

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE(E -
COMMERCE) YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA
DENGAN YANG DI PERJANJIKAN
(Studi Kasus Dinas Perdagangan
Provinsi Sulawesi Selatan)**



Oleh:

**SRI WAHYUNI SYAHABUDDIN
040 2019 0088**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
MAKASSAR
2023**

HALAMAN JUDUL

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE(E -
COMMERCE) YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA
DENGAN YANG DIPERJANJIKAN
(Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan)**

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna
memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum pada Program
Studi Ilmu Hukum di Universitas Muslim Indonesia**

OLEH:

SRI WAHYUNI SYAHABUDDIN

040 2019 0088

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Dengan ini diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama : Sri Wahyuni Syahabuddin
Stambuk : 040 2019 0088
Dasar Penetapan : 0366/H.05/FH-UMI/IX/2022
Konsentrasi : Perdata
Judul : Perlindungan hukum terhadap konsumen
Shopee(e-commerce)yang menerima produk
berbeda dengan diperjanjikan

Telah di periksa dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam
ujian skripsi, disetujui oleh :

Pembimbing Ketua

Dr. Hj. Anggreany Arief, SH, MH.

Pembimbing Anggota

Dr. Asriati, SH, MH

Mengetahui,

Ketua Bagian Hukum Perdata

Andi Risma S.H., M. H.

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Pimpinan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia Makassar
memberikan persetujuan untuk ujian Skripsi kepada:

Nama : Sri Wahyuni Syahabuddin

NIM : 04020190088

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi/Penelitian : Perlindungan hukum terhadap konsumen
Shopee(e-commerce)yang menerima produk
berbeda dengan diperjanjikan

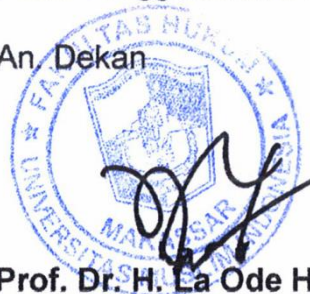
Dasar Penetapan : 0366/H.05/FH-UMI/IX/2022

Memahami syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir
program studi.

Dikeluarkan di: Makassar

Pada Tanggal:.....2023

An. Dekan



Prof. Dr. H. La Ode Husein, SH., MH.

PENGESAHAN SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE(E -
COMMERCE) YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA
DENGAN YANG DIPERJANJIKAN
(Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan)**

Disusun dan diajukan oleh:

SRI WAHYUNI SYAHABUDDIN

04020190088

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi
Pada Program Studi Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Muslim Indonesia

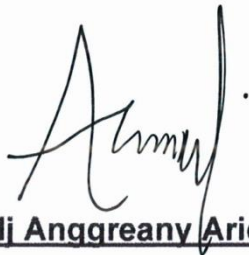
Pada

Dan dinyatakan diterima

Makassar, Januari 2023

Panitia Ujian,

Pembimbing I



Dr. Hj. Anggreany Arief, SH, MH.

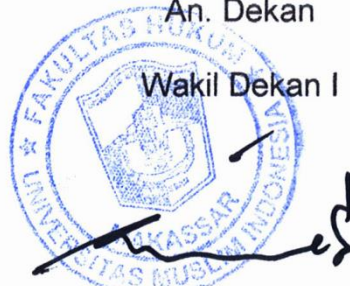
Pembimbing II



Dr. Asriati, SH, MH

An. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Muhammad Rinaldy Bima, SH., MH

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi tersebut dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sri Wahyuni Syahabuddin
NIM : 04020190088
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE(E – COMMERCE) YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA DENGAN DIPERJANJIKAN (STUDI KASUS DINAS PERDANGANGAN PROVINSI SULAWESI SELATAN)**
Dasar penetapan :

Telah diterangkan dihadapan Majelis Ujian Skripsi, dan dinyatakan LULUS

Oleh:

1. Dr. Hj. Anggreany Arief, SH

Pembimbing I

(.....)

2. Dr, Asriati, SH, MH.

Pembimbing II

(.....)

3. Dr. St. Ulfah, SH., MH.

Penguji I

(.....
31/12/2023.....)

4. Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, SH., MH.

Penguji II

(.....)



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Wahyuni Syahabuddin

NIM : 04020190088

Bagian : Hukum Perdata

Judul Skripsi/Penelitian : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SHOPEE(E – COMMERCE) YANG MENERIMA PRODUK BERBEDA DENGAN DIPERJANJIKAN (STUDI KASUS DINAS PERDANGANGAN PROVINSI SULAWESI SELATAN)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi terhadap karya ilmiah orang. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa Sebagian atau keseluruhan dari skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi karena perbuatan tersebut.

Makassar, 24 Januari 2023

Penulis


Sri Wahyuni Syahabuddin

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkah, rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga Skripsi yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E – Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Dideskripsikan Dan Diperjanjikan(Studi Kasus Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan) dapat terselesaikan. guna bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.

Tidak lupa pula penulis kirimkan shalawat dan taslim atas junjungan Nabiullah Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi Uswatun Hasanah dan Rahmatan Lil Alamin dalam menegakkan Dinul Islam.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada Ayahanda **Syhabuddin** dan Ibunda **Nurmayani** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan adik tersayang **Rizki** atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Seperti kata pepatah, tak ada gading yang tak retak. Tak ada manusia yang sempurna. Begitu pula halnya dalam penyelesaian Skripsi ini. Penulis mengetahui dan menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini

sungguh masih jauh dari kesempurnaan seperti yang diharapkan.

Ucapan terima kasih penulis haturkan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. H. Basri Modding, S.E., M.SI** selaku Rektor Universitas Muslim Indonesia.
2. Bapak **Prof. Dr. H. La Ode Husen, S.H., M.H** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia.
3. Ibu **Dr. Hj. Andi Risma, S.H., M.H.** selaku Ketua Jurusan Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia
4. Ibu **Dr. Hj. Anggreany Arief, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu **Dr. Asriati, S.H., M.H** selaku Dosen Pembimbing II. Terima kasih atas waktu yang diluangkan untuk Bimbingan, Petunjuk, dan Nasehat dalam Proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
5. Ibu **Dr. St. Ulfah, S.H., M.H** selaku Dosen penguji I dan Ibu **Dr. Hj. Sri Lestari Poernomo, S.H., M.H** selaku Dosen penguji II. Terima kasih atas waktu diluangkan untuk Bimbingan, Petunjuk, dan Nasehat dalam Proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
6. Para dosen akademik Universitas Muslim Indonesia yang telah dengan ikhlas mendidik, membina dan menambah pengetahuan selama mengikuti jenjang pendidikan. Serta kepada seluruh staff tata usaha Fakultas Hukum Universitas Muslim Indonesia yang telah senantiasa membantu dan memberikan banyak kemudahan.
7. Untuk tempat KKPH Kantor DPC Peradi Makassar, dan kepada Bapak **Dr. H, Jamil Misbach, S.H., M.H** selaku Ketua DPC Peradi Makassar

yang telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga.

8. Terima kasih kepada **Adv. Suci Safitri Williem S.H, Adv. Agni Yusuf S.H., Sri Irawati Zainuddin S.H** selaku staff DPC Peradi Makassar yang senantiasa membantu memberikan arahan dan saran dalam penulisan skripsi ini yang sangat bermanfaat
9. Terima kasih kepada **Jeje,Tari,Meily,Al,Acing,Faril** selaku sahabat penulis yang telah menghibur penulis ketika lagi galau.
10. Terima kasih kepada kak **Andi Wira Mario Marola** karena banyak membantu saya dalam proses menuju mendapatkan gelar SH.
11. Terima kasih kepada sahabat penulis **Widya Nur Salam, Fitria Nur Fitra, Reski Putri Yudhiesyah,Qurrata Ayuni,Megawati Js,Risya Andini Syamsir,Fendrini Haikal,Muhammad Iqbal, Almudadzir, Abid, Inul.**
12. Terima kasih kepada teman penulis **Putra Hardinas** dan **Ichwan Rio**
13. Dan untuk semua pihak dan teman – teman yang tidak dapat disebutkan namanya satu – persatu.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna walaupun telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan – kesalahan dalam penulisan skripsi ini, sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab penulis. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhirnya kepada teman – teman sekaligus rekan – rekan yang memberikan sumbangsihnya dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis

mengucapkan yang sebesar – besarnya. Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan kalian semua dan skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Penulis

Sri Wahyuni Syahabuddin

ABSTRAK

Sri Wahyuni Syahabuddin. 04020190088, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (*E – Commerce*) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan yang Diperjanjikan(Studi Kasus di Dinas Perdagangan Provinsi Sulawesi Selatan), dibawah bimbingan **Anggreany Arief** sebagai Pembimbing I dan **Asriati** sebagai Pembimbing II.

E –Commerce membawa peluang bisnis besar seperti penjualan produk dan penyediaan layanan *online* dan pertumbuhan pendapatan untuk perusahaan seperti *marketplace shopee* terutama karena sifatnya mudah dan interaktif, biaya yang lebih rendah dan tingkat tinggi kustomisasi dan personalisasi untuk pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui masalah yang dialami oleh masyarakat ketika berbelanja melalui *online shop (e – commerce)*. *E-Commerce* tidak hanya memberikan kemudahan terhadap konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk. Namun kenyataannya, saat membeli barang secara *online* tidak ada jaminan kualitas produk. Sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan iktikad tidak baik dari pihak penjual *online*, maupun itikad tidak baik dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak *online*.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Jenis Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode studi lapangan dengan melakukan wawancara dan observasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode analisis deduktif. Responden dalam penelitian ini adalah beberapa penjual dan pembeli yang bertransaksi jual beli melalui aplikasi Shopee. Penelitian ini ditinjau berdasarkan asas iktikad baik dan hukum perjanjian yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi para pihak dalam aplikasi Shopee.

Out put dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyaknya kasus yang mencederai prinsip asas iktikad baik dan perjanjian yang sesuai hukum ketika para pihak melakukan jual beli menggunakan aplikasi Shopee. Sebagai contohnya yaitu sering terjadinya wanprestasi, pembobolan rekening Shopeepay dan penipuan lainnya.

Kata kunci : e – commerce, marketplace shoope, kerugian

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perlindungan Hukum Konsumen	13
1. Konsep umum perlindungan hukum konsumen	13
2. Asas – Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	15
3. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli <i>Online</i> (shopee) Menurut Undang – Undang	16
B. Market place Shopee	29
1. Pengertian Market place Shopee	29
2. Kelebihan dan Kekurangan Market Place Shopee	31
3. Konsep akad dalam transaksi Market Place Shopee	33
C. <i>E – Commerce</i>	33
1. Pengertian <i>E – Commerce</i>	33
2. Jenis – Jenis <i>E – Commerce</i>	35
3. Manfaat dan Kekurangan <i>E – Commerce</i> pada dunia usaha .	36

4. Hambatan Implementasi E – Commerce.....	37
D. Perjanjian	38
1. Definisi Perjanjian	38
2. Syarat – Syarat Perjanjian	39
3. Asas-Asas Perjanjian (Kontrak)	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel	48
D. Jenis dan sumber data	49
E. Teknik Pengumpulan Data	50
F. Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan.....	52
B. Pihak upaya <i>shopee</i> menanggulangi apabila konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan..	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia kehadiran teknologi informasi telah diundangkan UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 19 Tahun 2016 sebagaimana diubah dengan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan transaksi elektronik (selanjutnya disingkat UU ITE). UU ITE merupakan payung hukum pertama untuk mengatur adanya aktifitas transaksi elektronik di Indonesia, dan memberikan pembaruan hukum dengan tujuan menjamin kepentingan masyarakat akan jaminan kepastian hukum untuk bertransaksi dengan memanfaatkan media elektronik.

Perikatan atau populer disebut kontrak memiliki fungsi begitu berarti pada kehidupan masyarakat sosial khususnya dalam dunia perdagangan.¹

Selain dasar hukum yang ada di dalam hukum positif, dasar hukum jual beli dalam Islam mempunyai landasan yang amat kuat, di mana jual beli diperbolehkan sebagai salah satu sarana tolong menolong antar sesama manusia, dan tidak dijadikan sebagai sebuah tindakan eksploitasi seperti tindakan riba yang merugikan orang lain.

¹ HS Salim, Teknik Pembuatan Akta Perjanjian(TPA Dua) (Jakarta: Rajawali Pers, 2018),h.1.

Hal ini bisa kita temukan dalam firman Allah di dalam surah Al – Baqarah:275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۖ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahan : Orang-orang yang makan (mengambil) riba[174] tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila[175]. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu[176] (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya².

Jelaslah dalam hal ini Allah SWT telah mengharamkan manusia untuk memperoleh harta dengan cara yang bathil, baik dengan cara yang diharamkan Allah seperti mencuri, menipu, merampok ataupun hal lainnya. Perolehan harta dapat dibenarkan dengan jalan perniagaan seperti yang tercantum di dalam penggalan ayat di atas ataupun sejenisnya yang didasarkan atas suka sama suka dan saling menguntungkan.

² Tim Penyelenggara penterjemah Al – Quraan. Al – Quraan dan terjemahan Medinah: Mujamma' Al – Malik Fahd li Thiba'at Al – Mushaf Al – Syarif , 1418 H., h. 69.

Kejahatan bukanlah konsep baru dalam sejarah peradaban manusia. Sejak manusia diciptakan yang dimulai dengan tindakan pembangkangan Iblis terhadap perintah Allah untuk memberi penghormatan terhadap makhluk ciptaan Allah lainnya yang disebut manusia. Pembangkangan ini kemudian diteruskan dengan janji Iblis untuk selalu menggoda manusia hingga akhir zaman.³ Konflik kepentingan antara manusia dan iblis dipandang sebagai embrio kejahatan yang bermula dari perasaan iri, sombong, dan dengki.⁴ Pada tahapan perkembangannya, modus operasi kejahatan bergerak maju seiring perkembangan peradaban manusia.⁵ Sejalan dengan perkembangan masyarakat dan teknologi, manusia semakin tinggi memanfaatkan fasilitas teknologi digital, untuk berinteraksi antara individu yang satu dengan individu yang lain.⁶ Hampir semua aktivitas perekonomian di dunia memanfaatkan media internet dengan menggunakan sarana sistem elektronik. Salah satu segi aktivitas ekonomi yaitu transaksi dengan memanfaatkan dunia internet yang populer dikenal dengan perdagangan melalui media internet (*E – Commerce*).⁷ Kemajuan dunia internet melahirkan suatu dunia *modern* yang populer dikenal dengan dunia internet, di mana dalam

³ Masku net al., Korelasi Kejahatan Siber Dan Kejahatan Agresi Dalam Perkembangan Hukum Internasional (Makassar, Nas Media Pustaka, 2020), h.1.

⁴ Masku net al.

⁵ Maskun net al.

⁶ Syaibatul Hamdi, Suhaimi, and Mujibassalim, "Bukti Elektronik Dalam Sistem Pembuktian Pidana," Jurnal Hukum 1, No. 4 (2013): 25 – 31, <http://jurnal.unsyiah.ac.id/MIH/article/view/4564>. h. 25.

⁷ Rahadi Wasi Bintoro, "Penerapan Hukum Dalam Penyelesaian Sengketa Transaksi Elektronik Di Peradilan Umum," Jurnal Dinamika Hukum 11, No 4 (2011): 258 – 72, <https://doi.org/10.208441/1.jdh.2011.11.2.185>, h. 259.

dunia internet individu yang satu dengan individu yang lain bisa berinteraksi tanpa batas wilayah dan dilakukan tanpa bertemu muka secara langsung tetapi dilakukan melalui transaksi elektronik.⁸ Pada tahun 2020 telah merebaknya media internet menyebabkan banyaknya perusahaan yang mulai mencoba menawarkan berbagai macam produknya dengan menggunakan media. Dan salah satu manfaat dari keberadaan internet adalah sebagai media promosi suatu produk. Suatu produk yang di online kan melalui internet dapat membawa keuntungan besar bagi pengusaha karena produknya di kenal di seluruh dunia. Transaksi Elektronik dalam dunia bisnis terdapat berbagai macam bentuknya, diantaranya adalah *electronic commerce* yang disingkat *E-Commerce* dapat di artikan secara gramatikal sebagai perdagangan elektronik, maksud dari perdagangan elektronik ini adalah perdagangan yang dilakukan secara elektronik dengan menggunakan internet.⁹

Perikatan atau populer disebut kontrak memiliki fungsi begitu berarti pada kehidupan masyarakat sosial khususnya dalam dunia perdagangan.¹⁰ Pada umum perjanjian telah lahir pada saat terjadinya persesuaian kehendak para pihak tentang unsur esensial atau hal yang pokok dari perjanjian tersebut. Seperti contoh,

⁸ Aloina Sembiring Meilala, "Analisis Yuridis Terhadap Legalitas Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa," Jurnal Wawasan Yuridika 32, no. 1 (2015): 99 – 111, <https://doi.org/10.25702/jwy.v32i1.92>, h. 100.

⁹ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, *Bisnis E – Commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*. Pustaka Pelajar, Jogjakarta, 2005 h.2

¹⁰ HS Salim, *Teknik Pembuatan Akta Perjanjian (TPA Dua)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), h.1.

seandainya perjanjian jual beli sudah terjadinya kesepakatan mengenai “ barang dan harga,” lahirnya perjanjian, sebaliknya segala sesuatu yang belum diperjanjikan untuk para pihak hendaknya ditentukan oleh undang – undang.¹¹ Perjanjian jual beli, khususnya jual beli barang bergerak merupakan perjanjian yang bersifat konsensus, yakni mengikat pada saat terjadinya kesepakatan, walaupun harganya belum dibayar dan barangnya belum diserahkan.¹²

Meskipun ditegaskan bahwa perjanjian lahir pada saat tercapainya kesepakatan mengenai hal pokok dalam kontrak tersebut, akan tetapi, ada beberapa hal yang mesti diketahui, yakni syarat sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 BW, yaitu:¹³

- a) Kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya
- b) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
- c) Suatu pokok persoalan
- d) Suatu sebab yang tidak terlarang

Keempat syarat tersebut populer disebut dengan “sepakat, cakap, hal tertentu, dan sebab yang halal. Selanjutnya keempat unsur tersebut, pada doktrin ilmu hukum yang berkembang, digolongkan dalam:¹⁴

¹¹ Ahmadi Miru, Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), h. 13.

¹² Ahmadi Miru dan Sakka Pati, Hukum Perjanjian (Penjelasan Makna Pasal – Pasal Perjanjian Bernama Dalam BW) (Jakarta: Sinar Grafika, 2020), h. 3.

¹³ Miru dan Pati.

¹⁴ Kartini Muljadi and Gunawan Widjaja, Perikatan Yang lahir Dari Perjanjian (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 93.

1. Dua unsur utama yang berkenaan subjek (pihak) yang melahirkan perjanjian(unsur subjektif)
2. Dua unsur utama lainnya yang berkaitan langsung mengenai objek perjanjian(unsur objektif)

Syarat – syarat tersebutlah yang wajib dipenuhi oleh setiap pihak dalam pembuatan perjanjian. Jika salah satu syarat tidak terpenuhi perjanjian tersebut dapat dibatalkan dan batal demi hukum.¹⁵

Contoh kasus penipuan perjanjian jual beli online adalah kasus yang terjadi di Kabupaten Barru Provinsi Sulawesi Selatan pada Tahun 2020, di mana dalam kronologis kasusnya korban F dan pelaku NBH telah melakukan kesepakatan lewat media *online* untuk transaksi jual beli masker sensi yang telah diunggah pelaku lewat aplikasi media sosial shopee, kemudian pelaku dan korban mulaisaling tawar menawar melalui via obrolan *chat* dan pelaku sepakat mengenai harga Rp. 170.000/box dengan memesan masker sebanyak 15 box dengan harga Rp. 2.550.000, kemudian korban chatting lagi lewat *WhatsApp* dan pelaku mengirim nomor rekening ke korban. Akan tetapi, setelah korban mengirimkan uang terhadap si pelaku dengan lunas sesuai dengan harga barang yang dipesan, pada saat uang sampai di tangan pelaku, pelaku pun membuat paket berupa satu kotak berisi buku tulis dan handuk

¹⁵ Andika Prawira Buana et al., “Implikasi Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Telepon Seluler Ilegal (Black Market),” *JCH (JurnalCendekia Hukum)* 6, no. 1 (2020): 124 – 33, <https://doi.org/10.33760/jch.v6i1.287>, h. 127

bayi bekas, dengan tampilan rapi kemudian pelaku menarik uang transfer Rp. 2.550.000 lalu menuju ke tempat pengiriman barang di Kota Pare – Pare bersama istrinya, berselang beberapa menit kemudian pelaku memblokir nomor *WhatsApp* dan tidak membalas pesan via shopee korban, dalam kasus ini korban mengalami kerugian dan melaporkan kejadian ini ke Polres Kabupaten Barru dan dalam kasus ini pihak kepolisian telah berhasil mengungkap kasus penipuan perjanjian jual beli online dengan barang bukti yang diamankan satu buah *handphone* merek Oppo warna gold, kartu *handphone* satu, dos dengan tampilan rapi, buku, serta selimut bayi bekas dan uang Rp. 450.000,.¹⁶

Kasus kedua sekiranya pada bulan Februari 2016 ditemukan di Kabupaten Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan pada tahun 2016, Sub Direktorat *Cyber Crime* Dit Reserse Kriminal Khusus Polda Metro Jaya meringkus kelompok penipuan *online* dengan menggunakan *akun* palsu yang ada di beberapa toko *online* ternama di Indonesia, Kelompok tersebut membuat *akun* palsu di toko *online*, di antaranya *olx.co.id*, *kaskus.co.id*, *bukalapak.com*, *tokopedia.com*, dan lain – lain, menurut keterangan Direktur Reskrimsus Polda Metro Jaya Komisaris Besar dalam keterangan *pers* di Mapolda Metro Jaya di mana ada sekelompok penipu yang berkedok menawarkan sepeda motor, jam tangan, batu akik, mobil

¹⁶ NewsMetropol, “Polres Barru Ungkap Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli Online,” [newsmetropol.com,2020, https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/#](https://newsmetropol.com/polres-barru-ungkap-kasus-penipuan-transaksi-jual-beli-online/#).

dan telepon genggam melalui berbagai akun palsu di toko *online* akhirnya dibekuk polisi. Modusnya adalah setelah korban mentransfer uang, kelompok tersebut langsung mengambil uang dan barang yang dipesan oleh korban tidak dikirimkan, karena pada dasarnya barang tersebut tidak pernah ada, Lima orang diringkus, yakni H(34), AS(23), Z(49), R(33), dan B(32), kelimaanya ditangkap di kawasan Sidrap Sulawesi Selatan. Selain tersangka polisi juga mengamankan sejumlah barang bukti kejahatan di antaranya adalah 14 buah telepon genggam, 32 rekening berbagai bank, satu unit laptop, satu mobil honda crv, satu mobil honda freed, dan sebuah sepeda motor Yamaha, dimana total kerugian korban mencapai Rp. 101,1 miliar.¹⁷

Berdasarkan kasus tersebut diatas, ditemukan fakta hukum bahwa perjanjian jual beli *online* rawan terjadinya penipuan tentunya ini terjadi karena aktivitas perjanjian jual beli *online* tidak ada aktivitas pertemuan secara langsung dan kadang di antara para pihak tidak saling mengenal, sehingga hal ini rawan terjadinya penipuan, masalah hukum yang sering kejadian penipuan perjanjian jual beli *online*, misalnya pembeli sudah membayar harganya tetapi penjual tidak mengirim barang sampai waktu yang lama bahkan tidak sampai, karena barang tersebut memang tidak pernah ada sebelumnya, barang yang sampai ke pembeli rusak

¹⁷ Dewi Setyowati, Candra Pratama Putra, and Ramadhan Dwi Saputro, "Perlindungan Hukum Pada Tindak Pidana (E – Commerce)", "Perspektif Hukum 18, no. 2 (2019): 215 – 46, <https://doi.org/10.30649/phj.v18i2.160>,h.220

atau tidak sebagaimana mestinya sehingga pembeli tidak memakainya. Berdasarkan masalah hukum tersebut di atas, rawan terjadinya penipuan karena perjanjian jual beli *online* tidak dilakukan pertemuan langsung dan para pihak kadang tidak saling mengenal. Sehingga para subjek hukum dalam perjanjian jual beli *online* tanpa bertemu dan begitu pula dengan objek yang diperjanjikan dalam jual beli. Sehingga hal ini menimbulkan rawan terjadinya penipuan dalam jual beli *online*.¹⁸

Sebagaimana diketahui pengaturan hukum yang telah mengatur masalah penipuan dalam perjanjian jual beli *online* dalam hukum positif Indonesia yaitu baik pengaturan tentang Transaksi Elektronik yang diatur dalam UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar utama pengaturan jual beli online, peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Akan tetapi, dengan adanya pengaturan hukum tersebut untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan – persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli online, yaitu utamanya persoalan penipuan dalam jual beli *online* yang masih rawan penipuan.

¹⁸ Tira Nur Fitria. "Bisnis Jual Beli Online(ONLINE SHOP).", maret 2017

Dengan perkembangannya masyarakat dan teknologi, telah terjadi perubahan gaya hidup dan perilaku masyarakat dunia yang awalnya perjanjian jual beli berbentuk *konvensional* (tertulis dan lisan) kini telah mengalami perkembangan dengan munculnya perjanjian atau kontrak elektronik. Akan tetapi, dengan munculnya perkembangan perjanjian atau kontrak elektronik, yang semula perjanjian jual beli dengan tatap muka (*konvensional*) kini telah beralih dengan perjanjian jual beli *online*, perjanjian jual beli *online* dalam hal ini tanpa dilakukan secara langsung, tetapi lewat media *online* tanpa dilakukan pertemuan secara langsung, maka dengan beralih proses transaksi jual beli tersebut maka risiko terjadinya masalah – masalah hukum semakin meningkat, misalnya rawan terjadinya penipuan, wanprestasi, kekhilafan atau kesesatan dalam transaksi jual beli *online*.¹⁹

Berdasarkan latar belakang tersebut, di atas, maka dalam pengajuan proposal penelitian ini penulis mengambil judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *Market Place* Shopee(E -Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Diperjanjikan

¹⁹ Meilala, “Analisis Yuridis Terhadap Legalitas Dokumen Elektronik Sebagai Alat Bukti Dalam Penyelesaian Sengketa.” H.100

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan?
2. Bagaimanakah upaya pihak shopee menanggulangi apabila konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang di perjanjikan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam perjanjian jual beli melalui *market place shopee (e-commerce)*..
2. Untuk mengetahui dan memberikan solusi terhadap produsen dan konsumen dalam jual beli melalui *online shop (e-commerce)*.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang ditulis ini akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis.

1. Secara Praktis

Penelitian ini akan memberikan manfaat dalam pemahaman dan keilmuan kepada masyarakat secara umum tentang perlindungan hukum terhadap konsumen marketplace shopee ditinjau dari Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

2. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan secara teoritis bagi penulis khususnya dan civitas akademika pada umumnya tentang perlindungan hukum terhadap konsumen *marketplace* shopee.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perlindungan Hukum Konsumen

1. Konsep umum perlindungan hukum konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁰ Dalam rumusan pengertian ini, kalimat “segala upaya menjamin kepastian hukum”, merupakan benteng peniadaan kesewenangan yang merugikan pelaku usaha untuk melindungi kepentingan konsumen dalam suatu transaksi. Dalam hal ini, bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak menjadi perhatian hukum, karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.

Kesewenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum.

Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam UUPK dan undang – undang lainnya yang dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, baik dalam Hukum Privat (Hukum Perdata) maupun Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).²¹

²⁰ Pasal 1 Nomor 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen

²¹ Miru, Ahmad dan Yodo, Sutarman, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 1-2

Undang – undang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Tahun 1999 No 42, TLN. Nomor 3821, selanjutnya disebut UU, menegaskan sebagai : *Pasal 1 angka 1 “segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”*.

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/jasa atau baginya, dan menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.

Tujuan yang ingin dicapai perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam pasal 3 umumnya dapat dibagi dalam tiga bagian utama yaitu :

- a. Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya dan menuntut hak – hak nya.
- b. Menciptakan sistem perlindungan kosumen yang memuat unsur – unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi (pasal 3 huruf d) ;
- c. Menumbuhhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (Pasal 3 huruf e).

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri

sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²²

Dalam penjelasan Pasal 1 (2) UUPK, dinyatakan bahwa dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari suatu proses produksi suatu produk lainnya. Yang dimaksud konsumen dalam UUPK adalah konsumen akhir, sedangkan konsumen antara masuk dalam kategori pelaku usaha.

2. Asas – Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.²³ Dalam penjelasan undang – undang perlindungan UUPK konsumen, asas – asas ini dijelaskan sebagai berikut :

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan maksimal dan memberikan kesempatan

²² Pasal 1 Nomor 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen

²³ Pasal 2 Undang – Undang Perlindungan Konsumen

kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil

- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Bentuk Perlindungan Konsumen dalam Jual Beli *Online* (shopee) Menurut Undang – Undang

Bentuk perlindungan konsumen dalam jual beli *online* (shopee) menurut Undang – Undang mencakup beberapa aspek, diantaranya adalah²⁴ :

²⁴ Nur Masyithah Ziauddin, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli Online, terdapat dalam <http://jurnal.ar.raniry.ac.id/index.php/petita/index> ISSN-P: 2502-8006 ISSN – E: 2549 – 8724, h. 112

- a. Memberikan kepastian hukum bagi konsumen dan pelaku usaha pada jual beli online.

Undang – Undang No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan Transaksi Elektronik dan UU No. 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas UU No. 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik atau yang dikenal sebagai UU ITE merupakan suatu perundng – undangan yang cukup baru. UU ITE tidak secara spesifik mengatur tentang hak dan kewajiban produsen dan konsumen *E – Commerce*, melainkan UU ini lebih berfokus dalam memberikan kepastian hukum serta perlindungan hukum bagi pengguna maupun *provider* internet secara umum. Meskipun begitu, UU ITE tetap dapat dijadikan salah satu sumber perundangan yang penting untuk transaksi *E – Commerce* di Indonesia.²⁵

Terkait dengan penggunaan internet, yang merupakan pemnfaatan dari teknologi informasi dan transaksi elektronik,oleh karena itu harus dilakukan sesuai dengan Pasal 3 UU ITE.²⁶

²⁵ Reggiannie Christy Natalia, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Toko Online di Media Sosial,” *Law Review* XVIII, no.3(2019):72-89, <https://doi.org/10.19166/lr.v18i3.1407>,h.79.

²⁶ Dhaniar Eka Budiastanti, “Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penipuan Melalui Internet,” *Jurnal Cakrawala Hukum* 8,no.1(2017): 22-32, <https://doi.org/10.26905/idjch.v8i1.1727>,h. 25.

Dalam Pasal 3 UU ITE diatur bahwa :

“Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati – hatian, iktikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.”

Dengan semakin berkembangnya perdagangan yang dilakukan secara *online*, tentunya akan mengakibatkan timbulnya akibat – akibat hukum, salah satunya terkait pelanggaran terhadap asas itikad baik yang dilakukan oleh para pihak yang bersepakat. Konsekuensi dari adanya iktikad yang tidak baik dalam perjanjian jual beli *online*, yaitu dapat berakibat dituntutnya pihak yang beritikad tidak baik tersebut tidak hanya secara perdata, namun dapat juga di bawah ke ranah hukum pidana, dikaitkan dengan kasus penipuan.²⁷

Penyelenggara agen elektronik wajib memperhatikan prinsip yang terdapat dalam Pasal 39 Ayat (1) Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) diatur bahwa :

- a) Kehati – kehatian
- b) Pengamanan dan terintegrasinya sistem teknologi informasi
- c) Pengendalian pengamanan atas aktivitas transaksi elektronik

²⁷ I Gede Krisna Wahyu Wijaya and Nyoman Satyayudha Dananjaya, “Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online,” *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum* 6, no. 8 (2018): 1-15, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/view/37212>, h.9.

- d) Efektivitas dan efisiensi baru
- e) Tanggung jawab penyelenggara transaksi elektronik
- f) Perlindungan konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan

Pelaksanaanya para pelaku atau penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban seperti yang tertulis dalam Pasal 15 UU ITE diatur bahwa :

- 1) “Setiap penyelenggara sistem elektronik harus menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya.
- 2) Penyelenggaraan sistem elektronik bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.
- 3) Ketentuan sebagaimana di maksud pada ayat (2) tidak berlaku dalam hal dibuktikan terjadinya keadaan memaksa, kesalahan, dan/atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik.”

bagi para pengguna yang memanfaatkan situs *forum* atau *web* untuk melakukan penipuan dengan cara memberikan informasi palsu dan melakukan serangkaian kebohongan untuk membeli suatu produk yang ditawarkan, dalam hal ini berarti telah melakukan tindak pidana penipuan dan melanggar ketentuan dalam Pasal 28 ayat (1) UU ITE, yang diatur sebagai berikut:

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.”

Dalam pasal 45 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 Tentang penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik diatur bahwa:

- 1) “Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak memberikan akibat hukum kepada para pihak.
- 2) Penyelenggaraan Transaksi Elektronik yang dilakukan para pihak wajib memperhatikan :
 - a) Iktikad baik.
 - b) Prinsip kehati – hatian
 - c) Transparasi
 - d) Akuntabilitas
 - e) Kewajaran

Untuk mengantisipasi, mengoptimalkan atau menekan terjadinya persoalan – persoalan hukum yang sering terjadi dalam jual beli *online*, utamanya masalah penipuan maka pelaku usaha maupun konsumen wajib mematuhi aturan UU ITE khususnya yang terdapat dalam Pasa 45 ayat (2) PP No 71 Tahun 2019, terutama wajib memperhatikan itikad baik

dalam transaksi jual beli *online* dan prinsip kehati – hatian, sehingga perjanjian jual beli *online* tidak rawan terjadinya penipuan. Masalah itikad baik ini sangat wajib diperhatikan oleh para pihak dalam jual beli *online* karena apabila salah satu pihak tidak mempunyai itikad baik maka memunculkan akibat hukum, yaitu rawan terjadinya wanpretasi maupun penipuan yang dikuatkan pula dalam Pasal 17 UU ITE diatur bahwa :

- 1) “Penyelenggaraan Transaksi Elektronik dapat dilakukan dalam lingkup publik ataupun privat.
- 2) Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud ada ayat (1) wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan transaksi elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan peraturan pemerintah.”

Transaksi elektronik diatur dalam UU ITE mulai dari Pasal 17-22. Penipuan transaksi elektronik tidak dimuat secara eksplisit dalam UU ITE ini. Akan tetapi, pelaku dapat dikenakan Pasal 28 ayat (1) yang diatur bahwa “Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian

konsumen dalam transaksi elektronik”, “diancam dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp. 1000.000.000,00 (satu miliar rupiah).” Alat bukti penyidikan, penuntutan dan pemeriksaan di sidang di pengadilan menurut ketentuan undang – undang ini adalah alat bukti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan perundang – undangan dan alat bukti lain berupa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik.²⁸

- b. Memberikan sanksi kepada pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Pihak yang bertanggung jawab atas segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik diatur pada Pasal 21 ayat (2) UU ITE, namun ketentuan tersebut tidak berlaku apabila dapat dibuktikan terjadinya, keadaan memaksa, kesalahan, atau kelalaian pihak pengguna sistem elektronik(konsumen). Adapun isi dari pasal 21 ayat (2) adalah sebagai berikut:

- 1) Jika dilakukan sendiri, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab para pihak yang bertransaksi.
- 2) Jika dilakukan melalui pemberian kuasa, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab pemberi kuasa.

²⁸ Jevlin Solim et al., “Upaya Penanggulangan Tindak Pidana Penipuan Situs Belanja Online di Indonesia,” Jurnal Hukum Samudra Keadilan 14, no. 1 (2019): 96-109, <https://doi.org/10.33059/jhsk.v14i1.1157>, h. 101.

- 3) Jika dilakukan melalui Agen Elektronik, segala akibat hukum dalam pelaksanaan Transaksi Elektronik menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- 4) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat tindakan Pihak ketiga secara langsung terhadap sistem Elektronik, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab penyelenggara Agen Elektronik.
- 5) Jika kerugian Transaksi Elektronik disebabkan gagal beroperasinya Agen Elektronik akibat kelalaian pihak pengguna jasa layanan, segala akibat hukum menjadi tanggung jawab pengguna jasa layanan.

Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik dapat dikenakan sanksi Pidana sesuai dengan ketentuan Pasal 45 butir (2) UU No. 11 Tahun 2008 yaitu, berupa pidana penjara paling lama 6(enam) Tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1000.000.000,00(satu miliar rupiah).

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan

atau perdagangkan.²⁹ Ganti rugi yang dimaksud berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila pelaku usaha melanggar ketentuan tersebut maka badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang memberikan sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Dalam penyelenggaraan Transaksi Elektronik, para pihak wajib menjamin pemberian data dan informasi yang benar, dan ketersediaan sarana dan layanan serta penyelesaian pengaduan .

Apabila melanggar hal tersebut maka dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, denda administratif, penghentian sementara dan/atau dikeluarkan dari daftar.

Pelaku usaha dalam menawarkan barang atau jasa melalui pesanan dilarang untuk tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan

²⁹ Ibid., h. 41.

yang dijanjikan dan tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/ atau prestasi. Bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan tersebut dikenakan sanksi pidana paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

c. Pelaksanaan Perjanjian Antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi Jual Beli di Situs Belanja Shopee

Pelaksanaan perjanjian tersebut dapat terwujud melalui : shopee merupakan sebuah situs e – commerce yang menggunakan media elektronik. Oleh karena itu, para pihak yang melakukan transaksi jual beli harus menyetujui terlebih dahulu untuk menggunakan sistem elektronik yang disepakati, sistem elektronik yang disepakati dalam hal ini adalah penggunaan website www.shopee.co.id sebagai perantara sekaligus sebagai pihak ketiga.³⁰

Pihak penjual harusmendaftarkan diri dan tokonya terlebih dahulu di situs shopee dengan menyertakan data yang sebenar – benarnya tanpa ada rekayasa, dan kemudian pihak shopee akan mensortir dan memverifikasi data tersebut. Kemudian apabila pihak shopee menganggap bahwa data – data calon Penjual tersebut telah valid dan layak, pihak Shopee akan menyetujui permohonan penjual untuk membuka tokonya disitus Shopee. Melalui verifikasi data oleh pihak Shopee

³⁰ www.Shopee.co.id diakses pada tanggal 21 Desember 2022 Pukul 23.11 WIB

tersebut, maka dapat membantu para calon pembeli dalam memercayai keaslian toko yang ada pada situs Shopee tersebut, walaupun dalam implementasinya masih banyak terdapat toko – toko palsu yang lolos verifikasi shopee. Konsumen shopee juga dituntut untuk mendaftarkan diri dengan data yang sebenar – benarnya, dan harus melalui tahap verifikasi oleh Shopee.

Dalam proses penjualan barang, pihak penjual akan mengupload barang jualannya dengan ketentuan untuk mengupload beberapa gambar dari berbagai sudut, guna memudahkan calon pembeli untuk meneliti barang yang akan dibelinya. Pihak penjual juga dituntut untuk memberikan keterangan yang serinci – rincinya akan barang yang diperjualkan melalui pencantuman harga, kondisi, ukuran, warna, dan detail lain yang selengkap – lengkapnya. Pencantuman detail tersebut akan memudahkan pembeli dalam mengetahui kondisi barang yang akan dibelinya sehingga apabila dikemudian hari terdapat perbedaan spesifikasi barang antara yang tertera di *website* dan kondisi aslinya, pembeli dapat melakukan tuntutan atas penggantian barang.

Calon pembeli dapat menanyakan mengenai barang yang akan dibeli, berkaitan dengan ketersediaan stok, detail barang, dan hal lainnya melalui fitur chat yang disediakan oleh Shopee. Pihak penjual akan menanggapi pertanyaan pembeli

tersebut dengan selengkap – lengkapnya.

Apabila pihak pembeli telah setuju untuk membeli suatu barang, maka pembeli harus menekan yang bertuliskan “*checkout*” dan barang tersebut akan dimasukkan kedalam keranjang belanja. Kemudian transaksi dilanjutkan dengan pengisian data diri lengkap beserta alamat yang akan dituju, serta pemilihan opsi pengiriman dengan berbagai ekspedisi yang telah menjadi rekan Shopee. Pilihan ekspedisi yang tersedia terdiri dari : JNE, J & T, SiCepat, dan Go Send. Pembeli bebas menentukan pilihan ekspedisi yang akan digunakan. Apabila pembeli telah memilih jasa ekspedisi yang akan digunakan, proses akan dilanjutkan dengan perhitungan total belanja serta ongkos kirim.³¹

Mengenai proses pembayaran, Shopee menyediakan berbagai macam opsi dalam melakukan pembayaran, antara lain : melalui rekening Bank BCA, Mandiri, BNI, BRI, Kartu kredit, ShopeePay, ShopeePay Later, atau pembayaran tunai di gerai Indomaret. Dana yang nantinya akan dibayarkan pembeli akan masuk ke rekening Shopee, dan tidak langsung dibayarkan ke penjual. Shopee akan menyalurkan dana dari pembeli ke penjual apabila barang telah sampai ke tangan pembeli.³²

³¹ www.Shopee.co.id diakses pada tanggal 21 Desember 2022 Pukul 23.00 WIB

³² www.Shopee.co.id diakses pada tanggal 21 Desember 2022 Pukul 23.15

Apabila penjual telah menerima rincian pembelian beserta pembayaran dari pihak pembeli, penjual harus dengan segera (paling lama 3 hari) mengirim barang tersebut. Apabila dalam jangka waktu 3 hari pembeli tidak mengirimkan barangnya dan tidak melakukan konfirmasi kepada pembeli, maka dana yang telah dibayarkan pembeli akan kembali secara otomatis dikembalikan pihak shopee ke rekening pembeli. Pembeli melakukan pembayaran melalui gerai indomaret, maka dana yang dibayarkan akan dikembalikan ke ShopeePay pembeli. Pembeli dapat melakukan pelacakan akan status barangnya melalui fitur “status belanja”.

Penjual dituntut untuk selalu aktif dalam mengupdate status barang pembeli mulai dari penerimaan rincian, pemrosesan barang, hingga tahap pengiriman.

Mengenai durasi waktu pengiriman melalui ekspedisi, terdapat beberapa opsi pilihan durasi pengiriman, mulai dari satu(1) hari hingga empat(4) hari. Apabila status barang telah sampai di pihak ekspedisi, maka tanggung jawab selanjutnya mengenai durasi pengiriman akan diakomodasi oleh pihak ekspedisi.

Berkaitan dengan barang yang telah sampai, pembeli harus melakukan konfirmasi kepada pihak shopee bahwa barang telah sampai, agar kemudian dana dapat disalurkan ke

pihak penjual. Pembeli dapat memberikan rating untuk pelayanan yang diberikan penjual melalui pemberian bintang dari angka satu (1) hingga angka lima (5). Pembeli juga dapat memberikan ulasan mengenai barang tersebut melalui fitur kolom komentar didalam foto barang yang dibeli tersebut. Komentar harus ditulis dengan sejujur – jujur nya guna memberikan apresiasi dan penilaian positif terhadap barang dan pelayanan penjual, sehingga para calon pembeli dapat mempertimbangkan pembelian barang melalui ulasan yang diberikan oleh pembeli lainnya. Apabila pembeli secara aktif memberikan ulasan – ulasan terhadap pelayanan penjual di shopee, maka shopee akan memberi reward/hadiah berupa koin shopee yang dapat digunakan untuk pembelian barang di shopee. Apabila barang yang dikirim penjual tersebut terdapat kerusakan, maka pembeli dapat menyampaikan keluhannya kepada *customer care*.³³

B. MARKET PLACE SHOPEE

1. PENGERTIAN MARKET PLACE SHOPEE

Market Place adalah kegiatan yang dilakukan seperti pada umumnya hanya memanfaatkan internet sebagai tempat bertransaksi. Dalam Pasal 1 butir 17 UndangUndang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) disebut sebagai kontrak elektronik yakni

³³ www.Shopee.co.id Diakses pada Tanggal 21 Desember 2022 Pukul 00.00 WIB

perjanjian yang dimuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya.³⁴ pengertian diatas sejalan dengan maksud dan tujuan dari aplikasi Shoope

Shopee adalah aplikasi untuk jual beli di ponsel dengan mudah dan cepat. Shopee menawarkan berbagai produk-produk mulai dari produk fashion sampai dengan produk kebutuhan sehari-hari. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi Mobile untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan belanja *online* tanpa harus membuka *website* melalui perangkat komputer. Shopee hadir di Indonesia untuk membawa pengalaman berbelanja baru. Shopee memfasilitasi penjual untuk berjualan dengan mudah serta membekali pembeli dengan proses pembayaran yang aman dan pengaturan logistik yang terintegrasi. Kualitas barang yang di tawarkan oleh toko *online* biasanya di gambarkan melalui sebuah katalog, diskripsi gambar pada katalog biasanya menjelaskan tentang bahan yang di gunakan dan di cantumkan di bawah gambar tersebut, banyak juga gambar yang yang di katalog tidak sesuai dengan barang yang di terima oleh pembeli, banyak yang mengeluh karena barang yang di pesan tidak sesuai dengan permintaan oleh karena itu ada sebagian banyak juga orang mau berbelanja ke toko langsung karena ingin melihat prodaknya secara langsung³⁵

³⁵ www.Shopee.co.id. Diakses pada Tanggal 29 Desember 2022 Pukul 23.25 WIB

2. Kelebihan dan Kekurangan Market Place Shopee

Di era media digital seperti sekarang ini, memiliki bisnis *online* memang merupakan salah satu hal yang sangat menguntungkan. Setelah masyarakat mengenal sistem transaksi secara *online*, maka saat ini pun diketahui bahwa tingkat pengguna layanan jual beli *online* memang semakin meningkat. Hal tersebutlah yang membuat segmen bisnis *online* kini meningkat drastis. Berikut kelebihan dan kekurangan Shopee.³⁶

Beberapa kelebihan dari situs Shopee yaitu sebagai berikut:

- a) Kemudahan dalam menginput gambar produk yang akan dipasarkan disana. Maksimum hingga 9 gambar dapat diupload secara bersamaan di shopee.
- b) Pada bagian penjualan, terdapat fitur yang akan mempermudah penjual ketika menanti pembayaran, produk yang harus dikirim, hingga status transaksi yang sudah selesai.
- c) Adanya fitur khusus “barang diblokir” yang dapat memudahkan pengguna ketika ada masalah pada produk yang dijual.
- d) Fitur varian produk yang akan mempermudah dan sangat cocok untuk penjualan produk yang memiliki ragam warna, motif, dan ukuran.
- e) Terdapat fitur untuk mengambil foto dari Instagram dan menambahkan hastag hingga 18 maksimum hastag.

³⁶ <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id> diakses pada 18 Januari 2023 Pukul 23.31 WIB

- f) Aplikasi tersedia untuk Playstore (Android) dan iTunes (Apple).
- g) Saat ini masih banyak program promosi seperti penangguhan ongkos kirim (JNE), promosi di halaman depan masih gratis.
- h) Tidak memiliki batasan pada produk yang akan dijual disini
- i) Memiliki peluang yang masih sangat besar dan menjanjikan. Karena belum terlalu populer, sehingga masih belum banyak *onlineshop* yang menggunakan shopee.³⁷

Beberapa kelebihan dari situs Shopee yaitu sebagai berikut:

- a) Adanya bagian pembeli dan penjual, sehingga terkesan tidak efisien dan rumit.
- b) Respon penjual yang terkadang cukup lama
- c) Ada beberapa penjual yang tidak jujur sehingga merugikan pembeli.
- d) Untuk promo ongkos kirim gratis, syarat yang harus dipenuhi terkesan sulit dan merepotkan.
- e) Tampilan deksripsi produk yang dinilai kurang menarik perhatian para calon pembeli.
- f) Pencairan dana ke rekening yang terhitung sangat lama setelah proses transaksi sukses.
- g) Terkadang situs sulit di akses atau bahkan lambat pada jam-jam tertentu.
- h) Walaupun dapat menginput gambar dalam jumlah yang relatif banyak, namun pada beberapa kasus terkadang upload gambar

³⁷ ibid

tersebut sering gagal.

- i) Selain gambar, ketika menginput no resi via aplikasi pun sering gagal.
- j) Marketplace *online* terbaru ini juga tidak menyarankan dropship.³⁸

3. Konsep akad dalam transaksi Market Place Shopee

Konsep jual beli salam dalam muamalah fiqh ini setara dengan transaksi Shopee. Jual beli salam dapat diartikan transaksi jual beli dimana harga produk dibayarkan pada saat akad dibuat, dan produk yang dibeli tidak ada, hanya spesifikasi, jenis, ukuran, lokasi pengiriman, waktu pengiriman dan kondisi lain yang disebutkan pada saat kesepakatan dibuat. Jual beli salam diperbolehkan dalam syariat Islam, sebab transaksinya tidak ada unsur kecurangan. Prinsip utamanya ialah saling menguntungkan.³⁹

C. E – COMMERCE

1. PENGERTIAN E – Commerce

Electronic Commerce jika ditinjau dari asal bahasanya maka terdiri dari *electronic* dan *commerce* yang mengindikasikan sebuah arti perdagangan melalui elektronik atau lebih lengkapnya bisa disebut sebagai proses pelaksanaan transaksi bisnis seperti: distribusi, pembelian, penjualan, dan pelayanan yang dilakukan

³⁸ Arief Fajar Prayoga, *Kelebihan dan Kekurangan Pada Aplikasi Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2015, halaman 165.

³⁹ Ibid, hal 167

secara elektronik melalui jaringan komputer terutama internet dan juga jaringan eksternal. Artinya *E-Commerce* merupakan pemanfaatan internet sebagai aktivitas usaha, kegiatan bisnis yang dilakukan secara *online* itu bisa meliputi pemasaran, promosi, *public relation*, transaksi, pembayaran dan jadwal pengiriman barang, serta masih sangat terbuka kemungkinan inovasi-inovasi kegiatan bisnis *online* dengan perkembangan teknologi *E-Commerce* itu sendiri.⁴⁰

E – Commerce juga merupakan suatu perjanjian jual beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya, dalam suatu transaksi *E – Commerce* juga mengandung suatu asas konsensualisme, yang berarti kesepakatan dari kedua belah pihak. Suatu kesepakatan terjadi apabila terdapat suatu penawaran dari pihak penjual lalu ada suatu penerimaan dari pihak calon pembeli. Penawaran dan penerimaan inilah yang merupakan awal terjadinya kesepakatan antara pihak – pihak yang bersangkutan.⁴¹

Transaksi jual beli *online* memang mudah dan cepat tanpa pertemuan secara langsung dengan penjual, tetapi pembeli tidak dapat melihat langsung kondisi barang yang ingin dibeli. Jika dalam transaksi tersebut terdapat penipuan atau pihak penjual melakukan

⁴⁰ Abdul Halim Barkatullah, Teguh Prasetyo, 2005, *Bisnis E – Commerce Studi Sistem Keamanan dan Hukum Di Indonesia*.

⁴¹ Sukarmi and Yudhi Tri Permono, "Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Transaksi Secara Online," *Jurnal Hukum* 35, no.1 (2019): 77-100

suatu wanprestasi, maka dapat dikenakan sanksi yang sesuai. Sehingga konsumen mendapat perlindungan hukum yang jelas.⁴²

2. Jenis – Jenis E – Commerce

Menurut Elisabet Y.A, Ratnasari dkk, dijelaskan dalam jurnal aplikasi ECommerce 2014. E-Commerce merupakan kepanjangan dari electronic commerce yang berarti perdagangan yang dilakukan secara elektronik. Dalam buku introduction to information technology, E-Commerce berarti perdagangan elektronik yang mencakup proses pembelian, penjualan, transfer, atau pertukaran produk, layanan, atau informasi melalui jaringan komputer, termasuk internet.⁴³

E-Commerce terdiri atas beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1) (*Business-To-Bussinnes*) (B2B)

Kebanyakan *E-Commerce* yang diterapkan saat ini merupakan tipe B2B. *E-Commerce type* ini meliputi *IOS* serta transaksi antar organisasi yang dilakukan di *electronic market*

2) *Business-To-Consumers* (B2C)

Merupakan transaksi eceran dengan pembeli perorangan.

3) *Consumer-to-consumer* (C2C)

Dalam kategori ini, seorang konsumen menjual secara langsung ke konsumen lainnya

⁴² Basyirah Mustarin, "Tinjauan Hukum Nasional Dan Hukum Islam Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Jual Beli Online," Jurnal *restorative justice* 1, no 2(2017): 132-45, <https://doi.org/10.35274/jri.v1i2.1915.h>. 137.

⁴³ Turban, *Electronic commerce a managerial perspective*, 2005, halaman 100

4) *Consumen to businnes (C2B)*

Termasuk kategori ini adalah perseorangan yang menjual produk atau layanan ke oraganisasi, dan perseorangan yang mencari penjual, berinteraksi dengan mereka dan menyepakati suatu transaksi

5) *Non businnes E-Commerce*

Pada saat ini makin banyak lembaga non-bisnis seperti lembaga akademis, oraganisasi keagamaan, oraganisasi sosial, dan lembaga - lembaga pemerintahan yang menggunakan berbagai *type E-Commerce* untuk mengurangi biaya atau untuk meningkatkan operasi dan layanan Publik⁴⁴.

3. Manfaat dan Kekurangan E – Commerce pada dunia usaha

Salah satu kelebihan atau keuntungan dalam *E- Commerce* adalah informasi yang beragam dan mendetail yang dapat diperoleh konsumen dibandingkan dengan perdagangan konvensional tanpa haru bersusah payah pergi ke banyak tempat. Namun demikian, *E – Commerce* juga memiliki kelemahan. Metode transaksi elektronik yang tidak mempertemukan pelaku usaha dan konsumen secara langsung serta tidak dapatnya konsumen melihat secara langsung barang yang dipesan berpotensi menimbulkan

⁴⁴ Endang Purwaningsih, Hukum Bisnis, Bab 4 – Transaksi E – Commerce, Ghalia Indonesia, 2010. Halaman 101

permasalahan yang merugikan konsumen.⁴⁵

4. Hambatan Implementasi E – Commerce

Belum terbentuknya *high trust society* atau tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap situs-situs belanja *online* yang ada. Ini disebabkan karena masih banyaknya penipuan-penipuan yang terjadi pada saat konsumen berbelanja secara *online*. Pada umumnya harga tidak bisa ditawar lagi. Tidak seperti pasar tradisional proses transaksi melalui proses tawar-menawar. Masih sangat sedikit SDM yang memahami dan menguasai dengan baik dan benar konsep dan implementasi teknologi *E-Commerce*. Jasa pengiriman pos masih memerlukan pembenahan, sehingga proses pengiriman barang tidak terlalu lama sampai kepada tangan pembeli atau konsumen.

Bahwa ada 2 faktor penghambat penggunaan *E- Commerce* yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor *internal* atau Internal hambatan adalah faktor penghambat kesuksesan *E-Commerce* berupa hambatan-hambatan terhadap pihak *internal*. Indikator dari variabel ini adalah : *finance, risks, expertise* (keahlian). Faktor eksternal atau *external obstacles* adalah faktor penghambat kesuksesan *E-Commerce* berupa hambatan-hambatan yang timbul terhadap pihak eksternal, indikatornya sebagai berikut : *costumer expense, delivery time, transaction risks, access*.⁴⁶

⁴⁵ Yudha Sri Wulandari, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli *E – Commerce*," *Ajudikasi : Jurnal Ilmu Hukum* 2, no.2 (2018): 199-210, <https://doi.org/10.30656/ajudikasi.v2i2.687> , h.205.

⁴⁶ Ibid hal 208

D. PERJANJIAN

1. Definisi Perjanjian

Perjanjian (*overeenkomst*) merupakan hukum dasar dalam perjanjian asuransi. Perjanjian itu sendiri merupakan sumber terpenting dari perikatan (*verbinten*) yang diatur dalam Buku III KUH Perdata. Pasal 1233 KUH Perdata menyatakan bahwa, “Tiap-tiap perikatan itu terjadi karena persetujuan atau karena Undang-Undang.” Perjanjian berasal dari kata janji yang mempunyai arti persetujuan antara dua pihak (masingmasing menyatakan kesediaan dan kesanggupan untuk berbuat sesuatu). Defenisi perjanjian seperti terdapat pada pasal 1313 KUH Perdata yaitu: “Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Subekti memberikan pengertian perjanjian sebagai berikut: suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.⁴⁷

Hal yang diperjanjikan untuk dilakukan itu dikenal dengan istilah prestasi. Prestasi tersebut dapat berupa : memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan atau tidak berbuat sesuatu. Secara umum, hukum perjanjian mengatur hubungan pihak-pihak dalam perjanjian, akibat-akibat hukumnya, dan menetapkan bila pelaksanaan perjanjian dapat dituntut secara hukum. Sedangkan perikatan menurut Subekti, perikatan adalah: “Suatu perhubungan

⁴⁷ Subekti, 1996, *Hukum Perjanjian*, cet XVI, Bandung: PT Intermasa Bandung. Hal 1

hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak yang lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu". Perikatan adalah suatu bentuk hubungan hukum, yang berarti bahwa hubungan tersebut diatur dan diakui oleh hukum. Segala sesuatu yang menjadi akibat atau konsekuensi dari timbulnya perikatan itu mendapatkan jaminan atas adanya kepastian hukum . Contoh, ketidakterlaksananya apa yang menjadi tuntutan atau dalam hal terjadinya wanprestasi terhadap isi perjanjian, maka suatu transaksi hukum dapat dikenakan sanksi. Sanksi tersebut berupa pembayaran ganti kerugian oleh pihak yang melakukan wanprestasi atas kerugian yang diderita oleh pihak lawannya. Perjanjian yang terjadi diantara dua belah pihak mempunyai kekuatan mengikat bagi para pihak yang membuat perjanjian itu, seperti yang telah diatur dalam ketentuan pasal 1338 KUH Perdata. Munculnya kekuatan mengikat yang dari suatu perjanjian menunjukkan adanya hubungan antara perikatan dan perjanjian, dimana perjanjian itu menimbulkan suatu perikatan. Jadi dapat dikatakan bahwa perjanjian adalah sumber perikatan.⁴⁸

2. Syarat – Syarat Perjanjian

Dalam perspektif hukum, suatu perikatan adalah suatu hubungan hukum antara subyek hukum, berdasarkan mana satu pihak berkewajiban atas suatu prestasi sedangkan pihak yang lain

⁴⁸ Ibid, hal 3.

berhak atas prestasi tersebut. Perjanjian sebagai sumber perikatan maka sahnya perjanjian menjadi sangat penting bagi para pihak yang melakukan kegiatan perdagangan. Menurut pasal 1320 KUHPerdata sahnya suatu perjanjian meliputi syarat subyektif dan syarat obyektif. Berdasarkan ketentuan pasal 1320 KUHPerdata, untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan syarat-syarat sebagai berikut :

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
3. Suatu hal tertentu.
4. Suatu sebab yang halal. Untuk dua syarat yang pertama, dinamakan syarat subjektif, karena kedua syarat tersebut mengenai orang-orangnya atau subyek hukum yang melakukan perjanjian. Dua syarat yang terakhir dinamakan syarat objektif karena keduanya berkaitan dengan perjanjiannya itu sendiri atau objek dari perbuatan hukum yang dilakukan itu.

a. Sepakat

Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, dimaksudkan bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju atau seia sekata mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu. Apa yang menjadi kehendak pihak yang satu, juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Mereka menghendaki sesuatu yang sama secara timbal balik.

b. Kecakapan

Kecakapan untuk membuat suatu perikatan, hal ini mempunyai arti bahwa orang yang membuat suatu perjanjian harus cakap menurut hukum. Pada dasarnya setiap orang yang sudah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. Ketentuan mengenai kecakapan seseorang diatur dalam pasal 1329 sampai dengan pasal 1331 KUHPerdara. Bila dipandang dari sudut rasa keadilan, perlulah bahwa orang yang membuat suatu perjanjian yang pada akhirnya akan terikat oleh perjanjian itu, mempunyai cukup kemampuan untuk menyadari benar-benar akan tanggung jawab yang dipikulnya dengan perbuatannya itu.⁴⁹ Orang yang tidak sehat pikirannya tentu tidak mampu untuk menerima tanggung jawab yang dipikul oleh seorang yang mengadakan suatu perjanjian. Orang yang ditaruh di bawah pengampuan menurut hukum tidak dapat berbuat bebas dengan harta kekayaannya. Seseorang yang berada di bawah pengampuan kedudukannya sama dengan seorang anak yang belum dewasa. Kalau seorang belum dewasa harus diwakili oleh orang tua atau walinya maka seorang dewasa yang telah ditaruh dibawah pengampuan harus diwakili oleh pengampu atau kuratornya.⁵⁰

⁴⁹ Subekti, 1996. Loc. Cit., hal. 6

⁵⁰ Ibid., hal. 6

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu, sebagai syarat ketiga untuk sahnya suatu perjanjian. Suatu hal tertentu ini mengacu kepada apa (objek) yang diperjanjikan dalam perjanjian tersebut. Barang atau objek tersebut paling sedikit harus ditentukan jenisnya. bahwa barang tersebut sudah ada atau sudah berada ditangannya si berutang pada waktu perjanjian dibuat, tidak diharuskan oleh undang-undang.

d. Sebab yang halal

Suatu sebab yang halal, perlu untuk dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan sebab disini tiada lain adalah isi dari perjanjian itu sendiri. Yang dimaksudkan dengan sebab atau causa dari suatu perjanjian adalah isi perjanjian itu sendiri sebagai ilustrasi : dalam suatu perjanjian jual beli isinya adalah pihak yang satu menghendaki uang dan pihak yang lain menginginkan hak milik atas barang tersebut. Dan sebab tersebut merupakan sebab yang halal yang mempunyai arti bahwa isi yang menjadi perjanjian tersebut tidak menyimpan dari ketentuan-ketentuan perundangundangan yang berlaku di samping tidak menyimpang dari norma-norma ketertiban dan kesusilaan.⁵¹

⁵¹ Ibid., hal 7.

3. Asas-Asas Perjanjian (Kontrak)

Menurut Logeman, bahwa setiap peraturan hukum hakekatnya dipengaruhi oleh dua unsur penting, yaitu:

- a) Unsur riil, karena sifatnya yang konkret, bersumber dari lingkungan dimana manusia itu hidup, seperti tradisi-tradisi atau sifat-sifat yang dibawa manusia sejak lahir dengan perbedaan jenis.
- b) Unsur idiil, karena sifatnya yang abstrak, bersumber dari lingkungan dimana manusia itu sendiri yang berupa akal pikiran dan perasaan.

Bangunan hukum yang bersumber pada perasaan manusia disebut asas-asas, sedangkan yang bersumber pada akal pikiran disebut pengertian-pengertian. Asas-asas dalam hukum perjanjian menurut Mariam Darus Badruzaman⁵² ada lima, yaitu:

a. Asas Konsensualisme

Konsensualisme berasal dari perkataan consensus, yang mempunyai arti kesepakatan, yaitu suatu asas yang menentukan bahwa untuk terjadinya suatu perjanjian (kontrak) cukup dengan sepakat saja dan kontrak itu terlahir pada saat terjadinya consensus atau sepakat antara kedua belah pihak tentang hal-hal yang pokok yang dimaksud

⁵² Mariam Darus Badruzaman, 1980, Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya Di Indonesia (Pidato pengukuhan Jabatan Guru Besar di U. S. U. Medan). Alumni, Bandung, hal.41.

dalam kontrak. Dengan perkataan lain, kontrak sudah sah apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai unsur pokok kontrak dan tidak diperlukan formalitas tertentu. Asas Konsensualisme tercermin dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yang menentukan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diperlukan empat syarat, salah satunya adalah “sepakat mereka yang mengikatkan diri”. Asas konsensualisme dipandang dari sisi terbentuknya perjanjian. Selanjutnya, Pasal 1321 KUH Perdata menetapkan bahwa apabila di dalam kontrak terdapat antara lain unsur paksaan, maka kesepakatan yang dimaksud dalam Pasal 1320 KUH Perdata dianggap tidak ada. Apabila kesepakatan tidak terjadi, maka kontrak dinyatakan tidak memenuhi syarat keabsahan sebagaimana diatur dalam Pasal 1323 KUH Perdata adalah perbuatan yang menyebabkan pihak yang berpikiran sehat menjadi tidak bebas dalam mengambil keputusan, dan menimbulkan kekhawatiran akan terjadinya kerugian yang nyata.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini adalah suatu asas yang menentukan bahwa setiap orang adalah bebas atau leluasa untuk memperjanjikan apa dan kepada siapa saja. Asas kebebasan berkontrak tercantum dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, berarti kita diperbolehkan dengan leluasa untuk mengadakan

perjanjian apa saja, baik perjanjian bernama maupun yang tidak bernama dan perjanjian itu akan mengikat sebagaimana mengikatnya Undang-undang apabila dibuat secara sah. Asas kebebasan berkontrak dipandang dari segi isi perjanjiannya. Konsekuensinya pihak ketiga maupun hakim sekalipun tidak boleh mengintervensi untuk merubah, menambah, mengurangi atau menghilangkan isi perjanjian. Namun jika diperhatikan pandangan T.H. Green dalam Peter Mahmud Marzuki.⁵³

c. Asas Kekuatan Mengikat;

Asas ini adalah asas yang menentukan bahwa suatu perjanjian yang dibuat secara sah akan mengikat para pihak dalam perjanjian yang bersangkutan sebagaimana mengikatnya Undang-undang. Asas kekuatan mengikat terkandung dalamj Pasal 1338 ayat (1) dan ayat (2) KUH Perdata. Keterikatan tersebut tidak hanya keterikatan pada apa yang diperjanjikan tetapi juga terhadap segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan menurut kepatutan, kebiasaan atau Undang-undang. Asas mengikat sebagai Undang-undang secara tersurat tercantum di dalam pasal yang sama dengan pasal yang berisi asas kebebasan berkontrak, yaitu Pasal 1338 KUH Perdata. Pasal tersebut menyatakan bahwa semua kontrak yang dibuat secara sah

⁵³ Peter Mahmud Marzuki, batas – batas kebebasan berkontrak, Kencana,Jakarta, 2003, hal 203.

akan mengikat sebagai Undang-undang bagi para pihak di dalam kontrak tersebut. Artinya, para pihak di dalam sebuah kontrak harus menaati kontrak yang mereka buat sebagaimana menaati Undang-undang. Dengan demikian, terhadap pihak yang melanggar ketentuan dan persyaratan di dalam kontrak dapat dikenakan sanksi seperti juga pelanggaran terhadap Undang-undang. Pemuatan dua asas hukum, yaitu asas kebebasan berkontrak dan asas mengikat sebagai Undang-undang di dalam satu pasal yang sama, menurut logika hukum berarti:

- 1) Kedua asas hukum tersebut tidak boleh bertentangan satu sama lainnya.
- 2) Kontrak baru akan mengikat sebagai Undang-undang bagi para pihak di dalam kontrak tersebut, apabila di dalam pembuatannya terpenuhi asas kebebasan berkontrak yang terdiri atas lima macam kebebasan.

d. Asas Kepastian Hukum

Di dalam hukum perjanjian, kepastian hukum merupakan salah satu asas essensial karena dalam hukum perjanjian setiap orang diberi kebebasan untuk memperjanjikan apa dan dengan siapa saja. Sehingga dapat dikatakan, apa arti pembentuk undang-undang memberi kebebasan pada setiap orang untuk mengadakan perjanjian apabila dalam hukum perjanjian tidak terkandung asas kepastian hukum. Hal ini

terungkap dalam diri kekuatan mengikat perjanjian itu, yaitu sebagai Undang-undang bagi para pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-undang dinyatakan untuk itu.⁵⁴

e. Asas Itikad Baik

Asas itikad baik adalah asas yang menentukan bahwa dalam membuat dan melaksanakan suatu perjanjian harus berdasarkan kejujuran. Asas itikad baik tercantum dalam Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Asas itikad baik dipandang dari sisi pelaksanaan perjanjian.⁵⁵

⁵⁴ Mariam Darus Badruzaman, 1994, Aneka Hukum Bisnis, Alumni, Bandung, hal 42.

⁵⁵ Abdulkadir Muhammad, 1990, Hukum Perikatan, P.T. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990, hal 99.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum empiris, dimana penelitian hukum empiris adalah penelitian yang didasarkan dan diarahkan pada suatu penelitian yang membahas tentang berlakunya hukum positif terhadap kehidupan masyarakat, pengaruh faktor-faktor non hukum terhadap terbentuknya ketentuan-ketentuan hukum positif. Sedangkan sifat penelitian adalah deskriptif yang bertujuan memberikan gambaran secara rinci dan jelas tentang penerapan dalam perjanjian jual beli *online (E-commerce)* pada *online shop* Shopee.

B. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di wilayah Makassar tepatnya di Dinas Perdagangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan objek dengan ciri-ciri yang sama, populasi dapat berupa orang, benda (hidup dan mati), kejadian, kasus-kasus, waktu atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Merchant/Penjual/Pelaku usaha *online* shop
- 2) Salah Satu penyidik Dinas Perdagangan.
- 3) Mahasiswa / mahasiswi UMI Makassar yang berjumlah 150 orang dan menjadi konsumen atau pengguna marketplace shopee

b. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dijadikan sebagai objek penelitian. Dalam penerapan sampel, penulis menggunakan *Random Sampling* yang berjumlah 65 orang.

D. Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini penulis membutuhkan data primer dan data sekunder.

a) Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh dari masyarakat (lapangan) yang sesuai dengan permasalahan.

b) Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui kepustakaan yang bersifat mendukung data primer. Data sekunder diperoleh melalui penelitian perpustakaan atau berasal dari :

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer yaitu bahan yang bersumber dari penelitian kepustakaan di peroleh dari Undang- Undang antara lain :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
 - b. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
 - c. 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.
2. Bahan hukum sekunder
Merupakan bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum primer, terdiri dari buku yang berkaitan dengan perjanjian jual beli *online* seperti literature atau hasil penulisan terhadap sarjana yang berupa buku yang berkaitan dengan pokok permasalahan.
 3. Bahan hukum tersier
Merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk atau penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Ensiklopedia.

E. Teknik Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian adalah :

- a. Wawancara, yaitu suatu dialog atau tanya jawab langsung kepada responden dan informan, penulis tujukan kepada Penjual *online*

shop Shopee, Pembeli dan Dinas Perdagangan.

- b. Studi kepustakaan, yaitu dengan cara pengambilan data dengan mengumpulkan bahan-bahan tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang penulis teliti
- c. Kusioner, merupakan instrument terpenting untuk mengumpulkan data yang dilakukan cara memberikan sejumlah pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Iskandar kusioner merupakan teknik pengumpulan data yang paling efektif dan efisien apabila peneliti mengetahui variable yang akan diukur dan mengerti apa yang diharapkan dari responden. Penyebaran kusioner ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan “*google form*” untuk responden yang secara kebetulan dapat mengakses kusioner secara *online*.

F. Teknik Analisis Data

Data dan bahan yang telah terkumpul dan diperoleh dari penelitian akan diolah, disusun dan dianalisa secara kuantitatif, pengolahan data secara kuantitatif merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif, yaitu apa yang dinyatakan responden secara tertulis atau lisan dan fakta-fakta lapangan dipelajari serta dituangkan pada hasil penelitian ini serta dengan menggunakan metode deduktif dengan cara menganalisis dari permasalahan yang bersifat umum terhadap hal-hal yang bersifat khusus.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan hukum terhadap konsumen atas berbedanya produk dengan yang diperjanjikan

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Shopee ini, didasari oleh masalah – masalah yang seringkali dialami oleh konsumen Shopee dalam kegiatan transaksi jual beli nya melalui situs *online shopee*. Melalui penelurusan yang telah dilakukan, bentuk – bentuk kerugian tersebut berupa Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh *Shopee* karena *stock* barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu. Spam seller dimana – mana, suatu peristiwa dimana banyak produk yang dijual dengan foto sama, deskripsi sama, dan harga juga mirip – mirip yang membuat konsumen bingung mana yang terpercaya. Pembobolan akun *Shopee*, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data – data kartu kredit atau bank pemilik akun *Shopee* untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun *Shopee*. Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Pemerintah bersama DPR mengundang Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE). Beberapa pasal dalam UU ITE ini berusaha menutup kelemahan UUPK

dalam hal perlindungan terhadap hak – hak konsumen. Dapat dilihat dari *Pasal 9 UU ITE : “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.* Kemudian pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi keandalan bagi pelaku usaha serta Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik melibatkan pihak yang berkedudukan hukum di negara lain.⁵⁶ Seiring dengan perkembangan muncul beberapa hal yang harus menjadi perhatian, misalnya dalam kontrak/perjanjian yang terjadi dalam kegiatan transaksi elektronik,yang dalam hal ini terjadi dalam transaksi jual beli melalui situs belanja online Shopee. Di Indonesia, sudah ada Undang-Undang khusus yang mengatur mengenai hal ini, Undang-Undang tersebut adalah Undang - Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.

⁵⁶ Kalangi,A. Kedudukan dan kekuatan mengikat perjanjian transaksi melalui internet(e – commerce). Lex Privatum, 3(4).2015 Gramedia Pustaka Utama,Jakarta.

Selanjutnya, ketentuan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, yaitu: *“Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”*.

Mengenai pengawasan terhadap suatu situs E-Commerce juga menjadi perhatian khusus Pemerintah yang tertuang melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang diatur dalam Bab VII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diatur di dalam Pasal 65. Pasal tersebut mengatur tentang identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang dan kualifikasi jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran, sampai dengan cara penyerahan barang. Suatu situs E-Commerce, baru dapat dinyatakan secara sah dapat melakukan kegiatan jual-beli apabila telah memenuhi syarat-syarat dalam Pasal 65 UU Perdagangan tersebut. Terkait dengan data dan informasi pelaku usaha *E - Commerce* yang diharuskan terdaftar dalam Pasal 65 UU Perdagangan, pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di dalam Pasal 15 ayat (1). Masalah yang muncul dalam hal terjadi sengketa pada transaksi *E - Commerce* yang bersifat Internasional adalah menentukan hukum/pengadilan mana yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa. Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengaturan mengenai transaksi *E – Commerce* yang bersifat Internasional terdapat dalam Pasal 18. Menurut Pasal 18 ayat (2) UU ITE *“para pihak berwenang untuk menentukan hukum mana yang berlaku apabila terjadi sengketa di kemudian hari (choice of law).”*

Selain para pihak dapat menentukan hukum yang berlaku, para pihak juga dapat secara langsung menunjuk forum pengadilan, arbitrase, dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka (Pasal 18 ayat 4). Untuk menyelesaikan sengketa *E – Commerce* yang bersifat Internasional, sebaiknya menggunakan mekanisme ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Alasannya adalah bahwa dengan menggunakan ADR maka para pihak tidak perlu dipusingkan dengan perbedaan sistem hukum, budaya, dan bahasa.⁵⁷ Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa:

“Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku

⁵⁷ Mansur dan Gultom, E. *Cyber Law : Aspek hukum teknologi informasi*, 2005, Refika Aditama, Bandung.

usaha sendiri.⁵⁸ Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan lembaga swadaya masyarakat yang diakui oleh pemerintah yang dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen (UUPK Pasal 44 ayat 1 dan 2). YLKI menyediakan sarana dengan bentuk pengaduan terhadap transaksi yang bermasalah yaitu dengan membuka pengaduan dari empat saluran yang ada yaitu telepon, surat, dengan datang langsung ke kantor YLKI, dan email. Dari sisi pemerintah melalui Direktorat Perlindungan Konsumen, upaya konsumen yang dapat dilakukan hampir sama dengan YLKI, yaitu melakukan pengaduan disertai dengan bukti kejadian. BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas utamanya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Penyelesaian masalah melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit.⁵⁹ Kemudian dari sisi pelaku usaha, umumnya pengaduan yang ada dapat berasal dari saluran telepon, surat, dan email yang diterima oleh *customer service*.

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa: *“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”*.

⁵⁸ Abdul Halim Makarim, Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran, 2005, mitra wacana media, Jawa Barat.

⁵⁹ Susanto. H, Hak – Hak konsumen jika dirugikan, 2008, visimedia, Jakarta.

Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata (Pasal 39 ayat 1). Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa: *“Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”*. Diakuiinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1, 2, dan 3 Undang - Undang Informasi dan Transaksi Elektronik maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah: Bukti transfer atau bukti pembayaran. SMS atau email yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian. Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha. Pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen menurut Pasal 46 UUPK adalah: *Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen dan pemerintah atau instansi terkait*. Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha. Kompensasi tersebut

menurut Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi: *pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan*.⁶⁰

1. membeli melalui aplikasi Market Place Shopee

Pelaksanaan transaksi didalam aplikasi Shopee yang melibatkan para pihak, diawali dengan perjanjian persetujuan yang harus disepakati oleh pengguna aplikasi Shopee baik penjual maupun pembeli untuk menggunakan sistem elektronik, setelah semua disepakati dan diverifikasi oleh pihak Shopee barulah pembeli dapat mengunggah barang yang akan dijual dan pembeli dapat berbelanja dan menanyakan barang yang ingin dibeli, kemudian apabila setuju pembeli melakukan “*checkout*” dan transaksi dilanjutkan ke proses pembayaran, namun sebelum pembayaran pembeli mengisi data diri lengkap beserta alamat yang akan dituju, serta pemilihan opsi pengiriman dengan berbagai ekspedisi yang telah menjadi rekan Shopee. Setelah dikonfirmasi oleh pihak Shopee pembayaran tersebut, maka penjual mengirim barang dalam waktu yang sudah ditentukan, kemudian pembeli menunggu barang sampai ke alamat yang sudah ditentukan, ketika barang sudah diterima pembeli wajib melakukan konfirmasi agar hasil pembayaran dapat diteruskan kepada penjual. Dari awal sampai akhir pelaksanaan perjanjian dan transaksi di aplikasi Shopee muncul masalah-masalah yang tidak sesuai dengan standar asas iktikad baik dan standar perikatan yang sesuai dengan hukum, khususnya

⁶⁰ Serfiani, C. Y. Purnomo, S.D. dan Hariyan, I. Buku pintar bisnis online dan transaksi elektronik, 2013, PT Gramedia Utama Pustaka Utama, Jakarta.

mengenai wanprestasi, pembatalan sepihak, banyaknya spam seller, dan pembobolan akun Shopee. Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang bergerak melalui *E-commerce*. Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik tersebut dapat dilihat dalam pengaturan mengenai penggunaan data pribadi konsumen, pengaturan mengenai syarat sahnya suatu transaksi e-commerce, pengaturan mengenai klausula baku, pengaturan tentang validitas subjek hukum, otensitas subjek hukum dan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi e-commerce. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan Undang - Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008(UU ITE) terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE

sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Pengawasan tersebut dapat terlihat dari dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai wadah untuk secara bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, Pengawasan terhadap situs e-commerce juga dilakukan, guna menciptakan keamanan dalam bertransaksi. Beberapa jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh diantaranya melalui jalur pengadilan yang diatur dalam pasal 45 dan pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen, serta Pasal Pasal 47 mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan *“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”*. Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu sebagai berikut: kepada para pihak yang hendak melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee kiranya lebih memperhatikan standar asas iktikad baik dan standar perikatan yang

sesuai dengan hukum dalam melakukan transaksi jual beli, karena kedua hal tersebut merupakan elemen penting dalam mewujudkan pelaksanaan hak dan kewajiban penjual dan pembeli serta *e-commerce* sebagai pihak ketiga. Walaupun perlindungan hukum atas transaksi elektronik telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang sebagaimana dijelaskan diatas, namun prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi haruslah dikedepankan agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari. Dengan demikian, para pihak harus lebih selektif dan teliti lagi dalam melakukan transaksi secara online dan mengedepankan asas iktikad baik selain aspek keamanan transaksi sebagai pertimbangan utama agar timbul kepercayaan (*trust*) ketika sedang bertransaksi. Perlindungan hukum kepada para pihak yang melakukan jual beli melalui aplikasi Shopee berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan UU Transaksi Elektronik yang diterapkan oleh Shopee kiranya sesuai dengan kenyataan yang ada agar para pihak mengetahui secara jelas hak dan kewajibannya masing masing. Peran pemerintah dan masyarakat dalam pengawasan perlindungan kiranya dapat membantu para pihak dalam setiap permasalahan yang dialami. Pengelola situs Shopee kiranya dapat memaksimalkan pelayanannya melalui penambahan ketentuan baru yang dapat meminimalisir kerugian konsumen, misalnya: Penjual wajib diverifikasi secara ketat dalam hal catatan finansial dan catatan kepolisian, penjual harus memiliki alamat outlet atau toko fisik secara jelas sehingga mudah dicari, serta mencantumkan nomor telepon yang setiap saat dapat

dihubungi, dan pencantuman nama-nama anggota manajemen.⁶¹ Ganti rugi dalam Pasal 1249 KUHPdata, dicantumkan bahwa penggantian kerugian disebabkan karena Perbuatan Melawan Hukum. Sedangkan menurut Yahya Harahap, Ganti rugi adalah “kerugian nyata” atau “fietelijke nadeel” yang ditimbulkan perbuatan wanprestasi- wansprestasi.⁶²

Kerugian nyata ini ditentukan oleh suatu perbandingan keadaan yang tidak dilakukan oleh pihak debitur. Ganti rugi yang muncul dari wanprestasi adalah jika ada pihak-pihak dalam perjanjian yang tidak melaksanakan komitmennya yang sudah dituangkan dalam perjanjian, maka menurut hukum dia dapat dimintakan tanggung jawabnya, jika pihak lain dalam perjanjian tersebut menderita kerugian karenanya.

Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada responden, ditemukan beberapa masalah yang sering muncul ketika para pihak melakukan transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan asas itikad baik dan hukum perikatan.⁶³ Melalui wawancara yang telah dilakukan, bentuk – bentuk masalah tersebut berupa:

1. Wanprestasi berasal dari Bahasa Belanda yang berarti suatu keadaan yang dikarenakan kelalaian atau kesalahannya, debitur tidak dapat memenuhi prestasi seperti apa yang telah ditentukan dalam perjanjian dan bukan dalam keadaan memaksa. Adapun bentuk Wanprestasi :

⁶¹ Wijaya, I.G.K.W. dan Dananjaya, N.S, penerapan asas itikad baik dalam perjanjian jual beli online, 2018, faculty of law udayana, kertha semaya : Journal Ilmu Hukum, 6(8).

⁶² Yahya Harahap S.H. Hukum acara perdata, 2007, Sinar Grafika

⁶³ Wawancara dengan mahasiswa/mahasiswi UMI Makassar pada tanggal 20 Desember 2022 Pukul 09.30

- a. Tidak melaksanakan prestasi sama sekali
- b. Melaksanakan prestasi tapi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan
- c. Melaksanakan prestasi tapi keliru
- d. Melaksanakan prestasi tapi terlambat
- e. Melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan

Perbuatan melawan hukum ketentuannya disebutkan dalam Pasal 1365 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata, yaitu mengatakan bahwa *“perbuatan melawan hukum adalah suatu perbuatan yang melawan hukum dilakukan oleh seorang karena kesalahannya sehingga menimbulkan akibat yang merugikan pihak lain”*. Suatu perbuatan dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi empat hal,yakni:

- 1) Harus ada perbuatan, yang dimaksud perbuatan disini adalah perbuatan baik yang bersifat positif maupun negatif.
- 2) Perbuatan itu harus melawan hukum,dapat berupa bertentangan atau melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kesusilaan serta bertentangan dengan kepentingan umum.
- 3) Ada kerugian
- 4) Ada hubungan sebab akibat antara perbuatan melawan hukum itu dengan kerugian yang timbul.⁶⁴

⁶⁴ J. Satrio, Wanprestasi Menurut KUHPerdata, 2012, Citra Adity Bakti,Bandung, hlm. 29.

Wujud wanprestasi yang terjadi saat transaksi jual beli yang dilakukan oleh para pihak adalah berupa ketidaksesuaian barang yang diterima dan barang yang dipesan oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara , 2(dua) dari 3 (tiga) responden konsumen mengalami masalah yang sama yaitu ketika membeli barang dengan detail informasi yang tertera di Aplikasi Shopee tidak sesuai ketika barang tersebut diterima oleh konsumen.

Dapat dikatakan bahwa para pelaku usaha (penjual) sudah mencederai asas itikad baik secara objektif, dimana dalam sebuah perjanjian yang telah disetujui oleh para pihak, para pihak tersebut wajib mengindahkan norma – norma kepatuan dan keadilan yang berlaku didalam masyarakat yang diikuti dengan niat baik dan kejujuran. Didalam asas itikad baik yang mempunyai arti objektif tidak terletak pada keadaan jiwa manusia, akan tetapi terletak pada tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan janji yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut.⁶⁵

2. Pembatalan sepihak

Kejadian pembatalan sepihak ini sangat merugikan konsumen, pasalnya pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.

⁶⁵ Wawancara oleh mahasiswa/mahasiswi umi makassar pada tanggal 21 Desember 2022 Pukul 15.03 WIB

Dapat diketahui bahwa dari pihak Shopee sendiri tidak memperhatikan asas itikad baik, karena adanya terkait dengan penyalahgunaan keadaan. Penulis beranggapan bahwa adanya penjualan cepat atau *flash sale* yang dilakukan oleh pihak Shopee ini memanfaatkan embel – embel dengan harga murah agar mendapatkan perhatian dari pengguna Aplikasi Shopee agar membeli barang tersebut, namun nyatanya ketika pembeli barang tersebut membayar lunas barang yang sudah dibeli, sebelum dikirim ke alamat pembeli sudah dibatalkan secara sepihak oleh Shopee dengan alasan stok barang habis

Itikad baik bermakna bahwa kedua belah pihak harus berlaku satu dengan lainnya tanpa tipu daya, tanpa tipu muslihat, tanpa mengganggu pihak lain, tidak hanya melihat kepentingan diri sendiri saja, tetapi juga kepentingan pihak lainnya.⁶⁶

3. Spam seller dimana – mana

Karena kemudahan dalam berjualan di Shopee ini, jadi banyak produk “*dropship* tidak kreatif”. Maksud dari *dropship* yang tidak kreatif adalah banyaknya satu jenis produk yang dijual di Aplikasi Shopee dengan foto sama, deskripsi sama, dan harga juga mirip – mirip yang membuat calon konsumen/pembeli bingung dan kurang rasa percaya ketika ingin membeli.

⁶⁶ J Satrio, 1995, Hukum Perikatan yang lahir dari perjanjian, Bandung: PT Citra Aditya, Hal 8

Hasil analisis penulis dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada responden dari pihak pelaku usaha (penjual) maupun konsumen (pembeli), terkait dengan masalah spam seller di mana – mana ini, merupakan sebuah perilaku yang sangat tidak mengindahkan asas itikad baik dalam proses jual beli di aplikasi Shopee. Meskipun para responden yang juga pelaku usaha (penjual) yang diwawancarai oleh penulis tidak melakukan hal tersebut dan sudah menerapkan kejujuran dalam menjual barangnya di aplikasi Shopee, namun 3 (tiga) responden tersebut sama – sama merasakan kekhawatiran, pasalnya mereka sering menjumpai hal tersebut. Dan para penjual pasti resah karena takut rasa kepercayaan dari calon pembeli hilang akibat banyaknya *spam seller* oleh *dropship* yang kurang kreatif ini. Disamping itu salah satu responden menyatakan bahwa ada tujuan buruk yang dilakukan oleh pelaku spam seller untuk meningkatkan reputasi produk dan tokonya dengan cara melakukan *fake order*.

Dari sisi konsumen (pembeli) sendiri juga merasakan hal yang sama, para responden yang diwawancarai oleh penulis sangat menyayangkan hal ini karena selain membuat resah dan tidak nyaman hal ini membuat calon pembeli mengurungkan niat untuk membeli barang, karena takut terjadi hal yang dapat merugikan calon pembeli. Hal ini didasari oleh hilangnya rasa percaya terhadap penjual karena melakukan spam seller.⁶⁷

⁶⁷ Wawancara oleh mahasiswa/mahasiswi umi makassar pada tanggal 22 desember 2022 Pukul 13.01 WIB

Meskipun itikad baik bersifat dinamis, yakni dalam hal melaksanakan perbuatan ini kejujuran harus berjalan seiring dengan hati sanubari dari seorang manusia. Jadi perlu dipahami bahwa manusia sebagai anggota masyarakat harus jauh dari sifat merugikan orang lain. Dengan kata lain menggunakan kelicikan, paksaan ataupun penipuan pada saat membuat suatu perjanjian itu jelaslah sangat tidak diperbolehkan.⁶⁸

4. Pembobolan akun Shopee

Masalah berikut ini merupakan peristiwa dimana akun konsumen dibobol kemudian pihak lain yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan data – data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik akun Shopee.

Hasil analisis penulis terkait masalah ini adalah terletak dimana satu pihak ingkar janji terhadap apa yang telah dijanjikan di awal. Dilihat dari syarat dan ketentuan layanan yang di akses oleh penulis di website www.Shopee.co.id, tepatnya di kewajiban PT.Shopee Indonesia poin 1 yang menyatakan : *“Melindungi segala informasi yang diberikan pengguna pada saat pendaftaran, mengakses, dan menggunakan seluruh layanan dalam situs Shopee”*. Namun ada kenyataanya, masih terjadi peretas akun Shopee yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

⁶⁸ www.Shopee.co.id diakses pada tanggal 22 Desember 2022 Pukul 23.05 WIB

Menilik dari kasus diatas pihak Shopee seharusnya melakukan perlindungan terhadap data pribadi konsumen termasuk dalam masalah ini adalah data kartu kredit konsumen. Menghendaki setiap konsumen untuk mengisi data – data diri yang sangat lengkap dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit maka Shopee akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap – lengkapnya. Atas dasar hal tersebut maka pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data konsumen dari pihak – pihak yang bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data tersebut melalui peretasan akun.

Makna itikad baik mengacu kepada standar perilaku yang *reasonable* yang tidak lain bermakna bahwa orang harus mematuhi janji atau perkataanya dalam segala keadaan, atau suatu tindakan yang mencerminkan standar keadilan atau kepatutan masyarakat sebagai penghormatan tujuan hukum. Namun dalam masalah ini, pihak Shopee tidak mematuhi janji yang tercantum dalam syarat dan ketentuan layanan dalam kewajibannya melindungi data – data yang telah diberikan kepada Shopee dari konsumen.⁶⁹

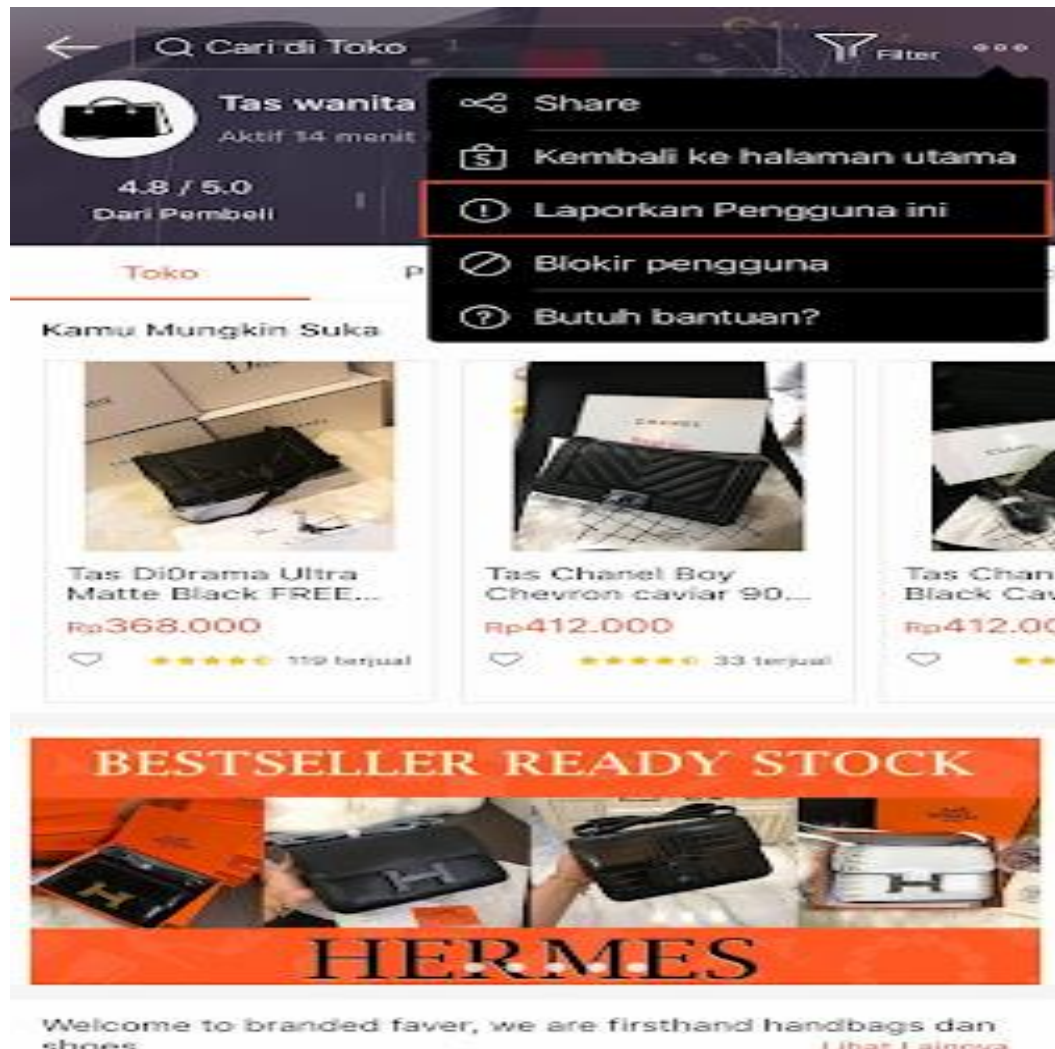
5. cara melaporkan penjual atau produk yang berbeda/palsu

Melaporkan penjual

Anda dapat melaporkan Penjual yang menjual produk palsu/imitasi dengan mengakses halaman toko Penjual tersebut dan

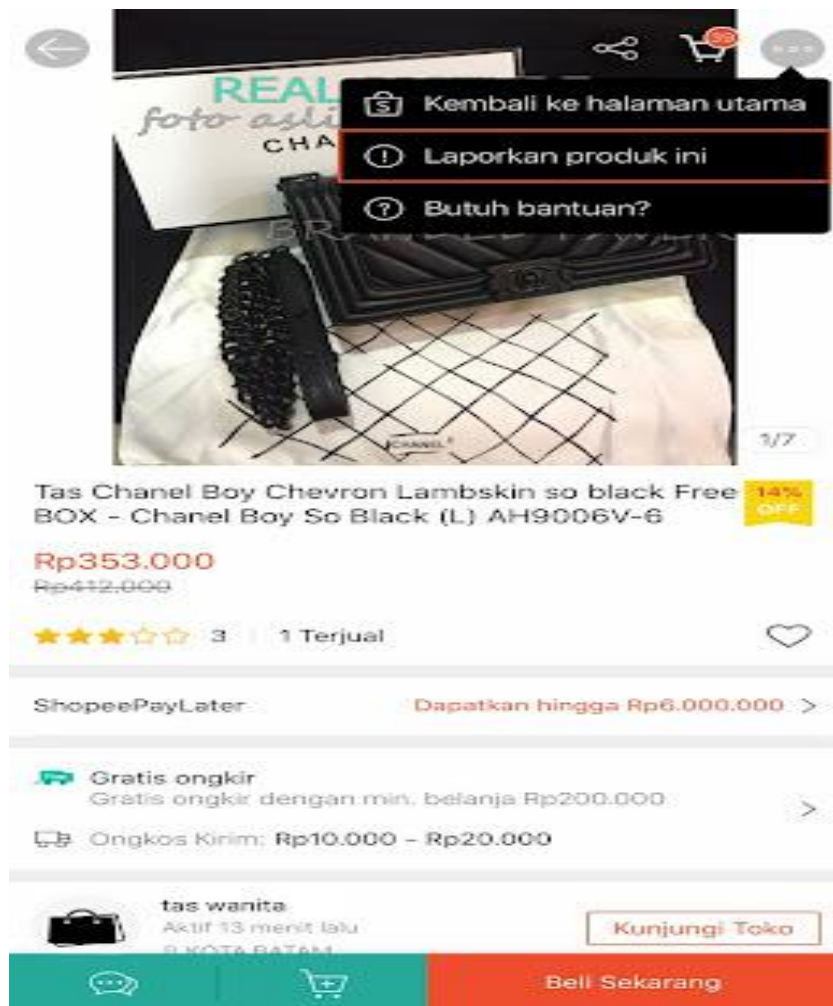
⁶⁹ www.Shopee.co.id diakses pada tanggal 22 Desember 2022 Pukul 23.05 WIB

pilih Laporkan Pengguna ini dari menu pilihan yang terletak di bagian atas kanan layar.



Melaporkan produk

Anda dapat melaporkan produk yang berbeda dengan yang dijanjikan/imitasi dengan mengakses halaman produk tersebut dan pilih Laporkan produk ini dari menu pilihan yang terletak di bagian atas kanan layar.



Jika Anda menemukan produk palsu/imitasi, silakan hubungi Customer Service Shopee.

Tim Customer Service Shopee akan terus membantu Anda dalam melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan.⁷⁰

Karakteristik responden

Dari penelitian ini yaitu mahasiswa umi makassar yang merupakan pengguna shopee. Responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa umi makassar. Baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin akan disajikan pada tabel 1.1 dibawah ini.

⁷⁰ <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3710> diakses pada 30 Desember 2022 Pukul 19.00 WIB

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Responden dalam penelitian ini terdiri dari mahasiswa/mahasiswi umi makassar. Baik yang berjenis kelamin laki – laki maupun perempuan. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin akan disajikan pada tabel 1.1 dibawah ini.

Tabel 1.1 : Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	22	33,85%
Perempuan	43	66,15%
Total	65	100%

Sumber :Data primer diolah,2022

b. Karakteristik responden berdasarkan banyaknya pembelian Data karakteristik responden berdasarkan banyaknya pembelian dilihat pada tabel 1.2 :

Banyak pembelian	Jumlah	Persentase (%)
<2 kali	3	4,62 %
2 – 5 kali	6	9,23%
>5	56	86,15%
Total	65	100 %

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel tersebut terdapat mahasiswa melakukan pembelian <2 kali berjumlah 3 orang (4,62%), mahasiswa melakukan pembelian 2 – 5 kali berjumlah 6 orang (9,23%, dan mahasiswa melakukan pembelian >5 kali berjumlah 56 orang(86,15%).⁷¹

⁷¹ Hasil penelitian melalui kusioner pada tanggal 29 desember 2022

B. Pihak upaya *shopee* menanggulangi apabila konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang diperjanjikan.

Adapun kebijakan yang diberikan oleh Shopee kepada kosnumen sebagai berikut:

1. Permohonan untuk pengembalian barang/dana atau Kebijakan pengembalian barang

Dengan tunduk pada syarat dan ketentuan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang ini serta Syarat Layanan, Pembeli dapat mengajukan permohonan untuk pengembalian barang yang dibeli ("Barang") dan/atau pengembalian dana sebelum berakhirnya Masa Garansi Shopee seperti yang tercantum dalam Syarat Layanan.

Garansi Shopee adalah layanan yang disediakan oleh Shopee, atas permintaan Pengguna, untuk membantu Pengguna dalam menangani konflik tertentu yang mungkin timbul selama jalannya transaksi. Pengguna dapat saling berkomunikasi secara pribadi untuk menyelesaikan perbedaan mereka atau menghubungi pihak berwenang setempat untuk membantu mereka mengatasi sengketa yang terjadi sebelum, selama atau setelah menggunakan Garansi Shopee.

2. Permohonan untuk Pengembalian Barang dan/atau Pengembalian Dana

Pembeli hanya boleh mengajukan permohonan pengembalian Barang dan/atau pengembalian dana dalam situasi berikut:

- a. Barang belum diterima oleh Pembeli;
- b. Barang tersebut cacat dan/atau rusak saat diterima;
- c. Penjual telah mengirimkan Barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati (misalnya salah ukuran, warna, dsb.) kepada Pembeli;
- d. Barang yang dikirimkan kepada Pembeli secara material berbeda dari deskripsi yang diberikan oleh Penjual dalam daftar Barang; atau
- e. Melalui kesepakatan pribadi dengan Penjual dan Penjual harus mengirimkan konfirmasi kepada Shopee mengenai kesepakatan tersebut

Permohonan Pembeli harus dikirimkan melalui Situs.

Shopee akan meninjau setiap permohonan Pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, menentukan apakah permohonan Pembeli berhasil atau tidak.

Jika Pembeli telah memulai tindakan hukum terhadap Penjual, Pembeli dapat memberikan pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang kepada Shopee untuk meminta Shopee terus menahan uang pembelian sampai penetapan resmi tersedia. Atas kebijakannya sendiri yang mutlak, Shopee akan menetapkan apakah perlu untuk terus menahan uang pembelian tersebut.

3. Tidak ada perubahan pikiran

Kecuali dinyatakan dalam Kebijakan Pengembalian Dana dan Barang ini, Pembeli tidak boleh mengajukan permohonan

pengembalian Barang dan/atau dana melalui Garansi Shopee karena ia berubah pikiran.

4. Syarat mengembalikan barang

Untuk menikmati pengalaman yang tidak merepotkan saat mengembalikan Barang, Pembeli harus memastikan bahwa Barang, termasuk setiap barang gratis/bawaan seperti aksesoris yang datang bersama dengan Barang, harus dikembalikan kepada Penjual dalam kondisi yang diterima oleh Pembeli pada saat pengiriman. Kami akan menyarankan Pembeli untuk mengambil foto Barang pada saat diterima.

5. Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan

Tanggung Jawab Biaya Pengiriman Barang Yang Dikembalikan Dalam skenario dimana Penjual dan Pembeli mempersengketakan siapa pihak yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman Barang yang dikembalikan, Shopee atas kebijakannya sendiri akan menentukan siapa pihak yang akan bertanggung jawab atas biaya pengiriman pengembalian Barang.⁷²

6. Pengembalian dana

Uang Pembeli hanya akan dikembalikan setelah *Market Place* Shopee menerima konfirmasi dari Penjual bahwa Penjual telah menerima Barang yang dikembalikan. Apabila *Market Place*

⁷² ibid

Shopee tidak mendengar dari Penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, *Market Place* Shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada Pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada Penjual. Untuk informasi lebih lanjut tentang batas waktu tanggapan Penjual, Pengembalian dana akan dilakukan ke kartu kredit atau akun ShopeePay Pembeli, yang mana yang sesuai.

7. Komunikasi antara pembeli dan penjual

Dengan tidak mengenyampingkan ketentuan di dalam Bagian 4 di atas, *Market Place* Shopee mendorong Pengguna untuk berkomunikasi satu sama lain jika timbul masalah dalam suatu transaksi sebelum menyampaikan permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *Market Place Shopee*. Karena *Market Place* Shopee hanyalah sebuah platform tempat Pengguna melakukan perdagangan, Pembeli harus terlebih dahulu menghubungi Penjual secara langsung melalui situs atau aplikasi Shopee untuk setiap masalah yang berkaitan dengan Barang yang dibeli sebelum menyampaikan permohonan pengembalian uang atau Barang kepada *Market Place* Shopee.⁷³

⁷³ <https://shopee.co.id/docs/3613>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil wawancara dan keterangan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan perjanjian jual beli *online (E-commerce)* pada *Market Place Shopee* belum berjalan dengan sebagaimana mestinya, karena didalam pelaksanaannya terdapat berbagai wanprestasi yang disebabkan oleh masing-masing pihak,, ini di lihat dari adanya wanprestasi yang dilakukan oleh *Market Place Shopee* seperti cacat produksi yang disebabkan oleh kelalaian dari sistem produksi *Market Place Shopee* tersebut, terlambat produksi yang tidak sesuai dengan waktu yang diinformasikan kepada pembeli, dan terlambat pengiriman barang oleh jasa pengiriman yang digunakan oleh *Market Place Shopee*, sedangkan wanprestasi yang dilakukan oleh Pembeli seperti, pembatalan transaksi atau pembayaran, meminta ganti kerugian atas haknya yang memberatkan pihak *Market Place Shopee*.
2. Upaya untuk mencegah terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian jual beli *online* tersebut adalah memberi informasi selengkaplengkapny mengenai cara dan proses pemesanan baju atau jaket oleh *Market Place Shopee*, memperbaiki sistem produksi kain baju atau jaket untuk mencegah terjadinya cacat produksi,

sedangkan untuk konsumen atau pembeli agar dapat menunjukkan itikad baiknya untuk melakukan pemesanan dan mengikuti proses transaksi hingga penyelesaian produksi baju atau jaket.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah penulis kemukakan diatas, maka saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Seharusnya dalam penelitian ini, saya memasukkan variabel - variabel lain agar diperoleh hasil penelitian yang lebih maksimal yaitu dengan mengetahui variabel mana yang lebih besar pengaruhnya.

Saya berharap ada yang melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel-variabel yang tidak ada dalam penelitian ini.

2. Bagi perusahaan

Marketplace Shopee seharusnya pandai dalam memenuhi kebutuhan atau kepuasan konsumen sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dalam menarik minat konsumen untuk membeli. Oleh karena itu, perusahaan harus mempertahankan agar dapat bersaing dengan perusahaan sejenis.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan juga tambahan referensi dikalangan akademik dalam melakukan penelitian sejenis dan mengembangkannya dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

AL – QURAAN DAN TERJEMAHANNYA

BUKU

- Adolf, H. (2005). *Hukum Perdagangan Internasional*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmad, M. (2004). *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Ahmadi, M., & Pati, S. (2008). *Hukum Perikatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Aloysius, R. E. (2007). *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengangkutan Darat*. Malang: Surya Pena Gemilang.
- Ash Shiddiqy, M. H. (1997). *Hukum-Hukum Fiqh Islam*. Semarang: Pustaka Rizky Putra.
- Barkatullah, A. H., & Prasetyo, T. (2005). *Bisnis E-commerce Studi Sistem Keamanan Dan Hukum Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budiono, H. (2010). *Penjelasan Hukum Tentang Membatalkan Perjanjian*. Jakarta: Legal Reform Program.
- D.M.A, M., & Gultom, E. (2005). *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Refika Aditama.
- Edmon, M. (2004). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada .
- Entah, R. A. (2007). *Klausula Eksonerasi Dalam Perjanjian Baku Pengangkutan Darat*. Malang: Surya Pena Gemilang.
- Fuady, M. (2014). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- H, S. (1986). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan* . Bandung: PT Alumni.
- H, S. S. (2008). *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat Di Indonesia* . Jakarta: Sinar Grafika.
- Harahap, Y. (1986). *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : PT. Alumni.

- Hardijan, R. (1996). ***Hukum Perjanjian Di Indonesia Dan Common Law***. Jakarta: Sinar Harapan.
- Hasan, M. A. (2003). ***Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Islam)***. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Herlien , B. (2010). ***Penjelasan Hukum Tentang Pembatalan Perjanjian***. Jakarta: Legal Reform Program.
- Indrajit, R. E. (2002). ***Electronis Commerce Strategi Dan Konsep Bisnis Di Dunia Maya***. Jakarta: Aptikom.
- J, S. (2001). ***Hukum Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian***. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- J, S. (2012). ***Wanprestasi Menurut KUHPerdota***. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Kadir, M. A. (2000). ***Hukum Perusahaan Indonesia***. Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti.
- Kalangi, A. (2015). ***Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (e-commerce) Lex Privatum***. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kantaatmadja, M. K. (2010). ***Cyber Law Suatu Pengantar***. Jakarta : Elips.
- Khairandy, R. (2014). ***Pokok-Pokok Hukum Dagang***. Yogyakarta: Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Press Pustaka Pelajar.
- Makarim, A. H. (2005). ***Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis Dan Perkembangan Pemikiran***. Bogor: Mitra Wacana Media.
- Mansur, D. M., Arif, & Gultom, E. (2005). ***Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)***. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Meilala, A. S. (2010). ***Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangan***. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Meliala, D. S. (2012). ***Penuntun Praktis Hukum Perjanjian Khusus Jual-Beli, Sewa-Menyewa, Pinjam-Meminjam***. Bandung: Nuansa Aulia.
- Miru, A., & Sutarman , Y. (2007). ***Hukum Perlindungan Konsumen***. Jakarta: PT Raja Grafindo.

- Mustolih , H. (2010). ***Langkah Awal Memulai Bisnis Online***. Jakarta: Mediakom.
- Patrik, P. (2004). ***Dasar-Dasar Hukum Perikatan***. Bandung: Mandar Maju.
- Prodjodikoro, W. (2009). ***Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu***. Bandung: Sumur.
- Purnomo, S. C., & I, H. (2013). ***Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Raharjo, S. (2000). ***Ilmu Hukum***. Bandung: PT. Cipta Aditya Bakti.
- Reneow, D. M. (2017). ***Perlindungan Hukum E-commerce***. Jakarta: Pramuka Grafika.
- Riswandi, B. A. (2003). ***Hukum Dan Internet Di Indonesia***. Yogyakarta: UII Press.
- Salim, H. S. (2009). ***Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak***. Jakarta: Sinar Grafik.
- Setiawan, I. O. (2016). ***Hukum Perikatan***. Jakarta: Sinar Grafika.
- Susanto, H. (2008). ***Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*** . Jakarta: Visi Media.
- Zein, A. Y. (2004). ***Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia***. Bandung: PT. Refika Aditama.

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Eletronik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Jakarta 2001.

Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Jakarta 2001.

Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Jakarta 2012.

JURNAL

Badruzaman, M. D. (2001). E-Commerce Tinjauan Dari Hukum Kontrak Indonesia. *Jurnal Hukum Bisnis*.

Devision, D. (2007). Visa Internasional Service Association And Visa USA. *Journal of United States District Court*.

Kalangi, A. (2015). Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-Commerce). *Elektronik Journal*.

Kuswanto, H. (2011). Keabsahan Perjanjian Jual-Beli Benda Bergerak Melalui Internet (Tinjauan Dari Buku II KUHPerdara dan UU No 11 Tahun 2008). *Jurnal Ilmu Hukum*.

Nurfajri, Tahir, H., & Muin, F. (2019). Tinjauan Hukum Transaksi Jual Beli Online Melalui Sosial Media. *Jurnal Pemikiran, Penelitian Hukum, Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*.

Perdana, A. (2014). Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik. *Jurnal Ilmu Hukum*.

Putra, S. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui E-Commers. *Jurnal Ilmu Hukum*.

Retnowulan, E. (2010). Tinjauan Hukum Jual Beli Secara Online. *Jurnal Ilmu Hukum*.

S.R, I. (2015). Pengawasan Dalam Transaksi E-Commerece. *Journal JOM*.

Santonius, T. (2016). Mekanisme Dan Keabsahan Transaksi Jual Beli E-Commers Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. *Jurnal Hukum Berdamai*.

Siregar, A. A. (2011). Keabsahan Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak Melalui Internet (Tinjauan Dari Buku III KUHPerdara Dan UU No. 11 Tahun 2008). *Jurnal Ilmiah "Advokasi"*.