

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI *MERCHANDISE***  
**K-POP DI *SHOPEE***



Diajukan oleh:

**DION BENNALLIN DJAPER**

**NIM: 2210211210033**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin**

**2026**

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI *MERCHANDISE***  
**K-POP DI *SHOPEE***



Diajukan oleh:

**DION BENNALLIN DJAPER**

**NIM: 2210211210033**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin**

**2026**

**SKRIPSI**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI *MERCHANDISE***  
**K-POP DI *SHOPEE***



Diajukan oleh:

**DION BENNALLIN DJAPER**

**NIM: 2210211210033**

**PROGRAM SARJANA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**Banjarmasin**

**2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI**  
**MERCHANDISE K-POP DI SHOPEE**

Diajukan oleh

**DION BENNALLIN DJAPER**

**NIM. 2210211210033**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji  
pada hari Senin tanggal 12 Januari 2026 dan  
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing,



**Lena Hanifah S.H., LL.M, Ph.D**

**NIP. 19810321 200912 2 003**

Diketahui

Banjarmasin, 12 Januari 2026

Koordinator Program Studi,



**Dr. Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H.**

**NIP. 19830903 200912 1 002**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI  
MERCHANDISE K-POP DI SHOPEE**

Diajukan oleh

**NAMA LENGKAP MAHASISWA HURUF KAPITAL**

**NIM. 2210211210033**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan  
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 066/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : **30 JAN 2026**

Disahkan

Dekan,



**Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**

**NIP. 19750615 200312 1 001**

## **SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI**

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan

di depan sidang panitia penguji

pada hari Senin tanggal 12 Januari 2026

dengan susunan Panitia Penguji

---

### **SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Tavinayati, S.H., M.H.  
Sekretaris : Dr. Muhammad Yusman, S.H., M.H.  
Anggota/Pembimbing : Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Ditetapkan dengan Keputusan

Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat

Nomor : 58/UN8.1.11/SP/2026

Tanggal : 8 Januari 2026

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dion Bennallin Djaper  
Nomor Induk Mahasiswa : 2210211210033  
Tempat/Tanggal Lahir : Palangka Raya, 22 Januari 2004  
Program Kekhususan : Bisnis  
Program : Program Sarjana S1  
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

### **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI MERCHANDISE K-POP DI SHOPEE**

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 25 Desember 2025  
Yang membuat pernyataan,



Dion Bennallin Djaper  
2210211210033

## MOTTO

“Love Me, Hate Me, You Will Never Be Never Be Bever Be Me:

(Jang Wonyoung, IVE – REBEL HEART)

## PERSEMBAHAN

**Puji Syukur saya panjatkan kepada Yesus Kristus bapa kami yang ada di Sorga. Karena diri-Nya karya ilmiah skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan selalu saya banggakan :**

### **Papah dan Mamah tersayang,**

Saya persembahkan kepada Ayah **Ingkit Beny Sam Djaper, S.P** dan Ibu **Herlina Setya Dewi, S.P** yang senantiasa memberikan banyak cinta dan dukungan kepada penulis tiada hentinya, memberikan kekuatan dalam menjalani hidup sehari hari dan menjadi salah satu sumber utama kebahagiaan. Persembahan ini saya berikan sebagai tanda bakti atas keberhasilan anak kalian dalam menyelesaikan studinya yang penuh perjuangan. Tentu semua ini tak luput dari bantuan dan kasih sayang yang diberikan tiada habisnya dari bayi, sampai bisa betumbuh seperti sekarang ini. Terima Kasih atas segala upaya daan pengorbanan yang kalian berikan kepada saya yang tak terbalas waktunya, dengan ini saya mewujudkan salah satu dari banyaknya mimpi bersama dari Ayah dan Ibu. Menjadi Sarjana yang bermanfaat dan bisa mengangkat derajat orang tua lebih tinggi lagi.

### **Adik yang saya banggakan,**

Terima Kasih saya ucapkan kepada adik saya **Justin Allvano Djaper** atas segala dukungan dan semangat selama ini sehingga bisa menyelesaikan karya ilmiah skripsi ini dengan tepat waktu.

### **Keluarga Besar yang saya cintai,**

Tak henti hentinya saya ucapkan terima kasih kepada seluruh anggota keluarga besar yang selalu mendukung saya terutama Nenek dan Kakek dari kedua belah keluarga ayah dan ibu saya yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya sehingga bisa melewati semua ini.

**Dosen Pembimbing Skripsi,**

Persembahkan terima kasih saya berikan kepada ibu **Lena Hanifah S.H.,LL.M, Ph.D** selaku dosen pembimbing saya yang sudah sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan masukan sehingga karya ilmiah yang sederhana ini bisa terselesaikan tepat pada waktunya.



## RINGKASAN

**DION BENNALLIN DJAPER. DESEMBER. 2025. PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI MERCHANDISE K-POP DI SHOPEE. SKRIPSI, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 85 Halaman. Dosen Pembimbing Lena Hanifah S.H.,LL.M, Ph.D**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, salah satunya dalam bidang perdagangan. Pola transaksi jual beli yang semula dilakukan secara konvensional kini beralih ke sistem elektronik melalui platform perdagangan berbasis internet atau e-commerce. Kehadiran e-commerce memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi, mulai dari kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, hingga tersedianya beragam pilihan produk yang dapat dijangkau tanpa batasan ruang dan waktu. Kondisi tersebut menjadikan e-commerce sebagai sarana utama dalam memenuhi kebutuhan konsumen di era digital.

Salah satu fenomena yang berkembang seiring dengan pesatnya pertumbuhan e-commerce adalah meningkatnya transaksi jual beli merchandise K-Pop. Budaya populer Korea Selatan atau Korean Pop (K-Pop) memiliki basis penggemar yang sangat besar di Indonesia, sehingga permintaan terhadap merchandise resmi maupun tidak resmi terus meningkat. Merchandise K-Pop tidak hanya dipandang sebagai barang konsumsi biasa, melainkan juga memiliki nilai emosional dan identitas bagi para penggemarnya. Tingginya minat tersebut dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk memasarkan merchandise K-Pop melalui berbagai platform e-commerce, termasuk Shopee sebagai salah satu marketplace terbesar di Indonesia.

Meskipun e-commerce menawarkan berbagai kemudahan, transaksi elektronik juga tidak terlepas dari berbagai permasalahan hukum yang berpotensi merugikan konsumen. Dalam praktiknya, pembelian merchandise K-Pop melalui platform e-commerce masih sering dihadapkan pada permasalahan seperti barang yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau foto yang ditampilkan, keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, hingga peredaran merchandise palsu yang dijual seolah-olah merupakan produk asli. Permasalahan tersebut menimbulkan kerugian bagi konsumen, baik secara materiil maupun immateriil, serta menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi elektronik.

Shopee sebagai penyelenggara platform perdagangan elektronik memiliki peran penting dalam mempertemukan penjual dan pembeli serta menyediakan sistem transaksi yang aman. Namun, posisi Shopee yang sering kali menempatkan diri sebagai perantara atau fasilitator menimbulkan perdebatan terkait tanggung jawab hukum platform terhadap kerugian yang dialami konsumen. Di satu sisi, Shopee

menyediakan berbagai mekanisme perlindungan, seperti sistem pembayaran terjamin (Shopee Guarantee), fitur pengembalian dana, serta ketentuan komunitas bagi penjual. Di sisi lain, masih terdapat keterbatasan dalam pengawasan terhadap penjual, khususnya terkait keaslian merchandise K-Pop yang diperjualbelikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, perlindungan konsumen menjadi aspek yang sangat penting untuk dikaji, terutama dalam konteks transaksi jual beli merchandise K-Pop melalui platform e-commerce. Perlindungan konsumen tidak hanya bertujuan untuk menjamin hak-hak konsumen, tetapi juga untuk menciptakan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan penyelenggara platform. Hal ini sejalan dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menekankan adanya kepastian hukum, keterbukaan informasi, serta tanggung jawab pelaku usaha dalam kegiatan perdagangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pembeli merchandise K-Pop serta mengkaji tanggung jawab Shopee sebagai penyelenggara platform perdagangan elektronik dalam melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang merugikan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris (socio-legal) dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Penelitian ini menelaah ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, peraturan perundang-undangan terkait transaksi elektronik, serta kebijakan dan ketentuan internal yang diterapkan oleh Shopee.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara normatif perlindungan konsumen dalam transaksi e-commerce telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan diperkuat melalui mekanisme internal Shopee, seperti Shopee Guarantee. Namun demikian, dalam praktiknya perlindungan tersebut belum sepenuhnya optimal, khususnya dalam menangani permasalahan keaslian merchandise K-Pop dan pertanggungjawaban platform terhadap kerugian konsumen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan terhadap penjual, penguatan mekanisme perlindungan konsumen, serta kejelasan tanggung jawab platform guna menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen dan terciptanya kepastian hukum dalam transaksi elektronik.

## ABSTRAK

**DION BENNALLIN DJAPER. DESEMBER. 2025. PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI MERCHANDISE K-POP DI SHOPEE. SKRIPSI, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 85 Halaman. Dosen Pembimbing Lena Hanifah S.H.,LL.M, Ph.D**

Perkembangan perdagangan elektronik melalui platform Shopee mendorong meningkatnya transaksi pembelian *merchandise* K-Pop oleh konsumen. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti barang tidak sesuai deskripsi dan peredaran *merchandise* palsu yang merugikan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan konsumen terhadap pembeli *merchandise* K-Pop di *Shopee* serta tanggung jawab *Shopee* sebagai penyelenggara sistem perdagangan elektronik. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian socio-legal dengan mengombinasikan kajian normatif dan data empiris yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan konsumen telah diatur dalam peraturan perundang-undangan dan mekanisme internal *Shopee*, namun dalam pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal sehingga diperlukan penguatan pengawasan dan tanggung jawab platform.

**Kata Kunci:** Perlindungan Konsumen, *Merchandise K-Pop*, *Shopee*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMBELI *MERCHANDISE* K-POP DI *SHOPEE*”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai hambatan dan keterbatasan, baik secara teknis maupun nonteknis. Namun, berkat dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, motivasi, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung :

1. Bapak Dr. Achmad Faisal, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M.H. selaku ketua program studi Ilmu Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Lena Hanifah S.H.,LL.M, Ph.D selaku dosen pembimbing skripsi, yang penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan yang memotivasi dengan penelitian dan penulisan skripsi ini;
4. Seluruh Dosen pengajar Program Hukum Ekonomi Bisnis di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat;
5. Seluruh Staff di Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat yang telah membantu peneliti dalam berbagai hal terkait administratif kampus;
6. Kepada Ayah dan Ibu saya, Ingkit Beny Sam Djaper, S.P dan Herlina Setya Dewi, S.P yang terus memberikan dukungan bagi setiap Langkah yang penulis ambil dalam pengerjaan penelitian ini, yang selalu

mendoakan penulis untuk bisa kuat dalam menghadapi semua ini serta menjaga dan membesarkan saya sehingga bisa bertumbuh dengan baik dan dipenuhi kasih sayang hingga saat ini;

7. Seluruh keluarga khususnya yang terus mendoakan setiap langkah penulis, mendukung memberikan perhatian, kasih sayang dan kepercayaan untuk menimba ilmu dalam dunia Akademik demi menggapai cita-cita agar bisa membanggakan keluarga;
8. Semua teman dekat yang ada di group JUSTICE FOR AESPA, Almanda Rayhana, Neysa Amanda Sabella dan Recita Naura yang telah menemani penulis di Fakultas Hukum dan menjadi tempat penulis untuk berbagi suka, duka, canda dan tawa. Yang membuat penulis dapat bertahan hingga akhir semester dan membuat penulis tetap bersemangat untuk melanjutkan Impian hingga setinggi tingginya;
9. Sahabat saya, Meylia Wijayanti yang telah mememani saya selama menggarap penelitian skripsi ini lewat candaan dari *WhatsApp* maupun *Instagram* sehingga membantu penulis melewati masa masa sulit dalam pengerjaan;
10. Kepada teman grup PEMAIN HANDAL, Axl Gabriel Najooan, Bryan Fargal Fadillah, Rifqi Fierdha Maulana, Diva Maharani, Recita Naura, Neysa Amanda Sabella dan Almanda Rayhana yang ikut serta dalam memberikan dukungan dan tempat belajar tumbuh bersama;
11. Untuk *IVE*, *STRAYKIDS*, dan *KISS OF LIFE* sebagai *Group K-Pop* yang merilis lagu dalam menemani masa masa sulit penulis dalam pengerjaan skripsi serta menjadi salah satu dasar penting dalam pengerjaan penelitian ini;
12. Para responden yang mengisi kuesioner via gform yang peneliti sebarakan melalui *X* dan *LINE*, yang bersedia membantu dalam penyelesaian penelitian Skripsi ini;
13. Semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu hingga terselesaikan penyusunan penulis skripsi ini.

Semoga segala bentuk bantuan dari berbagai pihak dalam penggarapan skripsi ini dilimpahkan rahmat dan karunia. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi para pembacaannya dan kita semua.

Banjarmasin, Desember 2025

Penulis,

Dion Bennallin Djaper

2210211210033



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI.....</b>	<b>vii</b>
<b>RINGKASAN.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, TABEL &amp; DIAGRAM.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Keaslian Penelitian.....	11
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	13

F. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
A. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia .....	16
B. Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Sifat Penelitian .....	26
C. Pendekatan Penelitian .....	27
D. Lokasi Penelitian.....	27
E. Variabel Penelitian .....	28
F. Jenis dan Sumber Data.....	29
G. Teknik Pengumpulan Data .....	30
H. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
I. Pengolahan dan Penyajian Data.....	34
J. Teknik Analisis Data .....	35
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Hubungan Hukum antara <i>Shopee</i> , Penjual, dan Pembeli Dalam Transaksi Jual Beli <i>Merchandise</i> K-pop.....	37
B. Pertanggungjawaban <i>Shopee</i> sebagai Wadah Transaksi .....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66

B. Saran.....	69
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

### **Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

### **Peraturan Pemerintah**

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

## DAFTAR GAMBAR, GRAFIK, TABEL & DIAGRAM

Gambar 2.1 Photocard Official K-Pop.....	7
Gambar 2.2 Light Stick K-Pop.....	7
Gambar 2.3 Album K-Pop Official.....	8
Gambar 2.4 Logo Perusahaan.....	9
Gambar 3. 1 Google Form yang Peneliti Sebarkan.....	30
Gambar 3. 2 Jumlah Responden yang Mengisi Kuesioner.....	35
Tabel 1 Jenis Pekerjaan Para Responden.....	33
Tabel 2 Penyelesaian Permasalahan yang Ditempuh Konsumen.....	55
Grafik 1 Hubungan Hukum antara Shopee, Penjual, dan Pembeli.....	40
Diagram 3. 1 Rentang Usia Responden yang Berjumlah 58 Orang.....	32
Diagram 3. 2 Jenis Kelamin Responden Penelitian.....	33
Diagram 3. 3 Rata-Rata jangka Waktu Penggunaan Responden.....	34
Diagram 5. 1 Permasalahan yang Dialami Konsumen dalam Melakukan Transaksi, Ditandai dengan Berbagai Warna beserta Keterangan.....	43
Diagram 5. 2 Pengetahuan Konsumen tentang Haknya dalam Berbelanja, ditandai dengan warna sebagai penjelas.....	44
Diagram 5. 3 Kepuasan Konsumen akan Perlindungan Konsumen yang diberikan kepada Mereka, ditandai dengan warna Sebagai Pertanda.....	50
Diagram 5. 4 Kerugian yang dialami Konsumen dan Nominalnya, ditandai dengan Warna pada setiap bagan.....	51
Diagram 5. 5 Pengajuan Pengembalian atau Komplain dari Konsumen ditandai dengan Berbagai warna yang berbeda.....	58
Diagram 5. 6 Efektif atau Tidaknya Shopee Guarantee Menurut Konsumen.....	61