

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN
AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI *E-COMMERCE*
DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

Farhan Nofal

1910012111206

BAGIAN HUKUM PERDATA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PADANG

2025

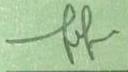
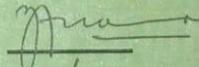
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

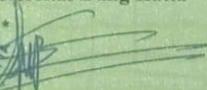
PENGESAHAN SKRIPSI
No. Reg :691/Skripsi/Pdt/FH/VIII-2025

Nama : Farhan Nofal
NPM : 1910012111206
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Barang Tidak Sesuai Dalam Transaksi E-commerce Di Platform Shopee Melalui Pembayaran Transfer Bank.

Telah Dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada Hari Senin Tanggal Dua Lima Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima dan dinyatakan LULUS

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Yofiza Media , S.H M.H. (Ketua/Pembimbing) 
2. Dr. Elyana Novira , S.H., M.H (Anggota Penguji) 
3. Dr. Suamperi, S.H., M.H. (Anggota Penguji) 


Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Dr. Sanidjar Pebrihariati, R, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

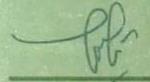
PERSETUJUAN SKRIPSI
No. Reg : 691/Skripsi/PDT/FH/VIII-2025

Nama : Farhan Nofal
NPM : 1910012111206
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Kerugian Barang Tidak Sesuai Dalam Transaksi E-commerce Di Platform Shopee Melalui Pembayaran Transfer Bank.

Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Empat Belas Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Yofiza Media, S.H M.H.

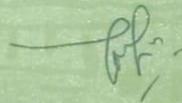
(Pembimbing)



Mengetahui :

Ketua Bagian

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr.Yofiza Media, S.H., M.H)

(Dr. Sanidjar Pebrihariati.R, S.H., M.H)

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN
AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI
E-COMMERCE DI PLATFORM SHOPEE MELALUI
PEMBAYARAN TRANSFER BANK**

Farhan Nofal¹, Yofiza Media¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta

Email: farhannofal300@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan *e-commerce* memberikan kemudahan dalam transaksi, namun juga menghadirkan risiko hukum bagi konsumen. Pada platform Shopee, metode pembayaran melalui transfer bank sering menyebabkan kerugian karena barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, spesifikasi, kualitas yang dijanjikan. Permasalahan dalam penelitian ini 1) Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Shopee? 2) Kendala apa saja yang memengaruhi prosedur dan kebijakan Shopee dalam menangani barang tidak sesuai? 3) Upaya apa saja yang dilakukan oleh platform Shopee dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui pembayaran transfer bank? Metode yang digunakan adalah yuridis sosiologis dengan pendekatan kualitatif. data diperoleh melalui wawancara dengan masyarakat serta pihak Shopee Cabang Padang, dan studi dokumen terkait. Hasil penelitian adalah 1) Faktor kerugian mencakup lemahnya pemahaman, minim bukti, dan kurangnya edukasi konsumen. 2) Kendala perlindungan hukum meliputi minimnya bukti, terbatasnya pengawasan, dan lambatnya mediasi. 3) Upaya perlindungan dilakukan melalui Shopee Guarantee, pengembalian dana, ulasan toko, dan verifikasi penjual seperti Star Seller. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perlu adanya penguatan regulasi perlindungan konsumen, edukasi berkelanjutan, serta pengawasan lebih ketat terhadap pelaku usaha di platform digital guna menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce*.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, *E-Commerce*, Shopee, Barang Tidak Sesuai

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr .Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI E-COMMERCE DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK”**. Shalawat dan salam penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita semua kepada zaman yang penuh pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta. Dengan keterbatasan ilmu yang dimiliki, penulis yakin bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik materi maupun teknis penulisannya maka untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.

Kemudian ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu **Dr. YOFIZA MEDIA, S.H., M.H.** selaku pembimbing yang telah mengarahkan dengan bijak dan memberi saran kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik dan juga telah memberikan masukan dan pengarahan yang sangat bermanfaat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof.Diana Kartika Rektor Universitas Bung Hatta.

2. Ibu Dr.Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
 3. Bapak Dr.Suamperi, S.H., M.H, selaku Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
 4. Ibu Dr.Yofiza Media,S.H.,M.H, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
 5. Ibu Nurbeti, S.H., M.H, selaku Pembimbing Akademik.
 6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membantu penulis dalam menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
 7. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
 8. Kepada Para Narasumber Bapak Riski Novri Pimpinan Kepala Cabang Shopee Padang dan Bapak Hafiz Selaku Kurir Shopee Cabang Padang
- Akhir kata, Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2025

FARHAN NOFAL
1910012111206

Yang Teristimewa Orang Spesial Dalam Hidup

1. Bapak Alm Noveriza dan Ibu Hendrawati A.Md.Ak, S.S.T, merupakan orang tua penulis yang telah membesarkan serta mendidik dan selalu sabar sehingga bisa menyelesaikan pendidikan serta penulisan skripsi ini.
2. Kakak laki-laki penulis Fadillah Ahmad, Adik penulis Ivan Ahmad
3. Kepada Arif Maulana, Trista Fitra Yovwanda, Naswa Wulya Nofrida S.H dan Cindy wulandari S.H yang telah membantu dan memberikan bantuan serta support kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Kepada Owner Sanggar Rentak Serunai Yoga Sugawa dan Fauza Hamda S.Pd yang telah membantu dan memberikan bantuan serta support kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh sahabat dan teman-teman penulis Anka, Fajri, Apiri, Teguh yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis dalam perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh teman-teman Mahasiswa Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
7. Seluruh teman-teman Angkatan 2019 Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
1. Tinjauan Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	10
b. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	12
2. Tinjauan Transaksi E-Commerce Di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian <i>E-Commerce</i>	16
b. Jenis-Jenis <i>E-Commerce</i>	17
c. Peran Platform Shopee Sebagai Fasilitator Transaksi.....	19
3. Tinjauan Perlindungan Hukum Dalam Transaksi E-Commerce ..	Error! Bookmark not defined.
a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	21
b. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	23
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Faktor-Faktor Apa Saja yang Menyebabkan Kerugian Konsumen dalam Transaksi <i>E-Commerce</i> di Shopee	Error! Bookmark not defined.
B. Kendala apa saja yang memengaruhi prosedur dan kebijakan Shopee dalam menangani barang tidak sesuai	Error! Bookmark not defined.

C. Upaya apa saja yang dilakukan oleh platform Shopee dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui pembayaran transfer bank **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV PENUTUP Error! Bookmark not defined.

A. Simpulan..... **Error! Bookmark not defined.**

B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor perdagangan. Salah satu manifestasi dari perubahan tersebut adalah munculnya sistem perdagangan secara elektronik (*e-commerce*), yang memungkinkan transaksi jual beli barang maupun jasa dilakukan secara daring melalui platform digital¹. Dalam konteks ini, *e-commerce* menjadi bagian integral dari aktivitas ekonomi masyarakat modern, termasuk di Indonesia.

Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* yang paling dominan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Platform ini menyediakan berbagai kemudahan bagi konsumen, termasuk dalam hal metode pembayaran yang beragam, seperti dompet digital, kartu kredit, dan transfer bank. Metode transfer bank tetap menjadi pilihan utama konsumen karena dinilai lebih praktis dan cepat.²

Transaksi *e-commerce*, pada dasarnya menempatkan konsumen pada posisi yang rentan terhadap penipuan. Konsumen tidak dapat memeriksa kondisi fisik barang sebelum pembelian, melainkan hanya mengandalkan deskripsi produk, foto, ulasan dari konsumen yang lebih dahulu transaksi.³

¹ Ahmad M. Ramli, 2023, *Hukum dan Kebijakan Cyber Law di Era Digital*, Cetakan ke-2, Refika Aditama, Bandung, hlm. 65.

² Data Shopee Indonesia, "Statistik Pengguna dan Metode Pembayaran Terpopuler di Tahun 2025," diakses 2 Mei 2025 dari <https://help.shopee.co.id>

³ Huala Adolf, 2020, *Pengantar Hukum Dagang Indonesia*, Cetakan ke-1, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm. 122.

Dalam praktiknya, tidak sedikit ditemukan kasus dimana barang yang dikirim tidak sesuai dengan yang di janjikan, baik dari segi spesifikasi , jumlah, maupun kualitas. Ketidak sesuaian ini tentu menimbulkan kerugian pada pihak konsumen sebagai pihak yang telah melakukan pembayaran terlebih dahulu.

Permasalahan tersebut menjadi lebih kompleks apabila transaksi dilakukan menggunakan metode pembayaran transfer bank langsung ke rekening penjual. Dalam skema ini, meskipun shopee menyediakan sistem perlindungan konsumen melalui mekanisme escrow, dana akan otomatis diteruskan kepada penjual jika dalam waktu 3 (tiga) hari sejak barang dinyatakan diterima tidak terdapat klaim dari konsumen.⁴ Hal ini menjadi kendala ketika konsumen tidak mengetahui atau terlambat menyadari adanya ketidaksesuaian barang, sehingga kehilangan hak untuk meminta pengembalian dana (*refund*).

Kondisi ini menunjukkan adanya celah dalam perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi *e-commerce* melalui transfer bank belum sepenuhnya efektif. Kelemahan ini mencakup lemahnya proses verifikasi klaim, tidak adanya jaminan langsung terhadap kualitas barang sebelum diterima, serta rendahnya kesadaran dan pemahaman konsumen terhadap hak-haknya.⁵ Meskipun Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, dan selanjutnya disebut dengan (UUPK) dalam Pasal 4 huruf c dan huruf d secara tegas menyatakan bahwa konsumen berhak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai barang dan/atau

⁴ Shopee Indonesia, "Mekanisme Perlindungan Konsumen dan Garansi Shopee," diakses 1 Mei 2025 dari <https://help.shopee.co.id>

⁵ Rachmadi Usman, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan ke-5, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 97.

jasa serta berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Namun, dalam kenyataan di lapangan, banyak konsumen yang tidak memahami hak-haknya dan tidak mengetahui batas waktu pengajuan keluhan dalam platform *e-commerce* seperti shopee, sehingga haknya hilang begitu saja akibat pasifnya tindakan.

Transaksi elektronik juga telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 28 Ayat (1) menyatakan bahwa Setiap Orang dengan sengaja dan/atau mentransmisikan Informasi Elektronik dan/ atau Dokumen Elektronik yang berisi pemberitahuan bohong atau informasi menyesatkan yang mengakibatkan kerugian materiel bagi konsumen dalam Transaksi Elektronik. Kondisi ini mewajibkan pelaku usaha individu yang berjualan di *e-commerce* untuk memberikan informasi yang benar dan tidak menyesatkan dan dapat merugikan konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik pada Pasal 26 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib melindungi hak-hak Konsumen sesuai dengan ketentuanperaturan perundang-undangan di bidang perlindungan Konsumen. Ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha, baik sebagai penjual langsung maupun sebagai Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE) seperti Shopee, memiliki kewajiban hukum untuk melindungi hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik.

Tabel : 1.1
Keluhan Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* di Platform Shopee
Tahun 2023 – 2025

No	Tahun	Jumlah Keluhan	Jenis Barang Yang paling sering Dikeluhkan	Bentuk Ketidak Sesuaian Barang	Tindak Lanjut shopee	Metode Pembayaran Dominan	Keterangan
1	2023	1.275 Kasus	Pakaian, Elektronik, Aksesoris Gadget	Ukruan/ Warna berbeda, Tidak berfungsi	Refund sebagian (35%), Tidak ditindak lanjuti (50%), Refund Penuh (15%)	Transfer Bank (60%), COD (25%), Shopee Pay(15%)	Banyak keluhan transfer langsung ke penjual
2	2024	1.620 Kasus	Elektronik, Fashion Wanita, Produk Kecantikan	Barang palsu, spesifikasi salah, cacat	Refund Sebagian (30%), refund penuh (20%), mediasi gagal (50%)	Trasnfer Bank (55%), ShopeePay (30%), COD(15%)	Promo besar tanpa verifikasi seller meningkat keluhan
3	2025	980 Kasus	Sepatu, Gadget, Mainan Anak	Barang KW. Ukurang salah, Deskripsi beda	Refund sebagian (40%), refund penuh (25%), Tanpa penyelesaian (35%)	ShopeePay (40%), Trasnfer Bank (35%), COD(25%)	Kasus menurun sampai Mei 2025 karena edukasi,

Sumber Data : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, *Laporan Pengaduan Konsumen Tahun 2025*, (YLKI), <https://ylki.or.id>.

Tingginya jumlah keluhan dari konsumen terhadap barang tidak sesuai dengan deskripsi dalam transaksi melalui platform Shopee dengan metode

pembayaran transfer bank menunjukkan adanya ketimpangan antara pengaturan normatif dengan realitas sosiologis di lapangan.⁶ Kondisi ini memerlukan kajian yang lebih mendalam mengenai efektivitas perlindungan hukum yang ada, serta langkah-langkah yang perlu diambil untuk meningkatkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi e-commerce secara optimal.

Melalui penelitian ini, Penulis bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS KERUGIAN AKIBAT BARANG TIDAK SESUAI DALAM TRANSAKSI (*E-COMMERCE*) DI PLATFORM SHOPEE MELALUI PEMBAYARAN TRANSFER BANK”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faktor-Faktor apa saja yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Shopee?
2. Kendala apa saja yang memengaruhi prosedur dan kebijakan Shopee dalam menangani barang tidak sesuai?
3. Upaya apa saja yang dilakukan oleh platform Shopee dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen dalam transaksi melalui pembayaran transfer bank?

⁶ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 2025, *Laporan Pengaduan Konsumen Tahun 2025*, (YLKI), <https://ylki.or.id>, (diakses 27 Mei 2025).

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi *E-Commerce* di Shopee.
2. Untuk mengetahui kendala yang memengaruhi prosedur dan kebijakan shopee dalam menangani barang tidak sesuai.
3. Untuk mengetahui Upaya yang dilakukan dalam perlindungan konsumen dalam pembayaran transfer Bank.

D. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil dari apa yang penulis harapkan, maka sesuai dengan permasalahan yang ditetapkan maka penulis melakukan dan cara:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah jenis penelitian Yuridis sosiologis (*socio legal research*) dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataan di masyarakat.⁷ Atau dengan kata lain yaitu suatu penelitian yang dilakukan terhadap keadaan sebenarnya atau keadaan yang terjadi dimasyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju kepada identifikasi masalah yang ada pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah.⁸

⁷ Rini Wahyuni, 2017, *Teknik Penulisan dan Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Laksbang Mediatama, Bandung, hlm. 65.

⁸ *Ibid*, hlm 68.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumbernya, guna mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Data tersebut dikumpulkan melalui studi di lapangan dengan melakukan wawancara dengan Bapak Riski Novri sebagai Kepala Kantor Cabang Shopee Padang. dan serta konsumen dengan inisial nama, AN, SA, CI, dan HA. Penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengamati dan mendeskripsikan bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian barang tidak sesuai dalam transaksi *e-commerce* di platform shopee melalui pembayaran transfer bank.⁹

b. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang mempelajari bahan-bahan pustaka yaitu dokumen resmi, buku, hasil penelitian yang berhubungan dengan permasalahan perlindungan hukum bagi konsumen atas kerugian akibat barang tidak sesuai dalam transaksi *E-commerce* di platform Shopee melalui pembayaran transfer bank. Data Sekunder tersebut meliputi:

1) Bahan hukum primer

Bahan hukum primer, yaitu pembahasan terhadap peraturan perundang-undangan.¹⁰ Bahan hukum tersebut berupa:

a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

⁹ Bambang Sunggono, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, hlm.37

¹⁰ *Ibid*, hlm. 100.

- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - c) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.
 - d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- 2) Bahan hukum sekunder yang terdiri dari:
- a) Tulisan-tulisan ahli bidang hukum
 - b) Karya Ilmiah
 - c) Jurnal dan artikel

3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam melaksanakan penelitian, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri atas:

a. Wawancara

Wawancara yang dimaksud untuk melakukan tanya jawab secara langsung antara penelitian dengan responder atau narasumber atau informasi untuk mendapatkan informasi.¹¹ Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu sebelum melakukan wawancara dilakukan sudah mempersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informasi sesuai dengan permasalahan. Wawancara

¹¹ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan ke-1, Mataram Universitas Press, Mataram, hlm 95.

dilakukan dengan Kepala kantor Cabang Shopee Kota Padang dan Konsumen.

b. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu teknik pengumpulan data yang meliputi dan mempelajari peraturan hukum perundang-undangan, buku dan literatur, dan artikel atau dokumentasi yang mendukung permasalahan yang akan digunakan oleh penulis.

c. Analisis Data

Analisis Data yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu kualitatif. Kualitatif adalah suatu cara yang akan digunakan dalam analisis penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu data yang dinyatakan oleh reponden secara tertulis atau lisan serta tingkah laku yang nyata yang akan diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

