeli.

Untuk menyelesaikan sengketa terkait ganti rugi, pembeli memiliki beberapa mekanisme yang dapat ditempuh. Pertama, penyelesaian secara damai antara pembeli dan penjual, yang sering difasilitasi oleh platform Shopee melalui fitur resolusi pesanan. Kedua, penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan lembaga non-litigasi untuk penyelesaian sengketa konsumen. Ketiga, penyelesaian melalui pengadilan jika sengketa tidak dapat diselesaikan melalui dua cara sebelumnya. Namun, perlu diperhatikan bahwa dalam sistem pre-order, terdapat karakteristik khusus dimana kemungkinan terjadinya keterlambatan lebih tinggi karena panjangnya proses pengadaan barang. Meskipun pembeli harus memaklumi proses tersebut, mereka tetap memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi keterlambatan di luar kesepakatan awal. Penting juga untuk dicatat bahwa tanggung jawab penjual dapat dikecualikan jika keterlambatan disebabkan oleh keadaan memaksa (*force majeure*) yang dapat dibuktikan. Dalam praktiknya, platform Shopee juga memiliki kebijakan tersendiri terkait kompensasi dan penyelesaian masalah keterlambatan, yang umumnya sejalan dengan ketentuan perundang-undangan namun mungkin memiliki mekanisme spesifik yang perlu diperhatikan oleh kedua belah pihak.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaturan hukum mengenai tanggung jawab penjual dalam transaksi jual beli online Shopee pre-order yang mengalami keterlambatan diatur dalam beberapa peraturan perundang-undangan, yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) terutama Pasal 7, 16, dan 19 yang mengatur kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas keterlambatan pengiriman barang, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang

Perubahan Atas UU ITE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, serta Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya Pasal 1243 tentang wanprestasi. Sementara bentuk-bentuk ganti rugi yang dapat dituntut oleh pembeli akibat keterlambatan meliputi pengembalian uang (refund), penggantian barang sejenis atau setara nilainya, dan ganti kerugian yang terdiri dari tiga unsur yaitu biaya (kosten) yang merupakan pengeluaran nyata, rugi (schaden) yang merupakan kerugian karena kerusakan barang, dan bunga (interessen) yang merupakan keuntungan yang diharapkan pembeli.

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan saran agar pemerintah melakukan revisi terhadap peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya terkait pengaturan transaksi pre-order secara spesifik dalam sistem perdagangan elektronik, termasuk penentuan batas waktu keterlambatan yang wajar dan perhitungan ganti rugi yang lebih terukur dan komprehensif. Platform e-commerce seperti Shopee sebaiknya memperkuat sistem pengawasan terhadap penjual yang melakukan transaksi pre-order, memberikan informasi yang lebih transparan kepada konsumen mengenai risiko pre-order, serta membangun mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif dan berpihak pada perlindungan konsumen. Selain itu, diperlukan peningkatan literasi konsumen mengenai hak-haknya dalam transaksi pre-order, terutama mengenai prosedur pengajuan klaim ganti rugi dan bentuk-bentuk ganti rugi yang dapat dituntut jika terjadi keterlambatan pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barkatullah, Abdul Halim. Hukum Transaksi Elektronik di Indonesia. Yogyakarta: UII Press, 2017.
- Fajar, Mukti dan Yulianto Achmad. Dualisme Penelitian Hukum Normatif & Empiris. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Ibrahim, Johnny. Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif. Malang: Bayumedia Publishing, 2006.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Makarim, Edmon. Kompilasi Hukum Telematika. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Marzuki, Peter Mahmud. Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2016.
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015.
- Muhammad, Abdulkadir. Hukum Perdata Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2016.

- Nasution, Az. Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar. Jakarta: Diadit Media, 2015.
- Nugroho, Susanti Adi. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya. Jakarta: Kencana, 2011.
- Sidabalok, Janus. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014.
- Sitompul, Josua. Cyberlaw: Tinjauan Yuridis Perlindungan Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik. Jakarta: Tatanusa, 2018.
- Soekanto, Soerjono. Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press, 2014.
- Subekti. Hukum Perjanjian. Jakarta: Intermasa, 2005.
- Sudarsono. Kamus Hukum. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sunggono, Bambang. Metodologi Penelitian Hukum. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Sunarso, Siswanto. Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik. Jakarta: Rineka Cipta, 2017.
- Triwulan, Titik dan Shinta Febrian. Perlindungan Hukum bagi Pasien. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2016.
- Untara, Wahyu. Kamus Bahasa Indonesia. Jakarta: Indonesia Tera, 2015.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. Hukum Tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003.
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- PP No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik
- PP No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik
- Afrian, Riza dan Siti Rohaya. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Pre-order Pada Marketplace." *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol. 8, No. 2, 2022.
- Aulia, Dinda dan Fauzan Muttaqin. "Problematika dan Perlindungan Konsumen dalam Sistem Pre-order pada E-commerce di Indonesia." *Jurnal Hukum Ekonomi*, Vol. 7, No. 1, 2023.
- Dewi, Ratna dan Hendra Saputra. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Penjual dalam Keterlambatan Pengiriman Barang Pre-order pada E-commerce." *Jurnal Hukum Bisnis dan Ekonomi Digital*, Vol. 4, No. 2, 2024.
- Fitriani, Riska dan Muhammad Yusuf. "Analisis Yuridis Tanggung Jawab Ganti Rugi dalam Wanprestasi Transaksi E-commerce." *Jurnal Ilmiah Hukum Bisnis*, Vol. 7, No. 3, 2021.

- Jamilah, Lina dan Firmansyah. "Bentuk-Bentuk Ganti Rugi dalam Transaksi E-commerce Menurut Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen." *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol. 11, No. 2, 2023.
- Nurbaiti, Siti dan Anisa Rahma. "Perlindungan Konsumen Terhadap Praktek Jual Beli Online Melalui Media Sosial." *Adigama*, Vol. 2, No. 1, 2019.
- Rafianti, Fitri, Husni Muharam Ritonga dan Dewi Nurmasari Pane. "Peningkatan Tinjauan Aspek Hukum Islam Dalam Ilmu Pemasaran Marketing." *Seminar Nasional Sosial Sains dan Teknologi Halal*, 2021.
- Saputra, Wahyu dan Nurul Hidayah. "Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online pada Platform e-commerce di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol. 12, No. 2, 2021.
- Setyawati, Desy Ary dan Dahlan. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-commerce." *Ius Quia Iustum*, Vol. 27, No. 2, 2020.
- Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). "Laporan Kasus Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Transaksi Pre-order pada Marketplace." Jakarta, 2024.
- Shopee. "About Shopee". <https://careers.shopee.co.id/about/>, diakses pada 3 Mei 2025.
- Shopee. "Pedoman Penjualan Pre-order". <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7010>, diakses pada 3 Mei 2025.