

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Makhluk hidup yang paling sempurna dimuka bumi ini adalah manusia karena manusia dibeai akal sehat, kemampuan berpikir yang baik serta memiliki kesehatan jasmani dan rohani. Oleh karena itu, manusia sebagai makhluk sosial yang hidup saling bergantung satu sama lain tidak luput dari keharusan terpenuhinya suatu kebutuhan. Kebutuhan manusia terbagi menjadi dua yaitu kebutuhan Primer (materiil) dan kebutuhan Sekunder (immateriil). Untuk memenuhi kebutuhan materiil diperlukan adanya suatu usaha dan kerjasama satu sama lain untuk tercapainya suatu kebutuhan hidup.

Di era modern seperti ini untuk memenuhi suatu kebutuhan tidak memerlukan banyak usaha untuk mendapatkan kebutuhan tersebut, karena di zaman sekarang hampir semua bidang sudah dikuasai oleh teknologi salah satunya adalah bidang perdagangan. Bentuk dan perilaku perdagangan di era sekarang juga mengalami perkembangan di Indonesia. Sejalan dengan teknologi informasi dan komunikasi maka dalam waktu cepat pasar perdagangan juga mulai bergeser. Dari transaksi perdagangan yang dilakukan melalui pasar tradisonal, berkembang ke pasar modern, kemudian

pada era digital telah berkembang dan berubah bentuk maupun perilaku pasarnya menjadi toko online.<sup>1</sup>

Dulu sebelum teknologi ada, jual beli hanya dilakukan melalui *face to face* dan biasanya berkumpul disuatu tempat dimana terdapat penjual dan pembeli yang dinamakan pasar. Seiring berjalannya waktu, pasar pun mulai berkembang menjadi pasar modern dimana proses jual beli menjadi lebih mudah dan nyaman. Selain itu, pasar modern juga berperan lebih dalam kehidupan masyarakat tidak hanya memenuhi kebutuhan saja, tetapi juga memberikan pelayanan untuk mempermudah dalam pembayaran tagihan sesuai kebutuhan, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan cepat. Namun sekarang pasar sudah tidak menjadi alternatif untuk melakukan transaksi jual beli karena sudah ada yang namanya *e-commerce* yaitu perdagangan elektronik yang terdapat kegiatan jual beli didalamnya dengan akses internet.

Dengan perkembangan teknologi informasi dan software, hal ini membuat transaksi konvensional menjadi mungkin untuk dilakukan secara elektronik. *Website* digunakan sebagai pengganti toko *offline*, *website ecommerce* mencakup berbagai fungsi seperti etalase produk, pemesanan online dan inventarisasi stok, untuk menjalankan fungsi utama sebagai *e-commerce*. *Software* yang digunakan terpasang pada *server e-*

---

<sup>1</sup> Winanto, *Pengaruh Electronic Card Payment Terhadap Perubahan Hukum Dan Sosial (Studi Ketidaksiapan UU ITE Menghadapi Perubahan Hukum Dan Sosial Dalam Perspektif Sosiologi*, 2019

*commerce* dan bekerja secara simultan dengan sistem pembayaran *online* untuk memproses transaksi.<sup>2</sup>

Salah satu contoh *e-commerce* yang ada di Indonesia adalah Shopee. Shopee adalah *platform* atau aplikasi belanja *online* yang telah digunakan di beberapa negara, pertama kali di luncurkan pada tahun 2015 di Singapura, dan masuk ke Indonesia pada tahun 2017 dan penggunaannya terus meningkat setiap tahunnya.<sup>3</sup> *Platform* ini sudah menjadi alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari karena sistem dan prosedur penggunaannya dianggap mudah sehingga banyak yang beralih menggunakan aplikasi belanja *online* seperti Shopee.

Bicara tentang *e-commerce*, bukan hanya bisnis maupun transaksi digitalnya saja melainkan juga hukum yang mengikat. Dibalik segala kemudahan dan keuntungan yang ditawarkan, timbul pula kekhawatiran akan tanggung jawab perusahaan *online* kepada konsumen *e-commerce* mengingat begitu banyaknya perusahaan *online*. UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen) merupakan acuan bagi setiap pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan, baik perdagangan konvensional maupun perdagangan melalui online atau *e-commerce*. Pelaksanaan transaksi *e-commerce* yang berkembang pesat

---

<sup>2</sup> <https://www.progresstech.co.id/blog/pengertian-e-commerce/> (diakses pd tgl 20 Agustus 2020, 06.07 WIB)

<sup>3</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> (diakses pd tgl 26 Agustus 2020, 04.12 WIB)

harus diimbangi dengan adanya pengawasan yang tegas dari Pemerintah dalam setiap implementasinya.<sup>4</sup>

Dalam prespektif Islam menjelaskan bahwa setiap melakukan transaksi jual beli maupun utang-piutang harus dilakukan pencatatan dengan cara yang benar dan jujur. Di dalam transaksi jual beli *online*, prinsip kejujuran menjadi sangatlah rentan karena penjual dan pembeli tidak bertemu secara langsung, melainkan melalui virtual *online* atau media sosial. Ada beberapa hal yang membedakan transaksi jual beli secara *online* dan konvensional, salah satunya adalah akad sebagai media utama dalam proses tersebut. Akad merupakan unsur penting dalam suatu bisnis. Akad atau ijab qabul dilaksanakan dengan ucapan lisan, tulisan atau isyarat bagi mereka yang tidak mampu berbicara atau menulis. Dalam Islam, proses akad ini bersifat fisik, karena benda harus dihadirkan saat proses transaksi, atau tidak dihadirkan namun dengan ketentuan dinyatakan benda tersebut secara konkret, baik diserahkan langsung atau diserahkan di waktu yang telah disepakati. Al-aqidaian adalah para pihak yang melaksanakan isi perjanjian (jual beli) haruslah memenuhi syarat seperti aqil baligh, berakal, sehat, dewasa/bukan mumayyid dan cakap hukum. Sedangkan maudhu'ul 'aqd berarti yang menjadi tujuan dibuatnya perjanjian (jual beli) yakni penjual menyerahkan barang atau jasa sedangkan pembeli menyerahkan sejumlah uang. Dalam transaksi jual beli secara *online*, benda bersifat tidak

---

<sup>4</sup> <http://jhp.ui.ac.id/index.php/home/article/view/1750> (diakses pd tgl 20 Agustus 2020, 07.05 WIB)

nyata, hanya berupa gambar dengan spesifikasi tertentu, penjual dan pembeli pun tidak bisa melakukan proses akad atau ijab qabul secara langsung. Dari sisi obyek yang dijual, pembeli tidak dapat memastikan apakah barang yang akan ia beli ada atau tidak, dan tidak dapat memeriksa kondisi barang tersebut secara langsung. Di lain pihak, penjual tidak pernah memantau apakah orang yang akan membeli barangnya adalah orang yang mukhallaf (aqil baligh, berakal, sehat, dewasa/bukan mumayyid dan cakap hukum), penjual seringkali mengabaikan "kondisi" pembeli karena yang ia utamakan adalah barangnya terjual sebanyak-banyaknya.<sup>5</sup>

Dalam transaksi jual beli apabila para pihak melaksanakan hak dan kewajiban yang diperjanjikan, maka disebut dengan pemenuhan prestasi. Sedangkan apabila hak dan kewajiban yang diperjanjikan itu tidak dilaksanakan oleh debitur, dan terdapat adanya unsur kesalahan, maka disebut wanprestasi. Wanprestasi adalah suatu peristiwa atau keadaan dimana debitur tidak telah memenuhi kewajiban prestasi perikatannya dengan baik, dan debitur punya unsur salah atasnya.<sup>6</sup>

Wanprestasi juga dapat dimungkinkan terjadi dalam transaksi jual beli online, apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajiban yang telah disepakati. Banyak peristiwa hukum yang menimbulkan kerugian kepada

---

<sup>5</sup> Retno Dyah Pekerti dan Eliada Herwiyanti, *Transaksi Jual Beli Online dalam Perspektif Syariah Madzhab Asy-Syafi'i*, Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA) Vol. 20 No. 02, 2018, hal 3.

<sup>6</sup> Belinda Pudjilianto, Achmad Busro, Dewi Hendrawati, *Pertanggungjawaban Penjualterhadap Adanya Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli Secara Online (Studi Kasus Putusan Nomor 48/Pdt.Sederhana/2018/Pn-Mks.)*, Vol. 8, No. 2, 2019, hal 907.

salah satu pihak karena pihak lainnya tidak memenuhi kewajibannya.<sup>7</sup> Contoh wanprestasi yang sering kali dialami pengguna *e-commerce* yaitu ketidaksesuaian barang yang didapatkan berbeda dengan ekspektasi yang diharapkan.

Dalam UU Perlindungan Konsumen pasal 4 dan 5 tentang hak dan kewajiban konsumen, sebagaimana di dalamnya disebutkan pelaku usaha mengharuskan memberi pelayanan demi kenyamanan dan keselamatan konsumen. Oleh karena itu, mengacu dalam UU tersebut maka dalam penelitian ini Shopee merupakan pelaku usaha yang di pilih untuk menjadi obyek penelitian oleh penulis, berdasarkan latar belakang diatas yang menjelaskan tentang *e-commerce* di Indonesia yang berkaitan dengan UUPK terhadap konsumen baik segi hukum maupun kinerja, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **KINERJA SHOPEE DALAM PRESPEKTIF KONSUMEN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang menjadi pembahasan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Shopee dalam prespektif konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

---

<sup>7</sup> *Ibid.*,

2. Apakah keuntungan dan kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan aplikasi Shopee?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam menggunakan aplikasi Shopee saat melakukan transaksi jual beli *online*?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kinerja *e-commerce* khususnya Shopee dalam prespektif konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui keuntungan dan kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan aplikasi Shopee.
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam menggunakan aplikasi Shopee saat melakukan transaksi jual beli *online*.

### D. Manfaat Penelitian

Dengan disusunnya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat/kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis
  - a. Guna menerapkan ilmu hukum yang telah diperoleh dan dipelajari khususnya hukum perdata, mengenai perlindungan konsumen terhadap perusahaan *e-commerce* kepada konsumennya.

b. Diharapkan dapat menambah wawasan secara luas mengenai transaksi jual beli *online* baik dari segi hukum, segi kinerja maupun dalam prespektif lainnya.

## 2. Manfaat secara Praktis

### a. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan hukum mengenai perlindungan konsumen serta dapat memberikan informasi kepada masyarakat untuk berhati-hati dalam melakukan transaksi jual beli *online*

### b. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan informasi atau referensi bacaan bagi mahasiswa sehingga dapat mengetahui praktik ilmu hukum secara faktual.

## E. Terminologi

### 1. Kinerja

Kinerja adalah suatu penelitian yang dilakukan perorangan atau kelompok dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran dalam melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai tanggung jawab dengan hasil untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>[https://skripsi-anthogoodwill-stiabone.blogspot.com/2013/08/proposal-deskripsi-kinerja-badan\\_1.html](https://skripsi-anthogoodwill-stiabone.blogspot.com/2013/08/proposal-deskripsi-kinerja-badan_1.html) (diakses pd tgl 20 Agustus 2020, 08.16 WIB)

## 2. Shopee

Shopee adalah *platform* atau aplikasi belanja *online* yang berkantor pusat di Singapura dan telah banyak digunakan di beberapa negara, pertama kali di luncurkan pada tahun 2015 di Singapura.

## 3. Perspektif

Perspektif adalah kerangka konseptual, perangkat asumsi, perangkat nilai dan perangkat gagasan yang mempengaruhi persepsi seseorang sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tindakan seseorang dalam situasi tertentu.<sup>9</sup>

## 4. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>10</sup>

## 5. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>11</sup>

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan usaha yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data, informasi dan fakta-fakta guna memberikan gambaran

<sup>9</sup> <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-perspektif-atau-sudut-pandang/> (diakses pd tgl 20 Agustus 2020, 08.27 WIB)

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2004, hal 7

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal 1

untuk mencapai hasil penelitian secara tepat. Dalam pemilihan metode penelitian harus dilakukan dengan cermat dan teliti sehingga terciptanya kesesuaian antara metode dengan obyek penelitian guna mencapai hasil yang maksimal nantinya. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Metode Pendekatan

Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan oleh penulis yaitu metode *yuridis sosiologis*. Menurut Soerjono Soekanto, Pendekatan *yuridis sosiologis* adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan yang nyata.<sup>12</sup> Pendekatan *yuridis sosiologis* merupakan metode penelitian hukum yang mengaitkan kaidah-kaidah hukum yang berlaku dengan bekerjanya peraturan-peraturan di lingkungan masyarakat dalam arti lain sebagai *law in action*. Alasan penggunaan metode pendekatan *yuridis sosiologis* dalam penelitian ini dikarenakan permasalahan yang diteliti berkaitan dengan faktor tersebut dan diharapkan mencapai hasil yang konkrit antara kaidah hukum dengan fakta yang terjadi di dalam masyarakat itu sendiri.

#### 2. Spesifikasi Data

Spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *deskriptif analisis* yaitu menggambarkan obyek penelitian secara sistematis dan

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1986, hal 51

menyeluruh dalam bentuk data atau sampel kemudian menganalisa hasil dari penelitian untuk mendapatkan pemecahan masalah sesuai dengan metode yang telah ditentukan.

### 3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut:

#### a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dan didapatkan peneliti secara langsung dari objeknya yang berhubungan dengan hasil dari penelitian. Dalam melakukan penelitian, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

##### 1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data melalui percakapan secara langsung terhadap narasumber/responden dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian.

##### 2. Observasi

Observasi adalah kegiatan melakukan pendekatan terhadap obyek yang akan diteliti dengan melihat dari beberapa segi aspek yang terjadi sehingga mendapatkan kepastian informasi dalam melakukan penelitian.

### 3. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dapat diberikan secara langsung atau melalui pos atau internet. Jenis angket ada dua, yaitu tertutup dan terbuka. Kuesioner yang digunakan dalam hal ini adalah kuesioner tertutup yakni kuesioner yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih dan menjawab secara langsung.<sup>13</sup>

### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data dengan jalan mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini ada banyak data yang terhimpun baik berbentuk arsip atau dokumen.<sup>14</sup>

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung seperti studi kepustakaan melalui dokumen atau arsip lainnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut. Data sekunder dibagi menjadi

3 kategori yaitu:

---

<sup>13</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, Bandung, 2008 hal 142

<sup>14</sup> <https://wawasanpengajaran.blogspot.com/2017/12/pengertian-kelebihan-dan-kekurangan.html> (diakses pd tgl 26 Agustus 2020, 03.57 WIB)

#### 1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang berasal dari literatur hukum Negara yang bersifat mengikat. Terdiri dari:

- Undang-Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Pasal 4 dan 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hak dan Kewajiban Konsumen
- Pasal 6 dan 7 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

#### 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu sumber bahan sekunder yang berkaitan dengan judul dengan mengambil dari buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, jurnal hukum, dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 3. Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang penulis gunakan diambil dari *website*, *e-book*, dan jurnal hukum *online*.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

1. Angket (kuesioner) adalah Metode yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada sejumlah responden yang dijadikan sampel pada suatu penelitian. Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dibedakan menjadi dua jenis:

- Kuesioner terbuka : Pada kuesioner terbuka responden diberikan kebebasan untuk menjawab kuesioner.
- Kuesioner tertutup : Sebaliknya pada kuesioner tertutup sudah disediakan pilihan jawaban untuk dipilih sesuai dengan kondisi responden.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Guna mengumpulkan data teoritik dengan cara pengumpulan data dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dengan cara membaca dan menganalisa terutama yang berkaitan dengan judul yang diajukan.

3. Studi Dokumen

Studi dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui dokumen tertulis dengan cara menganalisis data-data yang didapatkan di lapangan yang diberikan oleh pihak terkait yang berhubungan dengan masalah penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Sehubung dengan adanya pandemi Covid-19 yang terjadi di dunia, yang mana juga berdampak pada Indonesia maka untuk mencegah dan meminimalisir penyebaran virus Covid-19 proses penelitian dalam

mengumpulkan data angket (kuesioner) dilakukan secara daring atau *online* menggunakan fitur *Google Form*. Meskipun tidak bertatap langsung dengan responden fitur ini dapat dipertanggungjawabkan keakuratan data baik data hasil angket maupun data para responden.

## 6. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data digunakan metode analisis kuantitatif, yaitu suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis. Dari hasil penelitian terhadap data yang diperoleh, maka dilakukan proses pengolahan data terdiri dari :

1. Edit, yaitu kegiatan memeriksa dan meneliti kembali data yang diperoleh dari hasil kuesioner, untuk mengetahui apakah data yang ada sudah cukup dan lengkap atautkah perlu ada pembetulan. Dalam penelitian ini, edit digunakan untuk penyempurna kekurangan dalam penulisan sebagai tahap *crosscheck* sebelum selesainya penelitian agar hasil dari penelitian ini maksimal dan memuaskan.
2. Koding, yaitu kegiatan melakukan klasifikasi data dari jawaban responden dengan memberikan kode/symbol serta skor menurut kriteria yang ada. Jawaban setiap item instrumen tersebut menggunakan skala Likert dalam bentuk pilihan. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial. <sup>15</sup> Untuk setiap item pernyataan diberi skor satu sampai dengan lima dari hasil yang terendah sampai yang tertinggi.

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, CV Alfa Beta, Bandung, 2001, hal 73

Dalam penelitian ini, koding digunakan untuk memilah dan mengukur jawaban responden dari setiap pertanyaan, sehingga mendapat hasil yang dapat di klasifikasikan sesuai dengan penilaian yang telah ditentukan.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab I memuat uraian tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan Hukum dan Jadwal Penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam tinjauan pustaka akan membahas 3 sub bagian mengenai Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen, Tinjauan Umum *E-Commerce*, Tinjauan *E-Commerce* dalam prespektif Islam.

### **BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tentang pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah penelitian yaitu mengenai :

1. Bagaimana kinerja Shopee dalam prespektif konsumen berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2. Apakah keuntungan dan kerugian yang dialami konsumen dalam menggunakan aplikasi Shopee?
3. Bagaimana penyelesaian sengketa dalam menggunakan aplikasi Shopee saat melakukan transaksi jual beli *online*?

#### BAB IV : PENUTUP

Dalam bab IV merupakan akhir dari penulisan hukum yang berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

