

PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (ITE)
(Studi Transaksi *online* pada situs *Shopee*)

Skripsi
Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh:
Fashda Bima Tu'mar
30301609585

PROGRAM STUDI (S,1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (ITE)
(Studi Transaksi *online* pada situs *Shopee*)



Telah Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing :

Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn.
NIDN. 06.2102.7401

Tanggal..... 29 Agustus 2022

UNISSULA
جامعة سلطان ابي جعفر الإسلامية

HALAMAN PENGESAHAN
PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE*
MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG
INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (ITE)
(Studi Transaksi *online* pada situs *Shopee*)

Dipersiapkan dan disusun oleh

Fashda Bima Tu'mar
30301609585

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 31 Agustus 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua,


Dr. Hj. Aryani Witasari, SH., M.Hum

NIDN. 06.1510.6602

Anggota,


Dr. Denny Suwondo, S.H., M.H.

NIDN. 06.1710.6301

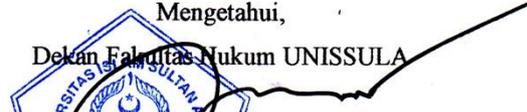
Anggota,


Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn.

NIDN. 06.2102.7401

Mengetahui,

Dekan Fakultas Nukum UNISSULA



Dr. Bambang Tri Bawono, SH., MH.

NIDN. 06-0707-7601

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fashda Bima Tu'mar
NIM : 30301609585
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Alamat asal : Pemalang
No. HP/ Email : Bimavazhdaeltumaro@gmail.com

Dengan ini saya menyerahkan Karya Tulis yang berupa Skripsi dengan judul PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG TRANSAKSI DAN INFORMASI ELEKTRONIK (ITE) dan menyetujui Karya Tulis ini menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang untuk disimpan, dirawat, dan dialih mediakan, serta dikelola dalam bentuk pangkalan data, dan dapat dipublikasikan di internet maupun media lainnya untuk kepentingan akademis dan selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pertanyaan ini saya buat dengan rasa percaya diri dan sungguh-sungguh. Apabila pada kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/ Plagiatisme dalam Karya Ilmiah ini bahwa segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 9 September 2022

Yang Menyatakan



Fashda Bima Tu'mar

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fashda Bima Tu'mar

NIM : 30301609585

Fakultas : Hukum

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis yang berjudul: **PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (ITE)** (Studi Transaksi *online* pada *situs Shopee*) adalah benar karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindak plagiasi atau pengambilan alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika dikemudian hari saya melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Semarang, 9 September 2022



Fashda Bima Tu'mar
NIM. 30301609585

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ انشُرُوا فَانشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis," maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, "Berdirilah kamu," maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan. (Q.S. 58 : 11)

- Mengetahui kekurangan diri adalah tangga buat mencapai cita-cita

PERSEMBAHAN :

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

- Allah SWT dengan kuasa-Mu, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
- Nabi Muhammad SAW sebagai panutanku, panutan umat muslim dengan kemuliaan memberiku motivasi kehidupan melalui sunnah-sunnahnya.
- Ayahandaku; Bapak H. Mansyur Mustofa dan Ibundaku; Ibu Siti Kharisah beserta keluarga tercinta.
- Saudaraku; Fahrurrozi, Faiqoh Izzati, Fatwa Abdul Rozaq, Fariqoh Milati, Pahlawanti Jazilah, dan Fina Anugerah Wij'hatin yang selalu memanjatkan doa terbaik untukku.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **PELAKSANAAN TRANSAKSI JUAL BELI *ONLINE* MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 19 TAHUN 2016 TENTANG INFORMASI DAN TRANSAKSI ELEKTRONIK (ITE) (Studi Transaksi *online* pada situs *Shopee*)**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan akademik sebagai prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.

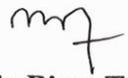
Berbagai persoalan, tantangan dan hambatan tidak sedikit muncul dalam proses penulisan skripsi ini. Pada kesempatan yang baik dan berbahagia ini sudah pada tempatnyalah penulis menghaturkan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E.Akt., M.Hum Rektor di Universitas Islam Sultan Agung.
2. Dr. Bambang Tri Bawono, SH, MH., M.Hum Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.
3. Dr. Hj. Widayati, SH, MH., selaku Wakil Dekan I dan Dr. Arpangi, SH, MH., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.
4. Dr. Hj. Aryani, Witasari, SH., M.Hum., Ketua Program Studi (S1) dan Dr. Denny Suwondo, SH, MH., Sekretaris Program Studi (S1) Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung.
5. Dr. Lathifah Hanim, S.H., M.Hum., M.Kn. Dosen Pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya dalam membimbing, memberi nasehat, dan memotivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ibu Dosen Universitas Islam Sultan Agung Semarang khususnya yang mengajar di Fakultas Hukum, yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh staf akademik Universitas Islam Sultan Agung Semarang khususnya Fakultas Hukum yang dengan kesabarannya telah membantu uri mahasiswa.
8. Ibu Paramitha/ Bapak Hendra RS, Pemilik Toko Pramytha Shopping Pemalang, terimakasih untuk semua.
9. Ibu Ana, Pemilik Toko Malvinez Textil Pekalongan, terimakasih untuk semua.
10. Ayahandaku; Bapak H. Mansyur Mustofa dan Ibundaku; Ibu Siti Kharisah tercinta yang telah membesarkan, membimbing dan mendukung baik secara moral dan material dengan penuh kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Saudaraku, yang selalu mendukungku melalui doa, dorongan, dan arahan;
12. Sahabat-sahabat seperjuanganku; Ikmal Baehaqi, Muhammad Rifki, Tomi Riyadi, Ari Nugroho, Hakim, Titik Kharismatul Vidiyah, Salafudin, Ciptono, dan Wahid Abdurrohman.
13. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung satu angkatan; Nanda Afnendy Pratama, Prakoso Wibowo, Reno Fahmi Wijaya, Nadhif Farkhan, Ilham Haqullah, dan Rahardjo Gigi.
14. Semua pihak yang ikut berkontribusi dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan, satu persatu.

Demikianlah yang dapat penulis bisa sampaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

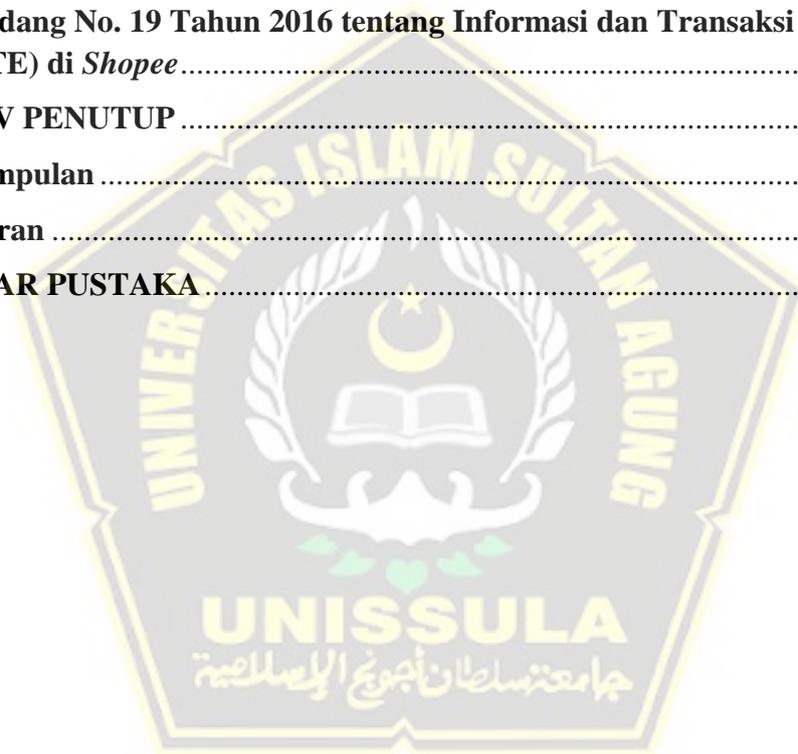
Semarang, 29 Agustus 2022
Penulis


Fashda Bima Tu'mar
NIM. 30301609585

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL/ BAGAN/ GRAFIK.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABTRAKSI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Terminologi	12
F. Metode Penelitian.....	7
G. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
A. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli	21
1. Pengertian Perjanjian	21
2. Unsur, asas, dan syarat perjanjian	23
3. Berakhirnya perjanjian atau kontrak.....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	28
1. Pengertian perjanjian jual beli <i>online</i>	28
2. Jenis-jenis Transaksi Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	30
3. Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	31
4. Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	33
5. Mekanisme Perjanjian Jual Beli <i>Online</i>	34
C. Tinjauan Umum Tentang <i>Shopee</i>	37

1. Sejarah Shopee	37
2. Produk.....	38
3. Promo	38
4. Layanan	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Pelaksanaan transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Shopee	43
B. Perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i>.....	57
C. Penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i>.....	68
BAB IV PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84



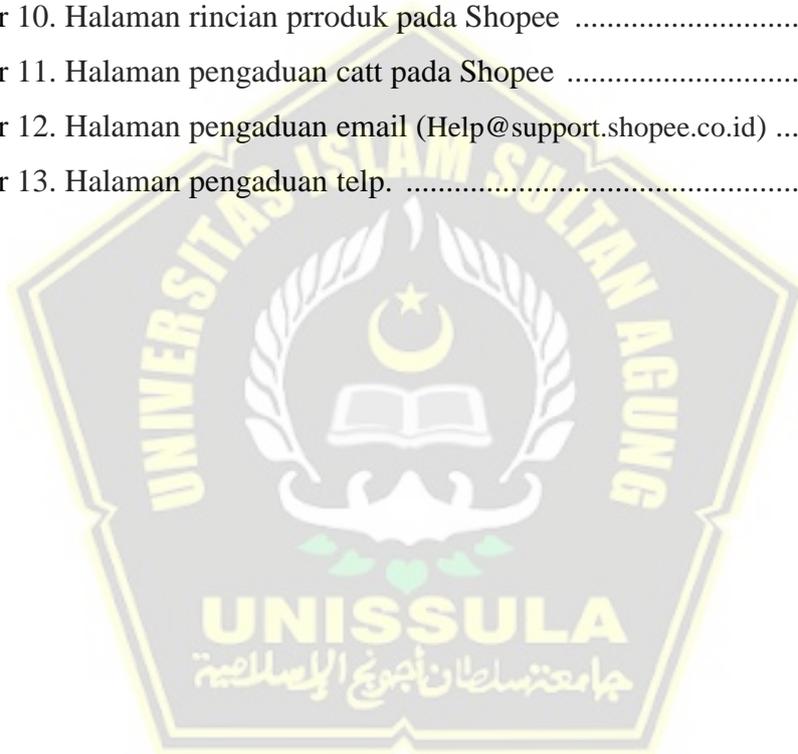
DAFTAR TABEL/ BAGAN/ GRAFIK

Tabel 3.1 Kesimpulan Permasalahan dan Jawaban Penelitian	78
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Halaman Checkout Shopee	44
Gambar 2. Halaman pengisian alamat Shopee	45
Gambar 3. Halaman opsi pengiriman Shopee	46
Gambar 4. Halaman metode pembayaran	47
Gambar 5. Halaman download Aplikasi Shopee pada Iphone	50
Gambar 6. Halaman download Aplikasi Shopee pada Android	50
Gambar 7. Halaman produk pada Shopee	51
Gambar 8. Halaman harga pada Shopee	51
Gambar 9. Halaman rincian prroduk pada Shopee	52
Gambar 10. Halaman rincian prroduk pada Shopee	52
Gambar 11. Halaman pengaduan catt pada Shopee	64
Gambar 12. Halaman pengaduan email (Help@support.shopee.co.id)	64
Gambar 13. Halaman pengaduan telp.	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Ijin Penelitian ke Toko Pramytha Shopping Pematang 84
Lampiran 2.	Ijin Penelitian ke Toko Malvinez Textil Pematang 85
Lampiran 3.	Surat Keterangan Penelitian dari Toko Pramytha Shopping Pematang 86
Lampiran 4.	Surat Keterangan Penelitian dari Toko Malvinez Textil Pematang 87



ABTRAKSI

Jual beli online merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari produk atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran. Maka perlu dirumuskan bagaimanakah pelaksanaan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee?*, bagaimanakah perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee?*, dan bagaimanakah penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee?*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat.

Hasil penelitian ini adalah (1) *E-Commerce* diatur di dalam KUH Perdata, UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, UU No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan dan untuk pengaturan mengenai E-Commerce yang lebih lanjut diatur menggunakan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, (2) Perlindungan yang diberikan oleh Shopee kepada konsumen yang menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan dilakukan dengan cara penyediaan layanan pengaduan konsumen melalui via chat shopee sekarang, e-mail, dan telepon. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh Shopee dengan melakukan mediasi kedua belah pihak yang bersengketa. Apabila penyelesaian dengan cara mediasi tidak menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak maka Shopee akan bertindak sebagai pengambil keputusan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Apabila hasil keputusan shopee tersebut dianggap merugikan konsumen, maka konsumen dapat menempuh jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum di yurisdiksi setempat untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi, dan (3) Bentuk Pertanggungjawaban Shopee dilakukan dengan cara melakukan pengembalian dana kepada pembeli setelah melakukan validasi terlebih dahulu terhadap alasan pengembalian produk tersebut. Apabila alasan pengembalian tersebut diterima maka dana akan dikembalikan kepada pembeli maksimal 3 hari kerja. Dalam hal ini pengembalian dana ke pembeli dilakukan melalui *Shopee Pay*, *Shopee Pay Later*, Kartu Kredit, Kredivo dan Akulaku.

Kata kunci : Transaksi jual beli, *Online*, UU ITE

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial, yaitu makhluk yang berkodrat hidup dalam masyarakat. Sebagai makhluk sosial, dalam hidupnya manusia memerlukan adanya manusia-manusia lain yang bersama-sama hidup dalam masyarakat. Hidup bermasyarakat, manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak, untuk mencukupkan kebutuhan-kebutuhan hidupnya.¹

Pemenuhan kebutuhan masyarakat sering menggunakan transaksi jual beli. Jual beli merupakan suatu perjanjian tukar-menukar benda atau barang yang mempunyai nilai secara sukarela di antara kedua belah pihak, yang satu menerima benda-benda dan pihak lain yang menerimanya sesuai dengan perjanjian atau ketentuan yang telah dibenarkan syara“ dan disepakati.²

Banyak pengamat ekonomi, konsultan manajemen dan futuris yang menyepakati, bahwa era milenium baru ditandai dengan revolusi baru yang membawa dampak transformasional yang lebih dahsyat dibandingkan dengan revolusi industri, yang paling populer adalah era informasi (*Information Age*).³ Salah satu produk inovasi teknologi telekomunikasi adalah internet yaitu suatu koneksi antar jaringan komputer. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk

¹ Miru, Ahmad. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta : Rajawali Pers. 2014

² Billah Yuhadian, Muhammad. *Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus, Skripsi*. Makassar: Universitas Hasanuddin. 2012

³ Anastasia Diana, *Mengenal E-Business*. Yogyakarta: Andi Offset, 2001, hlm. 1

berbagai kegiatan, antara lain untuk menjelajah (*browsing*), mencari data dan berita, saling mengirim pesan melalui *email*, komunikasi melalui situs jaringan sosial, dan termasuk untuk perdagangan. Kegiatan perdagangan dengan memanfaatkan media internet ini dikenal dengan istilah *electronic commerce*, atau disingkat *Online*.⁴

Online merupakan suatu proses jual beli barang dan jasa yang dilakukan melalui jaringan komputer, yaitu internet. Jual beli secara *online* dapat mengefektifkan dan mengefisiensikan waktu sehingga seseorang dapat melakukan transaksi jual beli melalui internet ini dilakukan tanpa ada tatap muka antara para pihaknya, mereka mendasarkan transaksi jual beli tersebut atas rasa kepercayaan satu sama lain, sehingga perjanjian jual beli yang terjadi diantara para pihak pun dilakukan secara elektronik. Para pihak dalam perjanjian jual beli *online* yaitu penjual, pembeli, *Acquirer* (pihak perantara penagihan dan perantara pembayaran), *issuer* (perusahaan *credit card* yang memberikan kartu), dan *Certification Authorities* (pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikat kepada penjual, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan juga kepada *card holder*).⁵

Internet membawa akses positif bagi pihak produsen, perantara dan pelanggan. Produsen bisa menjangkau lebih banyak konsumen, menentukan pasar sasaran secara lebih efektif dan melayani konsumen secara lebih baik dan memuaskan. Kegiatan transaksi melalui *online* semua formalitas yang

⁴ Ahmad M. Ramli, *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama, 2004, hlm. 1

⁵ www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1 Diakses pada tanggal 25 Desember 2021 pukul 17.10 WIB

bisa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumenpun memiliki kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah (*borderless*).⁶

Seorang pengusaha, pedagang (*vendor*) ataupun korporasi dapat *display* atau memostingkan iklan atau informasi mengenai produk-produknya melalui sebuah *website* atau situs, baik melalui situs sendiri atau melalui penyedia layanan *website* komersial lainnya. Jika tertarik, konsumen dapat menghubungi melalui *website* atau *guestbook* yang tersedia dalam situs tersebut dan memprosesnya lewat *website* tersebut dengan menekan tombol “*accept*”, “*agree*” atau “*order*”. Pembayaran pun dapat segera diajukan melalui penulisan nomor kartu kredit dalam situs tersebut.

Namun disamping beberapa keuntungan yang ditawarkan seperti yang telah disebutkan di atas, transaksi *online* juga menyodorkan beberapa permasalahan baik yang bersifat psikologis, hukum maupun ekonomis.

Permasalahan yang bersifat psikologis misalnya kebanyakan calon pembeli dari suatu toko *online* merasa kurang nyaman dan aman ketika pertama kali melakukan keputusan pembelian secara *online*.⁷ Adanya keraguan atas kebenaran data, informasi atau *message* karena para pihak tidak pernah bertemu secara langsung. Oleh karena itu, masalah kepercayaan (*trust*)

⁶ Dikdik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law (Aspek Hukum Teknologi Informasi)*. Bandung: Rafika Aditama, 2005, hlm. 144.

⁷ Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity, *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2013, hlm. 3

dan itikad baik (*good faith*) sangatlah penting dalam menjaga kelangsungan transaksi.

Obyek dari suatu perjanjian intinya berupa prestasi baik berupa memberikan sesuatu, berbuat sesuatu, ataupun tidak berbuat sesuatu. Prestasi berupa benda harus diserahkan kepada pihak lainnya. Penyerahan tersebut dapat berupa penyerahan hak milik atau kenikmatannya saja, sedangkan prestasi yang berupa tenaga atau keahlian harus dilakukan oleh pihak-pihak yang “menjual” tenaga atau keahlian. Pihak yang berhak atas prestasi disebut kreditor, sedangkan pihak yang wajib memenuhi prestasi adalah debitor.

Suatu perjanjian terkadang pihak debitor melakukan wanprestasi, yaitu tidak berhasil memenuhi prestasi sesuai dengan yang diperjanjikan. Mengenai wanprestasi ini, Subekti mengklasifikasikan menjadi empat macam, yaitu: tidak berprestasi sama sekali, berprestasi tetapi terlambat atau tidak tepat waktu, berprestasi secara tidak sempurna, dan melakukan sesuatu yang dilarang dalam perjanjian. Ujung-ujung dari juga bisa berupa pemutusan kontrak.

Jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam KUH Perdata, sedangkan *online* pada dasarnya merupakan model transaksi jual beli modern yang mengimplikasikan inovasi teknologi seperti internet sebagai media transaksi. Pelaksanaan jual beli secara *online* dalam praktiknya menimbulkan beberapa permasalahan, misalnya pembeli yang seharusnya bertanggung jawab untuk membayar sejumlah harga dari produk atau jasa yang dibelinya, tetapi tidak melakukan pembayaran. Bagi para pihak yang

tidak melaksanakan tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dapat digugat oleh pihak yang merasa dirugikan untuk mendapatkan ganti rugi. Pasal 1320 KUH Perdata mengatur bahwa perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian, yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, suatu hal tertentu dan suatu sebab yang halal.⁸

Apabila dipenuhi empat syarat sahnya perjanjian tersebut, maka perjanjian tersebut sah dan mengikat bagi para pihak. Hal ini, jelas KUH Perdata ini sebagai regulasi hukum perikatan non elektronik, sehingga asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak yang sepakat untuk membentuk suatu perjanjian dan menentukan sendiri bentuk serta isi suatu perjanjian.

Mengingat bahwa perjanjian yang dibuat melalui media internet adalah perjanjian standar atau perjanjian baku, maka adanya juga harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan dalam Pasal 18 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu terkait dengan ketentuan pencantuman klausula baku dalam suatu perjanjian standar. Perjanjian baku selalu dipersiapkan oleh pihak kreditor secara sepihak, yang di dalamnya biasanya memuat syarat-syarat yang membatasi kewajiban kreditor. Syarat-syarat tersebut dikenal dengan klausula eksensorasi, yang

⁸ Raden Subekti dan R. Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita, 2004, hlm. 339

memiliki konsekuensi yuridis bahwa pihak debitor hanya memiliki dua alternatif, yaitu menerimanya atau menolaknya.⁹

Dari hal-hal yang telah diuraikan di atas itu telah menimbulkan rasa ketertarikan bagi peneliti untuk menganalisis lebih lanjut mengenai perjanjian jual beli *online*, maka dari itu peneliti bermaksud menuangkannya dalam judul **“Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *Online* Menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) (Studi pada Transaksi *online* pada situs *Shopee*)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*?
2. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*?
3. Bagaimanakah penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*?

⁹ <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=430005&val=6697> Diakses pada tanggal 25 Desember 2021 pukul 09.10

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam hal ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*.
3. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*.

D. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris atau disebut dengan penelitian lapangan yaitu penelitian mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya dalam masyarakat mengenai masalah yang terjadi sehubungan dengan pelaksanaan transaksi

jual beli *online*. Dikatakan deskriptif karena dari penelitian ini diharapkan dapat memperoleh gambaran yang jelas, rinci, dan sistematis. Sedang analisis karena data yang dianalisis untuk pemecahan terhadap permasalahan sesuai dengan hukum yang berlaku.

3. Sumber Data Penelitian

Data-data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer, sumber data sekunder, dan sumber data tersier.

- a. Data Primer, yaitu dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh data yang lengkap dengan cara melakukan wawancara bersama pihak yang bersangkutan atau terkait. Bahan data Primer terdiri dari Undang-undang, Peraturan Pemerintah dan Keputusan Presiden dll.
 - b. Data sekunder, yaitu metode atau cara pengumpulan data dengan cara pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca literatur dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari perpustakaan. Data Sekunder terdiri dari buku, jurnal ilmiah dan hasil penelitian.
- 1) Bahan hukum primer yaitu bahan yang mengikat terdiri dari:
- a) Kamus Hukum
 - b) Ensiklopedia
 - c) KKBI
 - d) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - e) Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

- f) Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - g) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan
 - h) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - i) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- 2) . Bahan hukum sekunder
- a) Jurnal-jurnal hukum,
 - b) skripsi hukum, dan tesis hukum
- 3) Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder terdiri dari:
- a) Kamus hukum. Ensiklopedia.
 - b) Kamus besar Bahasa Indonesia
4. Alat Pengumpulan Data

Data-data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Kepustakaan

Metode untuk mengumpulkan data metode studi pustaka. Pustaka adalah benda-benda yang berbentuk tulisan. Jadi, metode studi kepustakaan adalah metode untuk mengumpulkan data berdasarkan

pada benda-benda berbentuk tulisan, dilakukan dengan cara mencari, membaca, mempelajari dan memahami data-data primer, sekunder, dan tersier yang berhubungan dengan hukum sesuai dengan permasalahan yang dikaji studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari, membaca dan mempelajari bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, majalah, literatur, dokumen, dan peraturan yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian kepustakaan ini diperoleh dari Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, perpustakaan Pusat Universitas Islam Sultan Agung, Perpustakaan Daerah Kabupaten Pemalang, dan buku-buku referensi yang di dapat.

b. Studi Lapangan

Studi Lapangan adalah cara memperoleh data yang bersifat primer. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik wawancara. Teknik wawancara adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian di lapangan (lokasi). Dalam berwawancara terdapat proses interaksi anatar pewawancara dengan responden, karena sifatnya yang “berhadap-hadapan”, maka pemberian kesan baik terhadap responden mutlak diperlukan.

5. Lokasi Penelitian

Untuk mendukung bukti atau fakta yang di gunakan dalam penelitian ini, maka penulis menentukan lokasi penelitian. Dalam hal ini penulis memilih lokasi penelitian didalam situs jual beli *Online shopee*. Pemilihan lokasi

tersebut dikarenakan didalam situs *shopee* tersebut data-data dapat diperoleh sehingga dapat mempermudah dan memperlancar dalam penyusunan dan penulisan penelitian ini..

6. Metode Analisis Data Penelitian

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan menguraikan semua permasalahan-permasalahan yang terjadi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian semacam inilah yang akan dituangkan dalam bentuk deskriptif dan menuju arah penyimpulan. Untuk memperoleh kesimpulan baru data lapangan, maka selanjutnya penulis akan mempelajari data tersebut secara cermat dan hati-hati, kemudian menyusun dengan penggolongan data yang sejenis. Dari data itu dapat ditarik suatu kesimpulan yang benar dan akurat yang diterima secara ilmiah, yang mana dengan gambaran tersebut dapat memberikan angka-angka dan keadaan lapangan yang akurat dan benar

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- a. Melatih dan mendalami ilmu pengetahuan yang diperoleh di perkuliahan serta menambah pengetahuan dan wawasan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum perdata.
- b. Memberi sumbangan pemikiran dalam studi ilmu pengetahuan pada umumnya dan studi hukum mengenai transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi

Elektronik (ITE).

2. Kegunaan praktis

a. Bagi Penulis

Selain untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, diharapkan juga untuk menambah wawasan penulis dalam bidang ilmu hukum, khususnya hukum perdata, sehingga penulis dapat menerapkan dan membandingkan teori-teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan dalam praktek di lapangan.

b. Bagi Akedemisi

Untuk memberikan tambahan wawasan bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum, khususnya hukum perdata pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

F. Terminologi

1. Pelaksanaan

Pengertian Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap

siap.¹⁰ Secara sederhana pelaksanaan bisa diartikan penerapan. Pelaksanaan merupakan aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang diperlukan, siapa yang melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya mulai dan bagaimana cara yang harus dilaksanakan, suatu proses rangkaian kegiatan tindak lanjut setelah program atau kebijaksanaan ditetapkan yang terdiri atas pengambilan keputusan, langkah yang strategis maupun operasional atau kebijaksanaan menjadi kenyataan guna mencapai sasaran dari program yang ditetapkan semula.

Pengertian pelaksanaan menurut beberapa ahli :¹¹

- a. Menurut Westra pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, dimana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.
- b. Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo, Pengertian Pelaksanaan ialah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek.
- c. Siagian S.P mengemukakan bahwa Pengertian Pelaksanaan

¹⁰ <http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205936-pengertian-pelaksanaan-actuating/>, diakses 26 Desember 2021 pukul 09.04

¹¹ Rahardjo Adisasmita, 2011. Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah. Graha Ilmu:Yogyakarta

merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga pada akhirnya mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.

- d. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia merumuskan Pengertian Pelaksanaan adalah upaya agar tiap pegawai atau tiap anggota organisasi berkeinginan dan berusaha mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Menurut beberapa teori di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelaksanaan (*Actuating*) adalah kegiatan usaha untuk menggerakkan semua anggota kelompok sehingga tujuan dari pelaksanaan dalam suatu kegiatan bisa tercapai dengan baik secara efektif dan efisien.

2. Transaksi

Pengertian transaksi berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah persetujuan jual-beli dalam perdagangan antara pihak pembeli dan penjual.

Pengertian pelaksanaan menurut beberapa ahli :

- a. Menurut Mursyidi, pengertian transaksi adalah suatu kejadian dalam dunia bisnis dan tidak hanya pada proses jual-beli, pembayaran dan penerimaan uang, namun juga akibat adanya kehilangan, kebakaran, arus, dan peristiwa lainnya yang dapat dinilai dengan uang.¹²
- b. Menurut Sunarto Zulkifli, pengertian transaksi adalah suatu kejadian

¹² Mulyadi.. Akuntansi Biaya edisi kesepuluh. Yogyakarta: UPP-STIM YK, 2010, hlm 39

ekonomi/ keuangan yang melibatkan setidaknya 2 pihak yang saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam atas dasar sama-sama suka ataupun atas dasar ketetapan hukum.¹³

- c. Menurut Indra Bastian, pengertian transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang saling menguntungkan dengan disertai data/ bukti/ dokumen pendukung yang dimasukkan ke dalam jurnal setelah melalui pencatatan.¹⁴
- d. Menurut Slamet Wiyono, transaksi adalah suatu kejadian ekonomi/ keuangan yang melibatkan setidaknya dua pihak dimana kedua belah pihak tersebut saling melakukan pertukaran, melibatkan diri dalam perserikatan usaha, pinjam-meminjam, dan lainnya atas dasar keinginan masing-masing atau atas dasar ketetapan hukum yang berlaku.¹⁵

3. Jual Beli *Online*

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jual beli adalah persetujuan saling mengikat antara penjual, yakni pihak yang menyerahkan barang, dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual.¹⁶ Menurut Rahmat Syafe'i, secara bahasa jual beli

¹³ Sunarto Zulkifli. Fanduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah. Yogyakarta: Ekonisia, 2003. Hlm 10

¹⁴ Bastian, Indra.. Sistem Akuntansi Sektor Pubik. Jakarta: Salemba Empat. 2007, hlm 27

¹⁵ Wiyono, Slamet. Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSI . Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. 2005,hlm 12

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV, Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2008, hlm 589.

adalah pertukaran sesuatu dengan sesuatu yang lain.¹⁷

Kata Online terdiri dari dua kata, yaitu *On* (Inggris) yang berarti hidup atau di dalam, dan *Line* (Inggris) yang berarti garis, lintasan, saluran atau jaringan. Secara bahasa online bisa diartikan “di dalam jaringan” atau dalam koneksi. *Online* adalah keadaan terkoneksi dengan jaringan internet. Dalam keadaan *online*, kita dapat melakukan kegiatan secara aktif sehingga dapat menjalin komunikasi, baik komunikasi satu arah seperti membaca berita dan artikel dalam website maupun komunikasi dua arah seperti chatting dan saling berkiriman *email*. *Online* bisa diartikan sebagai keadaan dimana sedang menggunakan jaringan, satu perangkat dengan perangkat lainnya saling terhubung sehingga dapat saling berkomunikasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jual beli *online* adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar harga barang yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli di internet. Tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli. Jual beli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer, tablet, dan lain-lain.

4. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE)

Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang

¹⁷ Rahmat Syafe'i, Fiqh Muamalah, Jakarta: Pustaka Setia, 2004, hlm73

Nomor 19 Tahun 2016 (UU ITE) disahkan pada tanggal 21 April 2008 dan menjadi cyber law pertama di Indonesia.

UU Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Pasal yang diubah adalah Pasal 27 ayat (1) dan (3), Pasal 28 ayat (2), dan Pasal 31 ayat (3). Berikut rincian pada Undang-Undang tentang Informatika dan Transaksi Elektronik tersebut.

Menghindari multitafsir ketentuan larangan mendistribusikan, mentransmisikan dan/ atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik bermuatan penghinaan dan/ atau pencemaran nama baik pada ketentuan Pasal 27 Ayat (3), dilakukan 3 (tiga) perubahan sebagai berikut:

- a. Menambahkan penjelasan atas istilah “mendistribusikan, mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik”;
- b. Menegaskan bahwa ketentuan tersebut adalah delik aduan bukan delik umum; dan
- c. Menegaskan bahwa unsur pidana pada ketentuan tersebut mengacu pada ketentuan pencemaran nama baik dan fitnah yang diatur dalam KUHP. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) disampaikan kepada DPR RI sebelum disahkan. UU ITE diundangkan pada 21 April 2008 dan menjadi cyber law pertama di Indonesia.¹⁸

5. Shopee

¹⁸ <https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/undang-undang-ite/> Diakses pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 23.08 WIB

Salah satu situs web perdagangan elektronik yang ada di Indonesia adalah *Shopee*. *Shopee* merupakan platform perdagangan elektronik yang memiliki kantor pusat di Singapura, dan didirikan pada tahun 2009 oleh *Forrest Li*. *Shopee* untuk kali pertamanya diluncurkan pada tahun 2015, dan telah memperluas jangkauannya ke Indonesia, Vietnam, Taiwan, Malaysia, Filipina, dan Thailand. Pada tahun 2019, untuk pertama kalinya *shopee* memperluas jaringannya ke luar Asia, yaitu di negara Brazil. *Shopee* pertama pada awalnya memulai dengan pasar pelanggan untuk pelanggan (C2C), dan saat ini sudah mulai beralih ke model hybrid C2C dan bisnis untuk pelanggan (B2C) sejak diluncurkannya *Shopee Mall* yang merupakan *platform* belanja daring untuk distribusi *brand* ternama.

Perusahaan *Shopee* menerapkan konsep *online shopping mall*, dengan membuat suatu aplikasi yang bernama *Shopee*. *Shopee* berposisi sebagai pihak ketiga atau perantara antara penjual dan pembeli. Posisi *shopee* merupakan sebagai penyedia platform perdagangan elektronik yang perannya yaitu menyediakan, menjamin, dan memfasilitasi para pengguna aplikasinya supaya nyaman dan aman dalam melakukan jual beli online. Fasilitas yang diberikan *Shopee* sangat memudahkan masyarakat Indonesia dalam berbelanja karena masyarakat dapat berbelanja dimana saja, kapan saja, dan tentu saja dengan cara yang mudah serta menyenangkan karena *Shopee* memiliki beragam promo yang menguntungkan para penggunanya.

Sebelum dilakukan transaksi tentu sudah terjadi kesepakatan antara

kedua belah pihak, baik dari pihak pembeli dan pihak penjual mengenai transaksi yang dilakukan. Dalam perjanjian tersebut telah diatur mengenai sistem pembayaran, proses pengiriman barang, dan ketentuan-ketentuan lain yang telah ditentukan oleh *Shopee*.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan skripsi tersebut menjadi 4 (empat) bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

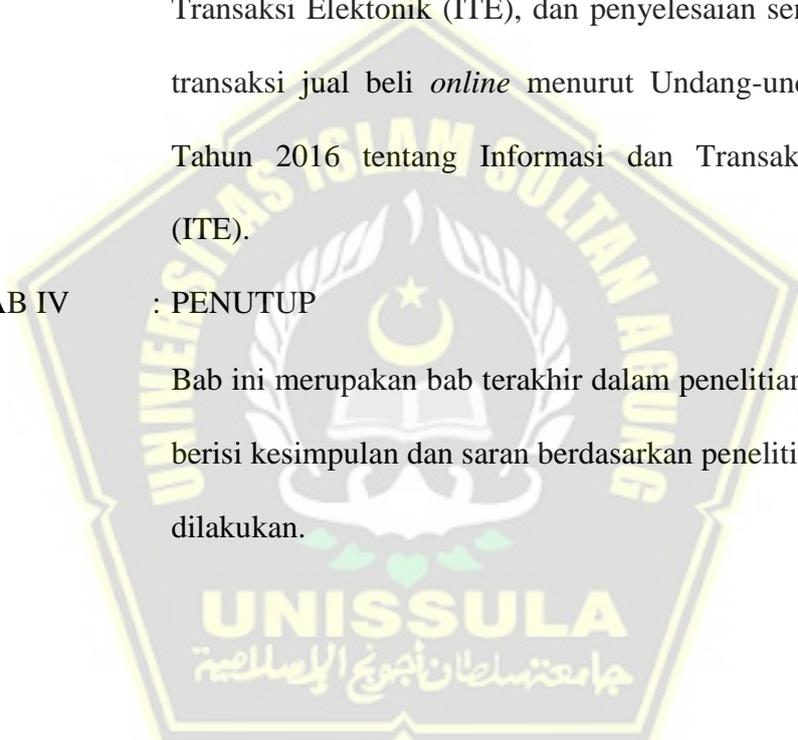
Bab ini diuraikan mengenai segala sesuatu tentang Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *Online* ditinjau dari Aspek Hukum Perjanjian Perdata. Bab ini berisi uraian tinjauan pustaka tentang Transaksi Jual Beli, Jual Beli *Online*, *Shopee*, Jual Beli *Online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Jual Beli *Online* menurut Hukum Islam..

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas berdasarkan rumusan masalah penelitian ini yaitu Pelaksanaan Transaksi Jual Beli *Online* di *Shopee* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), Perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), dan penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).

BAB IV : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penelitian ini. Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perjanjian Jual Beli

1. Pengertian Perjanjian

Istilah perjanjian berasal dari terjemahan “*overeenkomst*” (Belanda) yang diterjemahkan dengan menggunakan istilah “perjanjian” maupun “persetujuan”. Mengenai kata perjanjian ini ada beberapa pendapat yang berbeda. Wirjono Projodikoro mengartikan perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara kedua belah pihak, dalam mana satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal sedang pihak lain berhak menuntut pelaksanaan janji itu.¹⁹

Sedangkan menurut Raden Subekti mengartikan perjanjian suatu peristiwa dimana seseorang berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.²⁰ Perjanjian diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata: “perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan hukum dimana seseorang atau lebih mengikat dirinya terhadap seseorang atau lebih”.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan tertulis. Bila secara tertulis maka bersifat sebagai alat pembuktian dalam suatu perselisihan. Untuk beberapa perjanjian tertentu Undang-Undang menentukan suatu bentuk tertentu dalam kontrak perjanjian, sehingga apabila dibentuk itu tidak dituruti maka perjanjian itu tidak sah. Dengan demikian bentuk tertulis tidaklah hanya semata-mata

¹⁹ Wirjono Projodikoro, *Hukum Perdata Tentang Persetujuan-Persetujuan Tertentu*, Bandung, Sumur, 1982, Hlm 7

²⁰ Raden Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa, 1994, Hlm 1

merupakan alat pembuktian saja. Tetapi merupakan syarat untuk adanya perjanjian.

Perjanjian juga dapat diartikan suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain, atau dimana dua orang saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.

Perjanjian terdiri dari 2 macam, yaitu perjanjian bentuk tertulis dan lisan, perjanjian tertulis adalah perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk tulisan, sedangkan perjanjian lisan, adalah suatu perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk lisan (cukup kecakapan para pihak).²¹

Ada dua bentuk tertulis, yaitu yang dibuat dalam bentuk akta dibawah tangan dan akta otentik. Akta dibawah tangan merupakan akta yang dibuat oleh para pihak, akta ini dapat dibagi menjadi tiga jenis, yaitu:²²

- a. Akta dibawah tangan, dimana para pihak menandatangani kontrak itu diatas material (tanpa keterlibatan pejabat umum)
- b. Akta dibawah tangan yang didaftarkan oleh notaris dan pejabat yang berwenang
- c. Akta dibawah tangan dan dilegalisasi oleh notaris atau pejabat yang berwenang.

Akta otentik (akta notaris), Akta otentik adalah akta yang dibuat dan dihadapan dan dimuka pejabat yang berwenang untuk itu, pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, PPAT, dan lain-lain.

²¹ Salim Hs, *Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, 2003, Hlm 9

²² Salim Hs, *Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta, Sinar Grafika, 2003, Hlm 10

Jenis dokumen ini merupakan alat yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.

2. Unsur, asas, dan syarat perjanjian

a. Unsur- unsur perjanjian

Suatu perjanjian itu harus memenuhi 3 (tiga) macam unsur, yaitu sebagai berikut:²³

- 1) *Essentialia*, ialah unsur yang sangat esensi/ penting dalam suatu perjanjian yang harus ada.
- 2) *Naturalia*, ialah unsur perjanjian yang sewajarnya ada jika tidak dikesampingkan oleh kedua belah pihak.
- 3) *Accidentalialia*, ialah unsur perjanjian yang ada jika dikehendaki oleh kedua belah pihak.

b. Asas-asas perjanjian

Selanjutnya dalam proses pembentukan dan pelaksanaan perjanjian, secara prinsip harus berpedoman pada asas-asas tertentu, yaitu:²⁴

- 1) Asas Kebebasan Berkontrak, Asas ini mengandung arti bahwa setiap orang bebas mengadakan perjanjian apa saja, baik yang sudah diatur atau belum diatur oleh Undang-Undang dengan dibatasi dengan tiga hal, yaitu: tidak dilarang oleh Undang-Undang, tidak bertentangan dengan ketertiban umum, dan tidak bertentangan dengan kesusilaan. Dimana para pihak sepakat untuk mengikatkan dirinya dalam suatu perjanjian.
- 2) Asas Konsensualisme, yaitu asas kebebasan mengadakan perjanjian. Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1338 Ayat (1) KUH Perdata disebut bahwa semua persetujuan yang dibuat secara

²³ Komariah, *Hukum Perdata*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2017, Hlm 143

²⁴ Mariam Darus Badruzana, *Asas-Asas Perjanjian*, Bandung, Sumur, 1960, Hlm 42

sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.

- 3) Namun terhadap asas kebebasan berkontrak dibatasi oleh Pasal 1337 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “suatu sebab yang terlarang, jika sebab itu dilarang oleh Undang-Undang atau bila sebab itu bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum”.
 - 4) Asas Kepercayaan dapat diartikan bahwa seseorang mengadakan perjanjian dengan pihak lain harus mampu menumbuhkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak, maka akan memenuhi prestasi dikemudian hari.
 - 5) Asas Kekuatan mengikat, dimana para pihak tidak hanya semata-mata terikat kepada apa yang diperjanjikan saja, tetapi terkait terhadap unsur lain, seperti moral, kepatuhan dan kebiasaan.
 - 6) Asas Konsensual, asas ini mengandung arti bahwa perjanjian ini terjadi sejak saat tercapainya kata sepakat (*consensus*) antara pihak-pihak mengenai pokok perjanjian. Sejak saat ini perjanjian mengikat dan mempunyai akibat.
- c. Syarat-syarat sah perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUH Perdata untuk sahnya perjanjian diperlukan empat syarat, yaitu:²⁵

- 1) Sepakat yang mereka yang mengikat dirinya. Dengan sepakat dimaksudkan bahwa pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu harus sepakat, setuju atau sepakat mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian yang diadakan itu.
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian Dalam Pasal 1330 KUH Perdata disebut orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, yaitu: a) Orang-orang yang belum dewasa, b) Mereka yang ditaruh dibawah kemampuan. c) Orang perempuan yang telah kawin (dengan adanya UU No.1 Tahun 1974 Tentang Perkawinan, ketentuan ini tidak berlaku lagi).

²⁵ Komariah, *Op.Cit*, Hlm 146-148

- 3) Suatu hal tertentu Suatu hal tertentu artinya barang yang menjadi obyek perjanjian paling sedikit harus dapat ditentukan jenisnya, sedangkan jumlahnya tidak menjadi soal asalkan dapat ditentukan kemudian.
- 4) Suatu sebab yang halal Sebab atau causa ini yang dimaksudkan Undang-undang adalah isi perjanjian itu sendiri. Jadi sebab atau causa tidak berarti suatu yang menyebabkan seseorang membuat perjanjian yang dimaksud.

Syarat sahnya perjanjian yang disebutkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Nomor 1 yakni kesepakatan mereka yang mengikat dirinya, dan syarat Nomor 2 yakni kecakapan membuat suatu perjanjian disebut syarat subyektif, karna syarat tersebut merupakan syarat yang harus dipenuhi oleh subyek atau para pihak dalam perjanjian. Sedangkan syarat Nomor 3 yaitu syarat hal tertentu dan syarat Nomor 4 yaitu syarat sebab atau causa yang halal disebut *syarat obyektif*, karena syarat tersebut harus dipenuhi oleh obyek perjanjian. Akibat *hukum* apabila perjanjian tidak memenuhi syarat subyektif, misalnya kesepakatan para pihak tidak sempurna atau para pihak/salah satu pihak tidak cakap bertindak dalam hukum (karena belum dewasa atau ditaruh dibawah pengampuan), adalah perjanjian dapat dibatalkan (*vernietigbaar*). Artinya:²⁶

²⁶ *Ibid*, Hlm 148

1. Perjanjian tersebut batal apabila ada yang memohonkan pembatalan kepengadilan. Berarti apabila tidak ada yang memohonkan pembatalan, perjanjian tetap sah.
2. Batalnya perjanjian apabila sejak ada putusan pengadilan yang sudah *incracht* (telah berkekuatan hukum tetap).
3. Akibat hukum yang terbit sejak lahirnya perjanjian hingga perjanjian dibatalkan oleh undang-undang.

Sedangkan akibat hukum apabila perjanjian tidak memenuhi syarat obyektif, misalnya obyek perjanjian tidak ditentukan jenis dan ukurannya, atau obyek perjanjian merupakan barang-barang diluar perdagangan, adalah: perjanjian batal demi hukum (*nietigbaar*). Artinya:

1. Tanpa dimohon pembatalan perjanjian tersebut sudah batal sejak saat diadakan perjanjian. Dengan demikian Undang-Undang tidak mengakui telah terjadi perjanjian antara para pihak.
2. Akibat hukum yang telah terbit dari Undang-Undang yang Batal Demi Hukum tidak diakui oleh Undang-Undang.

3. Berakhirnya perjanjian atau kontrak

Berakhirnya suatu kontrak merupakan selesai atau hapusnya suatu kontrak atau perikatan yang dibuat antara para pihak yaitu kreditur dan debitur tentang suatu hal, ada dua macam penyebab berakhirnya kontrak yaitu berakhirnya perikatan karena perjanjian dan berakhirnya perjanjian karena Undang-Undang. Berakhirnya perikatan karna perjanjian antara lain yaitu:

a. Pembayaran

Pembayaran dalam arti sempit adalah pelunasan utang debitur kepada kreditur, pembayaran seperti ini dilakukan dalam bentuk uang atau barang, namun pengertian pembayaran dalam arti yuridis adalah tidak hanya dalam bentuk uang, tetapi juga dalam bentuk jasa

b. Kompensansi

Kompensansi atau perjumpaan utang diatur dalam Pasal 1425 sampai dengan Pasal 1435 KUH Perdata yang diartikan dengan kompensansi adalah penghapusan masing masing utang dengan jalan saling memperhitungkan uang yang sudah dapat ditagih antara kreditur dan debitur.

c. Batal atau pembatalan

Kebatalan atau batal demi hukum suatu kontrak terjadi jika perjanjian tersebut tidak memenuhi syarat objektif dan syarat yang sahnya kontraknya yaitu suatu hal tertentu dan sebab yang halal. Jadi kalau kontrak itu objeknya tidak jelas atau bertentangan dengan Undang-Undang ketertiban umum atau kesusilaan, kontrak tersebut batal demi hukum.

d. Berlakunya suatu syarat batal

Hapusnya perikatan yang dilakukan oleh berlakunya syarat batal jika kontrak yang dibuat oleh para pihak adalah kontrak dengan syarat batal, dan apabila syarat itu dipenuhi, maka kontrak dengan sendirinya batal, yang berarti mengakibatkan hapusnya kontrak tersebut.

e. Daluarsa

Daluarsa atau lewat waktu juga dapat mengakibatkan hapusnya kontrak antara para pihak, hal ini diatur dalam BW, Pasal 1967 yang berbunyi “Segala tuntutan hukum baik yang bersifat kebendaan maupun yang bersifat perorangan, hapus karena daluarsa dengan lewat waktu tiga puluh tahun”.

B. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Jual Beli *Online*

1. Pengertian perjanjian jual beli *online*

Perjanjian jual beli *Online* adalah kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen, manufaktur, *service providers*, dan pedagang perantara dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer yaitu internet.²⁷

Sedangkan dalam pengertian lain perjanjian jual beli *online* (*Ecommerce*) adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam suatu hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, jasa, dan peralihan hak. Pada transaksi jual beli melalui internet, para pihak yang terkait di dalamnya melakukan hubungan hukum yang diruangkan melalui suatu bentuk perjanjian atau kontrak yang dilakukan secara elektronik. Pengertian kontrak elektronik dijelaskan dalam Pasal 1 angka 17 UU ITE yang berbunyi sebagai berikut: “Kontrak elektronik adalah perjanjian para pihak yang dibuat melalui sistem elektronik.”

²⁷ www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1 Diakses pada tanggal 25 Februari 2022 pukul 18.10 WIB.

Allah SWT di dalam Al-Qur'an juga menerangkan bahwa Allah telah menghalalkan jualbeli dan mengharamkan riba, sebagaimana firmanNya :

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya : *Padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba (QS. Al-Baqarah : 275).*²⁸

Sedangkan pengertian dari sistem elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan atau menyebarkan Informasi Elektronik.²⁹

Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan barang atau jasa secara elektronik wajib menyediakan informasi mengenai syarat-syarat kontrak, produsen dan produk secara lengkap dan benar.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat ditarik beberapa unsur dari *Ecommerce*, yaitu:³⁰

- a. Ada kontrak dagang
- b. Kontrak itu dilaksanakan dengan media elektronik
- c. Kehadiran fisik dari pihak tidak diperlukan
- d. Kontrak itu terjadi dalam jaringan public
- e. Sistemnya terbuka, yaitu dengan internet atau www

²⁸ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali, 2015 hal. 275

²⁹ Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, Yogyakarta : BPFPE, 2009, hlm. 214

³⁰ <http://e-journal.uajy.ac.id/7998/1/JURNAL.pdf> Diakses pada tanggal 25 Februari 2022 pukul 18.10 WIB.

- f. Kontrak itu terlepas dari batas yuridiksi nasional⁸

2. Jenis-jenis Transaksi Perjanjian Jual Beli *Online*

Transaksi *E-commerce* meliputi banyak hal, maka untuk membedakanya perlu dibagi dalam jenis-jenis *E-commerce*. Jenis-jenis *Ecommerce* dari suatu kegiatan *E-commerce* adalah sebagai berikut.³¹

a. *Business to Business (B2B)*

Transaksi yang terjadi antara perusahaan dalam hal ini, baik pembeli maupun penjual adalah sebuah perusahaan dan bukan perorangan biasanya transaksi ini dilakukan karena mereka telah sering mengetahui satu sama lain dan transaksi jual beli tersebut dilakukan untuk menjalin kerja sama antara perusahaan itu.

b. *Business to Consumer (B2C)*

Transaksi antara perusahaan dengan konsumen atau individu. Pada jenis ini transaksi disebarakan secara umum, dan konsumen yang berinisiatif melakukan transaksi. Produsen harus siap menerima respon dari konsumen tersebut. Biasanya sistem yang digunakan adalah system web karena sistem ini yang sudah umum dipakai dikalangan masyarakat.

c. *Consumer to Consumer (C2C)*

Transaksi jual beli yang terjadi antar individu dengan individu yang akan saling menjual barang.

d. *Consumer to Business (C2B)*

³¹ <http://e-journal.uajy.ac.id/7998/1/JURNAL.pdf> Diakses pada tanggal 25 Februari 2022 pukul 18.10 WIB.

Transaksi yang memungkinkan individu menjual barang pada perusahaan.

e. *Non-Business Electronic Commerce*

Transaksi yang merupakan kegiatan non bisnis seperti kegiatan lembaga pendidikan, organisasi nirlaba, keagamaan dan lain-lain.

f. *Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce*

Kegiatan ini meliputi semua aktifitas internal organisasi melalui internet untuk melakukan pertukaran barang, jasa, informasi dan menjual produk perusahaan kepada karyawan.

g. *Governer to Citizens (G2C)*

Pelayanan pemerintah terhadap warga negaranya melalui teknologi *E-commerce*, selain itu dapat digunakan untuk kerjasama antara pemerintah dengan pemerintah lain atau dengan perusahaan.

h. *Mobile Commerce*

Memungkinkan penggunaan internet tanpa kabel, seperti mengakses internet melalui *handphone*.

3. Para Pihak dalam Perjanjian Jual Beli *Online*

Transaksi *online* melibatkan beberapa pihak, baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung, tergantung kompleksitas transaksi yang dilakukan. Artinya apakah semua proses transaksi dilakukan secara *online*

atau hanya beberapa tahap saja yang dilakukan secara *online*. Pihak-pihak yang terlibat dalam jual beli *online* terdiri dari:³²

- i. Penjual (*merchant*), yaitu perusahaan/produsen yang menawarkan produknya melalui internet. Untuk menjadi *merchant*, maka seseorang harus mendaftarkan diri sebagai *merchant account* pada sebuah bank, tentunya ini dimaksudkan agar *merchant* dapat menerima bayaran dari customer dalam bentuk *credit card*.
- j. Konsumen/*card holder*, yaitu orang-orang yang ingin memperoleh produk (barang/jasa) melalui pembelian secara *online*. Konsumen yang akan berbelanja di internet dapat berstatus perorangan atau perusahaan. Apabila konsumen merupakan perorangan, maka yang perlu diperhatikan dalam transaksi *online* adalah bagaimana sistem pembayaran yang digunakan, apakah pembayaran dilakukan dengan mempergunakan *credit card* (kartu kredit) atau dimungkinkan pembayaran dilakukan secara manual/*cash*.
- k. *Acquirer*, yaitu pihak perantara penagihan (antara penjual dan penerbit) dan perantara pembayaran (antara pemegang dan penerbit). Perantara penagihan adalah pihak yang meneruskan penagihan kepada penerbit berdasarkan tagihan yang masuk kepadanya yang diberikan oleh penjual barang/jasa.
- l. *Issuer*, yaitu perusahaan *credit card* yang menerbitkan kartu.

³² <https://www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html> Diakses pada tanggal 25 Februari 2022 Pukul 15.40 WIB

m. *Certification Authorities*, yaitu pihak ketiga yang netral yang memegang hak untuk mengeluarkan sertifikat kepada *marchant*, kepada *issuer* dan dalam beberapa hal diberikan kepada *card holder*. Apabila transaksi *online* tidak sepenuhnya dilakukan secara *online* dengan kata lain hanya proses transaksinya saja yang *online*, sementara pembayaran tetap dilakukan secara manual/*cash*.

4. Syarat Sahnya Perjanjian Jual Beli *Online*

Pada dasarnya syarat sahnya perjanjian jual beli yakni sudah tertuang di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, hal ini juga dapat menjadi acuan syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui *E-commerce/online*. Oleh karena *E-commerce* juga merupakan kegiatan jual beli yang perbedaannya dilakukan melalui media *online*. Hanya saja dalam jual beli melalui *ecommerce* dilakukan melalui media internet yang bisa mempercepat, mempermudah dan transaksi jual beli tersebut.³³

Dalam UU ITE juga menambahkan beberapa persyaratan lain, misalnya:

- a. Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi.

³³ Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) Pasal 15

- b. Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak/perjanjian, produsen, dan produk yang ditawarkan.
- c. Para pihak yang melakukan Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud yaitu wajib beritikad baik dalam melakukan interaksi dan atau pertukaran Informasi Elektronik dan atau Dokumen Elektronik selama transaksi berlangsung. Ketentuan mengenai waktu pengiriman dan penerimaan informasi dan atau transaksi elektronik.
- d. Menggunakan sistem elektronik yang handal dan aman serta bertanggung jawab.
- e. Kecuali ditentukan lain oleh para pihak, Transaksi Elektronik terjadi pada transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui penerima.
- f. Persetujuan atas penawaran Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik.

5. Mekanisme Perjanjian Jual Beli *Online*

Dalam bisnis, keberadaan *E-commerce* berfungsi sebagai media transaksi bagi penjual dan pembeli yang melakukan perdagangan. Sebagai media transaksi, *E-commerce* memberikan berbagai fasilitas kemudahan yang dapat dirasakan para pengguna (*users*) setelah melalui beberapa tahapan, yaitu:³⁴

- n. *Information sharing*

³⁴ Burhanuddin S., *Hukum Kontrak Syariah*, Yogyakarta : BPF, 2009, hlm. 214-217

Merupakan proses paling awal dalam transaksi *E-commerce*. Pada tahap ini, calon pembeli biasanya melakukan *browsing* di internet untuk mendapatkan informasi tentang produk tertentu yang akan dibeli. Informasi tentang produk tertentu dapat diperoleh langsung baik melalui *website* pedagang atau perusahaan yang memproduksi barang tersebut.

o. *Online orders*

Merupakan tahap pemesanan dari calon pembeli yang tertarik dengan produk (barang dan jasa) yang ditawarkan. Karena itu untuk memenuhi kebutuhan tersebut, perusahaan perlu memiliki pusat data (*corporate database*) yang menyediakan informasi memadai baik terkait dengan berbagai produk yang ditawarkan, maupun tata cara pembeliannya. Untuk pemesanan melalui *website*, para penjual (*merchant*) biasanya menyediakan catalog yang berisi daftar barang (*product table*) yang akan dipasarkan.

p. *Online transaction*

Yaitu suatu proses perdagangan yang dilakukan secara *online*. Untuk melakukan transaksi *online*, banyak cara yang dapat dilakukan. misalnya melalui media internet seseorang dapat melakukan transaksi *online* dengan cara *chatting* atau melalui *video conference* secara audio visual. Sedangkan transaksi lainnya seperti menggunakan *e-mail*, juga dapat dilakukan secara mudah.

q. *E-payment*

Merupakan suatu sistem pembayaran yang dilakukan secara elektronik. Biasanya agar dapat memberikan jasa pembayaran secara *online* (*online payment*), lembaga keuangan sebagai perusahaan penerbit (*issuer*), sebelumnya perlu menjalin kerjasama dengan perusahaan penyedia jaringan (*provider*).

Pada dasarnya proses transaksi jual beli secara elektronik/*online* tidak jauh berbeda dengan proses transaksi jual beli biasa di dunia nyata. Proses transaksi jual beli secara elektronik ini dilakukan dalam beberapa tahap sebagai berikut.³⁵

- a. Penawaran, yang dilakukan oleh penjual atau pelaku usaha melalui *website* pada internet. Penjual atau pelaku usaha menyediakan *storefront* yang berisi catalog produk dan pelayanan yang akan diberikan masyarakat yang memasuki *website* pelaku usaha tersebut dapat melihat-lihat barang yang ditawarkan oleh penjual.
- b. Penerimaan, dapat dilakukan tergantung penawaran yang terjadi. Apabila penawaran dilakukan melalui *e-mail address*, maka penerimaan dilakukan melalui *e-mail*, karena penawaran hanya ditujukan pada sebuah *e-mail* yang dituju sehingga hanya pemegang *email* tersebut yang dituju. Penawaran melalui *website* ditujukan untuk seluruh masyarakat yang membuka *website* tersebut.
- c. Pembayaran, dapat dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya melalui fasilitas internet, namun tetap bertumpu pada

³⁵ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/26565/Chapter%20II.pdf?sequence=3> diakses pd tgl 25 Februari 2022

keuangan nasional, yang mengacu pada sistem keuangan lokal. Cara pembayaran dapat diklasifikasikan dalam bentuk transaksi model ATM, pembayaran dua pihak tanpa perantara dan pembayaran dengan perantara pihak ketiga

- d. Pengiriman, merupakan suatu proses yang dilakukan setelah pembayaran atas barang yang ditawarkan oleh penjual kepada pembeli, dalam hal ini pembeli berhak atas penerimaan barang termaksud. Pada kenyataannya, barang yang dijadikan obyek perjanjian dikirimkan oleh penjual kepada pembeli dengan biaya pengiriman sebagai mana telah diperjanjikan antara penjual dan pembeli.

C. Tinjauan Umum Tentang *Shopee*

1. Sejarah *Shopee*

Shopee merupakan platform perdagangan elektronik yang didirikan oleh Forrest Li pada tahun 2009 yang kantor pusatnya berada di Singapura. Perusahaan *Shopee* berada dalam naungan SEA Group yang sebelumnya dikenal Garena. *Shopee* pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 sebagai pasar mobile-sentris sosial pertama dimana pengguna *Shopee* dapat menjelajahi, berbelanja, dan menjual produk kapan saja. Sejak pertama kali diluncurkan di Singapura, sejak saat itu pula *Shopee* memperluas

jangkaannya pemasarannya di beberapa negara di Asia seperti Taiwan, Thailand, Filipina, Vietnam, Malaysia, dan Indonesia.³⁶

2. Produk

Shopee menawarkan produk yang dibutuhkan wanita dan pria yang menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat saat ini. Yang membuat Shopee menarik perhatian konsumen adalah karena Shopee menawarkan produk yang saat ini sedang tren sehingga semua produk yang Shopee tawarkan bisa mengikuti kebutuhan hidup wanita dan pria yang kian modern. *Shopee* menawarkan berbagai macam kategori produk seperti pakaian wanita, pakaian pria, kecantikan, perlengkapan rumah, perlengkapan ibu dan bayi, sepatu wanita, tas wanita, fashion muslim, aksesoris, hobi dan koleksi, makanan dan minuman, otomotif, *voucher*, *souvenir* dan pesta, handphone dan aksesoris, komputer dan aksesoris, fashion bayi dan anak, sepatu pria, tas pria, jam tangan, elektronik, kesehatan, fotografi, olahraga dan outdoor, buku dan alat tulis, serta serba-serbi.³⁷

3. Promo

Shopee memberikan berbagai macam program promo untuk menarik pelanggan ditengah ketatnya persaingan *ECommere* di Indonesia. Program promo tersebut diantaranya yaitu:

d. Gratis Ongkir

³⁶ Wikipedia Ensiklopedia Bebas, "Sejarah Shopee" dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> diakses pada 8 Januari 2022

³⁷ Shopee, "Kategori" dalam <https://Shopee.co.id/> diakses pada 8 Januari 2022.

Gratis ongkir adalah program promo yang diberikan Shopee dengan batasan waktu tertentu. Promo paket voucher hemat gratis ongkir s/d Rp. 40.000 dengan minimal belanja Rp. 0 sesuai dengan syarat dan ketentuan, diskon ongkir 50% pengiriman dari Jawa keluar Jawa, gratis ongkir sepuasnya setiap hari s/d Rp. 50.000 menggunakan ShopeePay.³⁸

e. *Flash Sale*

Promo Flash Sale merupakan diskon yang diberikan Shopee dalam waktu singkat sesuai dengan waktu yang ditentukan Shopee. Periode penawaran produk Flash Sale adalah pada pukul 00-12.00 WIB, 12.00-18.00 WIB, dan 18.00-00 WIB setiap hari. Batas waktu tersebut membuat konsumen membeli produk pada saat itu juga. Harga produk Flash Sale hanya berlaku pada saat periode penawaran.³⁹

f. *Shopee Serba 10 Ribu*

Shopee mengadakan promo besar-besaran dengan menawarkan barang-barang yang beragam setiap harinya dengan harga Rp.10.000 yang akan berganti setiap 1 x 24 jam. Permainan berlangsung selama 24 jam dimulai dari pukul 12.00 WIB-11.59 WIB di hari berikutnya. Jumlah stok produk untuk setiap barang hanya tersedia satu unit. Satu unit jenis barang hanya akan berhasil dibeli dan dikirimkan untuk satu orang pembeli terpilih

³⁸ Shopee, "Gratis Ongkir" dalam <https://Shopee.co.id/m/gratis-ongkir> diakses pada 8 Januari 2022

³⁹ Shopee, "Flash Sale" dalam https://Shopee.co.id/flash_sale/ diakses pada 8 Januari 2022

di setiap periode permainan. Shopee akan menentukan pembeli terpilih untuk setiap jenis barang pada setiap periode permainan.⁴⁰

g. *Voucher Cashback*

Pada program ini, Shopee memberikan penawaran kepada pembeli dengan pemberian presentasi pengembalian uang tunai namun dengan syarat pembelian yang ditentukan oleh Shopee. Dalam memberikan pengembalian uang tunai Shopee menggantinya dengan berupa koin yang jumlahnya sama dengan nominal uang yang diperoleh.⁴¹

4. Layanan

Kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan (*Ecommerce* Shopee) mempengaruhi terhadap perilaku konsumtif dimana Shopee telah berusaha memberikan layanan yang baik bagi para penjual dan pelanggan dengan menawarkan berbagai macam kemudahan, yaitu:⁴²

- a. Efisien, kemudahan dan kecepatan Shopee yang dapat diakses dan digunakan, tampilan aplikasi Shopee mudah atau *user friendly*, tersedia fasilitas pencarian untuk memudahkan konsumen dalam mencari produk yang dibutuhkan selain itu pilihan pembayaran sudah cukup banyak untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

⁴⁰ Shopee, "Syarat dan Ketentuan Serba 10 Ribu" dalam <https://Shopee.co.id/docs/6904> diakses pada 8 Januari 2022

⁴¹ Shopee, "Cashback dan Voucher" dalam <https://Shopee.co.id/m/cashback-voucher?smtt=210.34021> diakses pada 8 Januari 2022

⁴² Fika Ayu Widyanita, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Ecommerce* Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen Shopee Indonesia Pada Mahasiswa Fe Uii Pengguna Shopee" Dalam Skripsi, 2018, <https://dspace.uui.ac.id/handle/12345678/7821> di unduh 8 Januari 2022

- b. Fullfillment, sejauh mana janji yang dibuat oleh situs dalam menangani *delivery order* (gratis ongkir dalam minimum biaya), ketersediaan produk dan pemenuhan pesanan selain itu Shopee juga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang dengan beberapa pilihan ekspedisi seperti POS Indonesia, JNE, Go Send Same Day, J&T Express, dan NinjaVan. Dengan kemudahan tersebut, pelanggan bisa memantau proses barang dibeli mulai dari proses pembelian, proses pembayaran, dan proses pengiriman.
- c. Realibilitas, kepercayaan konsumen untuk menggunakan Shopee, fungsionalitas teknis situs bersangkutan, penggunaan filter-filter yang terdapat di Shopee, misalkan Shopee mall, favorite, timeline, dan lain-lain. Selain itu, Shopee juga selalu update dalam memberikan informasi terbaru dan terorganisir dengan baik. Shopee juga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk berinteraksi dengan penjual melalui jendela obrolan yang tersedia di website Shopee.
- d. Privasi, sejauh mana situs tersebut aman dan melindungi informasi pelanggan, dimana data pribadi dan data konsumen akan terlindungi karena Shopee menyediakan fasilitas perlindungan untuk data melalui kartu kredit dan juga menyediakan jaminan eksplisit privasi konsumen
- e. Responsiveness, kemampuan *E-commerce* untuk memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan sewaktu timbul masalah, seperti barang yang rusak, barang yang tidak sampai dan lain-lain.

- f. Kompensasi, meliputi pengembalian barang yang tidak cocok, penukaran barang, dan menyediakan garansi online dengan cara pengembalian dana jika barang tersebut tidak sesuai atau rusak.
- g. Kontak, Apabila pelanggan mengalami beberapa kendala seperti kebingungan dalam melakukan jual beli di Shopee, mempunyai pertanyaan tentang jual beli di Shopee, atau mempunyai masalah dalam melakukan jual beli di Shopee, maka pelanggan dapat menghubungi layanan Call Center Shopee 1500702 dan 021-39500300 yang bisa melayani 24 jam dari hari senin hingga hari minggu termasuk ketika hari libur nasional. Selain melalui Call Center, Shopee juga memberikan kemudahan pelanggan untuk menjawab pertanyaan tentang Shopee dengan cara mengunjungi website <http://help.Shopee.co.id>.⁴³

⁴³ Shopee, “Bantuan” dalam <https://help.Shopee.co.id/> diakses pada 8 Januari 2022

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19

Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di Shopee

Shopee adalah platform perdagangan elektronik yang berkantor pusat di Singapura di bawah SEA GROUP (sebelumnya dikenal sebagai Garena), yang didirikan 2009 oleh Forrest Li. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina. Mulai tahun 2019, Shopee juga sudah aktif di negara Brazil, menjadikannya Shopee pertama di luar Asia. Karena elemen mobile yang dibangun sesuai konsep perdagangan elektronik global, Shopee menjadi salah satu dari “5 *stratup e-commerce* yang paling disruptif” yang diterbitkan oleh *tach in asia*.

Shopee sendiri dipimpin oleh Chris Feng adalah salah satu mantan pegiat Rockett Internet yang pernah mengepelai Zalora dan Lazada. Pada tahun 2015, Shopee pertamakali diluncurkan di Singapura sebagai pasar mobile-sentris sosial pertama dimana pengguna dapat menjelajahi, berbelanja, dan menjual kapan saja. Terintegrasi dengan dukungan logistic dan pembayaran yang bertujuan untuk membuat belanja *online* mudah dan aman bagi penjual dan pembeli. Selain itu Shopee yang berpusat di Singapura, melakukan ekspansi ke negara ASEAN lain dan membuka Shopee Malaysia.

Shopee Thailand, Shopee Thailand, Shopee Taiwan, Shopee Vietnam, Shopee Filipina, dan Shopee Brazil.⁴⁴

Pelaksanaan transaksi Jual Beli Pada Shopee sebagai berikut:

1. Menggunakan Media Elektronik untuk transaksi

Di dalam akad pada Shopee memiliki karakter seperti perjanjian jual beli pada umumnya, yang membedakannya hanya terdapat pada media yang dipergunakannya. Shopee adalah platform perdagangan elektronik Shopee mendorong pengguna berkomunikasi melalui media internet.⁴⁵ Jadi, Perjanjian pada Shopee adalah bentuk perjanjian jual beli tanpa bertemu antara penjual yang menawarkan barang dan pembeli yang membutuhkan barang atau membeli barang. Akan tetapi, keduanya dapat berkomunikasi melalui media internet seperti tersedianya Chat untuk komunikasi antara penjual dan pembeli secara langsung tanpa adanya perantara, sehingga didalam transaksi jual beli Shopee dimana para pelaku transaksi yang menjadi salah satu termasuk rukun jual beli telah terpenuhi.

2. Kesepakatan pihak-pihak yang terlibat melakukan transaksi

Perjanjian dan kesepakatan adalah termasuk rukun dari jual beli, dalam transaksi Shopee antara penjual dan pembeli dinyatakan dengan persetujuan pelanggan untuk memesan suatu barang. Pesanan Anda dianggap sebagai suatu penawaran untuk membeli produk-produk dari Penjual. Konsumen yang akan memesan barang harus mengisi formulir

⁴⁴ Tim Wikipedia, “*Shopee Indonesia*” dikutip dari Id Wikipedia.Org, Diakses pada 7 Maret 2022 pukul 15:12 WIB

⁴⁵ Tim Shopee, “Syarat layanan”, dikutip dari <http://shopee.co.id/docs/5336> diakses 7 Maret 2022.

order terlebih dahulu pada platform dengan mengklik *checkout*, kemudian mengisi alamat untuk step selanjutnya memilih opsi pengiriman jika ada vocher gratis ongkir yang memenuhi ketentuannya maka bisa digunakan vocher tersebut, kemudian memilih metode pembayaran selanjutnya langsung buat pesanan dan selesai tinggal menunggu konfirmasi dari pihak penjual.



Gambar 1
Halaman Checkout Shopee



Gambar 2
Halaman pengisian alamat Shopee



Gambar 3

Halaman opsi pengiriman Shopee



Gambar 4

Halaman metode pembayaran

Sumber: *Screenshot* situs Shopee

3. Berbadan hukum atau cakap hukum

Pengaturan pada Shopee apabila para pihak di bawah usia 17 tahun atau belum menikah dan berada dibawah pengampuan, anda harus mendapatkan izin dari orang tua atau wali untuk membuka akun dan orang tua atau wali tersebut harus menyetujui ketentuan perjanjian.⁴⁶ Jadi ada di bawah umur 17 tahun harus mendapat izin atau persetujuan dari orang tua atau wakil, karena penjual dan pembeli di beri fasilitas dengan pengisian data seperti foto identitas terkini, rincian rekening bank atau dokumen lainnya yang diperlukan untuk verifikasi data.

⁴⁶ Tim Shopee, "syarat layanan", dikutip dari <http://shopee.co.id/docs/5336> diakses 7 Maret 2022

4. Barang atau objek transaksi

Shopee memastikan bahwa produk yang dijual dalam Shopee mematuhi undang-undang dan peraturan yang berlaku. Shopee berhak menghapus produk yang masuk dalam kategori dan mengeluarkan poin penalti sementara toko yang menjual produk yang dilarang.⁴⁷

Tanggung jawab Penjual untuk memastikan bahwa barang yang mereka ajukan mematuhi semua undang-undang dan diizinkan untuk didaftarkan untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Shopee sebelum pendaftaran barang pada platform penjualan. Untuk kenyamanan Penjual, di bawah ini Shopee telah menyediakan pedoman singkat tentang barang yang dilarang dan dibatasi yang tidak boleh dijual di Shopee.

Shopee

akan memperbarui pedoman ini dari waktu ke waktu bila diperlukan. Silakan kunjungi halaman ini secara teratur untuk melihat pembaruan.⁴⁸

Penawaran yang ditawarkan pada Shopee, yaitu dengan menampilkan katalog barang-barang yang dijual dengan gambar yang serinci mungkin dari arah depan, belakang maupun arah samping yang disediakan dalam situs Shopee untuk para pelanggan, sehingga para pelanggan bisa melihat barang dengan sangat jelas. Didalam setiap katalog juga diberi penjelasan secara rinci mengenai harganya. Hal ini memenuhi rukun objek jual beli dan hak pilih bagi salah satu pihak untuk meneruskan

⁴⁷ Tim Shopee “Penjualan produk yang dilarang”, dikutip dari <https://seller.shopee.co.id/edu/article/376> di akses 24 juni 2020

⁴⁸ Tim Shopee “Kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi” dikutip dari <https://shopee.co.id/docs/3000> di akses 24 juni 2020

perjanjian yang sering di sebut *khiyar*. Pada perjanjian jual beli *online* pada Shopee hak *khiyar* yang di gunakan adalah *kyiar syart* yaitu hak dimiliki salah satu atau seluruh pihak perjanjian atau bagi orang lain untuk melanjutkan perjanjian dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan didalam suatu perjanjian dan jangka waktu yang digunakan pada Shopee selambat-lambat 15 hari.⁴⁹

Di lihat dari sisi mengikat dan tidaknya Shopee merupakan perjanjian yang bersifat mengikat bagi pihak-pihak yang berakad, sehingga salah satu pihak tidak boleh membatalkan perjanjian tersebut tanpa seizin pihak lain namun dapat dibatalkan apabila memperoleh kesepakatan antara kedua belah pihak.

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di Indonesia. Salah satu aturan tersebut adalah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik atau disebut UU ITE. Terdapat aturan dalam pasa:

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 UU ITE, disebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/ atau media elektronik lainnya.⁵⁰ Transaksi Shopee menggunakan Aplikasi yang biasa di dowlod di *AppStore* untuk Iphone dan *GooglePlaystore* untuk Android.

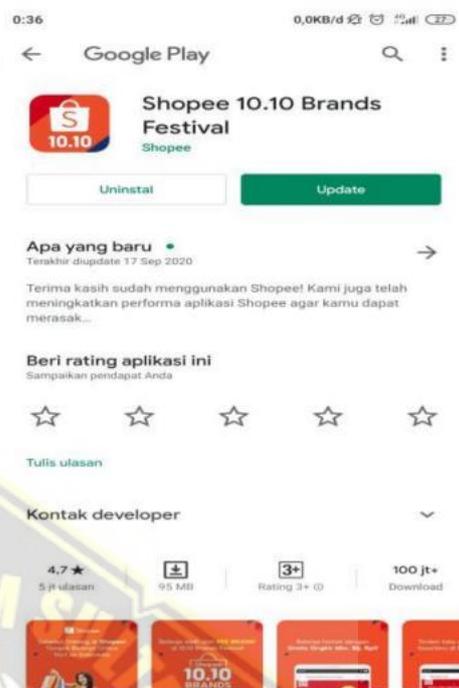
⁴⁹ Muflihatun najmi, *Akad Jual Beli Pada Shopee Menurut DSN Fatwa MUI No: 110/DSN-MUI/IX/2017, Skripsi*, Surakarta, IAIN Surakarta, 2018, hlm, 71 -72

⁵⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1

Gambar 2.1



Gambar 2.2



Halaman download Aplikasi Shopee pada Iphone dan Android

Sumber: *Screenshot* pada Iphone dan Android

UU ITE telah menjamin kepastian hukum bagi para pelaku bisnis *ecommerce* baik penjual maupun pembeli. Hal ini dibuktikan dengan adanya pasal yang menyebutkan mengenai hak dan kewajiban penjual dan pembeli. Yaitu dalam pasal 9 disebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.⁵¹

Pelaku usaha pada Shopee sudah memberikan informasi yang lengkap dan benar seperti memberi informasi keterangan pada produk atau

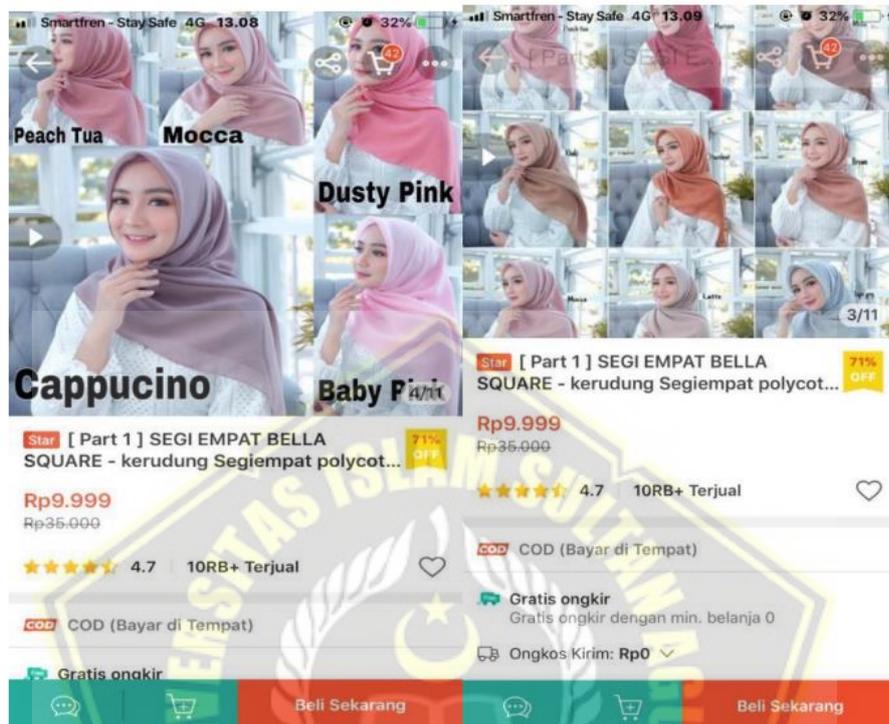
⁵¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 9

barang, perincian harga produk atau barang, wujud dari produk atau barang sudah dijelaskan dengan lengkap dan benar.

Gambar 3.1



Gambar 3.2



Halaman produk pada Shopee Halaman harga pada Shopee

Gambar 3.3



Gambar 3.4



Halaman rincian prroduk pada Shopee

Sumber: *Screenshot* halaman aplikasi pada Shopee

Pada Shopee ada obyek tertentu atau barang-barang yang dibatasi dan dilarang seperti produk binatang atau satwa liar, barang-barang bekas, obat-obatan yang tidak ada izin edar dan senjata api maupun makanan yang dilarang dan yang berbahaya dan sebagainya.⁵²

Merupakan tanggung jawab Penjual untuk memastikan bahwa barang yang mereka ajukan mematuhi semua undang-undang dan diizinkan untuk didaftarkan untuk dijual sesuai dengan ketentuan dan kebijakan Shopee sebelum pendaftaran barang pada platform penjualan. Untuk kenyamanan Penjual, di bawah ini Shopee telah menyediakan

⁵² Tim Shopee, "Kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi", dikutip dari <http://shopee.co.id/docs/3000> diakses 7 Februari 2022.

pedoman singkat tentang barang yang dilarang dan dibatasi yang tidak boleh dijual di Shopee. Shopee akan memperbarui pedoman ini dari waktu ke waktu bila diperlukan. Silakan kunjungi halaman ini secara teratur untuk melihat pembaruan.

Pelanggaran terhadap kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi ini dapat membuat penjual dikenai berbagai tindakan yang merugikan, termasuk tetapi tidak terbatas pada salah satu atau semua hal berikut:

- h. Penghapusan daftar
- i. Batasan diberlakukan pada hak akun
- j. Penangguhan dan pengakhiran akun
- k. Tindakan hukum

Sedangkan daftar barang yang dilarang dan dibatasi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Alkohol;
2. Produk binatang dan satwa liar (termasuk, dengan tidak terbatas pada, binatang liar);
3. Artefak dan barang antik;
4. Kosmetik bekas;
5. Mata uang dan prangko palsu;
6. Kartu kredit dan debit;
7. Mata uang termasuk, dengan tidak terbatas pada, mata uang digital;
8. Obat-obatan (dengan resep atau non resep), zat seperti obat kuat obat perangsang dan parafilia terkait;

9. Obat pelangsing yang tidak mempunyai izin edar resmi;
10. Peralatan telekomunikasi, pengawasan elektronik dan peralatan elektronik serupa seperti TV kabel, pelaras acakan, pemindai radar, perangkat kendali sinyal lalu lintas, perangkat penyadapan dan perangkat penyadap telepon;
11. Barang yang diembargo;
12. Senjata api, senjata seperti semprotan merica, replika, airsoft gun, dan senjata bius, dsb;
13. Makanan yang Dilarang: Untuk keselamatan Pengguna kami, Penjual tidak boleh mendaftarkan makanan dan barang terkait makanan berikut ini di Situs kami:
 - (a) Daftar yang mengandung klaim obat-obatan - yaitu, klaim bahwa barang tersebut dimaksudkan untuk digunakan dalam diagnosis, penyembuhan, peringanan, perawatan, atau pencegahan penyakit pada manusia dan/atau binatang, kontrasepsi, anestesi atau mencegah maupun mengganggu fungsi fisiologis normal, baik secara permanen atau pun sementara, dan baik dengan cara mengakhiri, mengurangi atau menunda, atau meningkatkan atau mempercepat jalannya fungsi tersebut atau dengan cara lain apapun (misalnya, obat-obatan farmasi, lensa kontak, suplemen makanan dengan pelabelan yang salah);
 - (b) Makanan yang berbahaya - Makanan yang mengandung zat terlarang atau zat yang melebihi proporsi yang diizinkan, makanan yang

tercemar tanpa sepenuhnya memberi tahu Pembeli pada saat penjualan tentang sifat transaksi;

- (c) Produk susu non-pasteurisasi;
- (d) Jamur liar; dan
- (e) Makanan lainnya yang berbahaya bagi kesehatan manusia.

Makanan yang tidak termasuk ke dalam kategori makanan yang dilarang di atas harus mematuhi standar minimum dan pedoman berikut ini:

- (a) Tanggal kedaluwarsa – semua makanan harus diberi label tanggal kedaluwarsa atau "gunakan sebelum" dengan jelas dan benar. Makanan yang sudah kedaluwarsa tidak boleh didaftarkan;
- (b) Wadah tertutup – semua makanan dan produk terkait yang dijual di Situs harus dikemas atau ditutup untuk memastikan Pembeli dapat mengidentifikasi bukti adanya sabotase atau cacat; dan
- (c) Makanan yang mudah rusak - Pengguna yang mendaftarkan barang yang mudah rusak harus menuliskan secara jelas pada bagian deskripsi barang langkah-langkah yang akan mereka Ambil untuk memastikan barang tersebut dikemas dengan baik.

14. Barang yang berkaitan dengan pemerintah atau Polisi seperti lencana, tanda pangkat atau seragam;

15. Bagian tubuh atau jenazah manusia;

16. Alat pembobol kunci;

17. Tiket lotre;

18. Pestisida;
19. Barang-barang yang berpotensi melanggar: Barang-barang termasuk tetapi tidak terbatas pada replika, barang palsu, dan tiruan produk atau barang tanpa izin yang mungkin membahayakan pengguna, melanggar hak cipta, merek dagang tertentu, atau hak kekayaan intelektual lainnya milik pihak ketiga;
20. Jasa: Kecuali secara tegas diizinkan oleh Shopee, penyediaan jasa, termasuk tetapi tidak terbatas pada jasa yang bersifat seksual atau ilegal atau melanggar Persyaratan Layanan dilarang di platform Shopee;
21. Mesin slot;
22. Barang yang sudah ditarik;
23. Saham, surat berharga dan prangko lainnya;
24. Produk tembakau atau terkait tembakau, termasuk dengan tidak terbatas pada rokok elektronik;
25. Bahan yang cabul, menghasut atau berbau makar;
26. Publikasi, buku, film, video dan/atau video game yang tidak mematuhi hukum yang berlaku di negara tempat penjualan dan/atau pengiriman;
27. Barang curian;
28. Barang dengan label yang salah;
29. Pembelian produk dalam game atau isi ulang kredit game melalui ID pengguna untuk telepon selular dan/atau tablet Android;
30. Barang-barang dan/jasa yang memuat konten dengan materi yang berpotensi menciptakan atau mempromosikan kebencian atau menghasut

atau menyalahgunakan anak-anak atas dasar kepentingan politik, agama, jenis kelamin, orientasi seksual, ras, etnis, usia, atau cacat tubuh; dan

31. Setiap barang yang, atau mengandung komponen yang
 - a. illegal atau terlarang lainnya di yurisdiksi Pembeli dan/atau Penjual atau barang yang mendorong kegiatan ilegal atau terlarang, atau
 - b. ditentukan oleh suatu badan pemerintahan atau otoritas pemerintahan sebagai barang yang berpotensi menimbulkan resiko gangguan kesehatan atau keamanan.

B. Perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*

1. Ruang Lingkup Perlindungan Konsumen

Pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen disebabkan posisi tawar konsumen yang lemah. Perlindungan hukum terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada posisi tawar yang lemah (konsumen). Perlindungan hukum sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.⁵³

Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran akan haknya, kemampuan *financial*, dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah. Padahal tata hukum tidak bisa mengandung kesenjangan. Tata hukum harus memposisikan pada tempat yang adil di mana hubungan konsumen dengan pelaku usaha

⁵³ Abdul Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung : Nusa Media, 2010), hal. 23

berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain.⁵⁴ Posisi konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Perlindungan kepada masyarakat tersebut harus diwujudkan dalam bentuk kepastian hukum.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu.⁵⁵

a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;

Perlindungan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito yaitu untuk mengupayakan agar barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar, antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, harga, kualitas dan lain sebagainya.⁵⁶

Perlindungan yang tertuju pada “produk” sebagaimana dimaksudkan adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan/harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang

⁵⁴ Edmon Makarim, *Kompilasi Hukum Telematika*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 316

⁵⁵ Zulham, Op. Cit., hlm. 21-22

⁵⁶ Ahmadi Miru., Op. Cit., hlm. 65

di bawah standar atau kualitas yang lebih rendah daripada nilai harga yang dibayar. Dengan adanya perlindungan yang demikian, maka konsumen tidak akan diberikan barang dengan kualitas yang lebih rendah daripada harga yang dibayarnya, atau yang tidak sesuai dengan informasi yang diperolehnya.⁵⁷

- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Dengan melihat kenyataan bahwa *bargaining position* konsumen pada praktiknya yang jauh dibawah para pelaku usaha, maka diperlukan perlindungan terhadap konsumen atas pencantuman syarat-syarat yang yang dibuat oleh pelaku usaha.⁵⁸

Dalam praktik dunia usaha syarat syarat yang tidak adil tersebut sering diterjemahkan dengan pembuatan perjanjian baku yang dibuat oleh salah satu pihak yang lebih dominan dari pihak lainya. Dikatakan perjanjian baku karena klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak lainya. *Take it or leave it* menjadi pilihan bagi pihak dalam perjanjian ini, serta cenderung merugikan pihak yang kurang dominan.⁵⁹

Perlindungan hukum disini ditujukan agar konsumen tidak menerima kerugian atas syarat-syarat sepihak yang diberlakukan kepada dirinya.

2. Permasalahan Yang Timbul Dalam Upaya Perlindungan Konsumen

⁵⁷ Ibid., hlm. 66

⁵⁸ Ahmad Halim Barkatullah., Op. Cit., hlm. 96

⁵⁹ Ibid., hlm. 96

a. Kelemahan Substansi Hukum

Banyaknya substansi hukum yang belum diatur oleh pemerintah menyebabkan adanya celah dalam melakukan perlindungan konsumen. Seperti Perlindungan Data Pribadi yang belum di undangkan hingga saat ini dan masih dalam bentuk RUU. Saat ini perlindungan data pribadi masih diatur dengan PP 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, yang dianggap masih belum cukup.⁶⁰

Berdasarkan data yang dirilis oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), belanja online masuk ke dalam lima besar sektor yang banyak dilaporkan oleh konsumen. Urutan pertama masih diduduki oleh perbankan, kedua adalah pinjaman *online* atau *fintech*, di tempat ketiga ada perumahan, keempat adalah belanja online dan kelima adalah leasing. Dengan kemajuan teknologi, maka bentuk perlindungan konsumen pun harusnya perlu diperluas, salah satunya dengan mengkategorikan nomor ponsel sebagai data pribadi yang wajib dilindungi. Belanja online (*E-Commerce*) misalnya.⁶¹

Pada tiap-tiap *platform* ataupun jual beli online yang tersedia melalui media sosial, nomor ponsel menjadi hal utama yang wajib diserahkan oleh konsumen kepada pihak penjual tanpa adanya *self regulation* dari pelaku usaha untuk menjamin proteksi data. Padahal dengan kecanggihan teknologi membuat modus kejahatan semakin

⁶⁰ Tim Kontan, "PP PTSE Dinilai Masih Belum Cukup Lindungi Data Pribadi", dikutip dari www.kontan.co.id diakses 15 Juni 2022

⁶¹ Tim Hukumonline, "Urgensi Perlindungan Data Pribadi Konsumen di Sektor E-Commerce" dikutip dari www.hukumonline.com , diakses pada 15 Juni 2022

beragam cukup dengan menggunakan nomor ponsel saja. Maka atas dasar itu pula YLKI menilai bahwa keberadaan UU Perlindungan Data Pribadi sudah sangat darurat untuk diterbitkan. Dengan dasar tersebut sangat penting dan mendasarnya regulasi untuk perlindungan data pribadi karena semua bermuara pada data pribadi khususnya transaksi online.⁶²

b. Kelemahan Struktur Hukum

Banyak kasus penipuan menggunakan transaksi elektronik terus meningkat dan cenderung semangat pencegahan kejahatan dengan menggunakan transaksi elektronik hanya terbatas pada teks hukum tertulis tanpa ada upaya yang sistematis untuk menjadikan suatu kenyataan. Keterbatasan alat-alat khusus *cyber crime* yang dimiliki oleh aparat kepolisian di daerah-daerah kabupaten sampai dengan tingkat kecamatan untuk menunjang sarana prasarana penyidik dalam mengungkap tindak pidana penipuan transaksi elektronik merupakan salah satu kendala dalam menanggulangi tindak pidana penipuan transaksi elektronik di Indonesia.⁶³ Di samping keterbatasan alat-alat, unit penegak hukum *Cyber Crime* sendiri juga hanya terbatas pada Ibu Kota Provinsi/ Kota-Kota Besar.

⁶² Tim Hukumonline, "Urgensi Perlindungan Data Pribadi Konsumen di Sektor E-Commerce" dikutip dari www.Hukumonline.com, diakses pada 15 Juni 2022

⁶³ Hendy Sumadi, "Kendala Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik Di Indonesia", dalam *Jurnal Wawasan*, Volume 33 No.2, September 2015, hlm. 175

c. Kelemahan Budaya Hukum

Merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian secara serius dari sistem hukum adalah lemahnya budaya hukum yang terdapat dalam masyarakat. Budaya hukum yang timbul pun tidak terlepas dari lemahnya substansi hukum yang memberikan persepsi pesimisme konsumen terhadap upaya perlindungan hukum yang diberikan undang-undangan.

Berbeda dengan masyarakat Amerika Serikat, yang sangat berperkara. Masyarakat Indonesia memandang bahwa berperkara di pengadilan adalah suatu hal yang “aib”, karena mengganggu hamoni hubungan di antara sesama warga masyarakat enggan berperkara di pengadilan ini juga berpengaruh terhadap sikap para konsumen yang menjadi korban produk yang cacat sebagian besar enggan menyelesaikan perkara mereka di pengadilan apalagi menyelesaikannya melalui BPSK yang bilamana produsen dikalahkan akhirnya akan bermuara ke pengadilan juga.⁶⁴

Bayangan bahwa konsumen korban dalam memperjuangkan hak haknya harus berperkara berkepanjangan melalui konsiliasi, mediasi atau arbitrase di BPSK, dan kemungkinan dilanjutkan ke Pengadilan Negeri dan ke Mahkamah Agung, ini berarti menunggu untuk waktu yang tidak pasti, ditambah dengan proses perkara yang sangat berbelit belit, di

⁶⁴ Susanti Nugroho 2, *Proses Penyelesaian Sengketa E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Acara Dan Implementasinya*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 233

pengadilan maupun Mahkamah Agung, membuat konsumen korban enggan memperjuangkan hak-haknya melalui jalur hukum.⁶⁵

3. Upaya Yang Dapat Dilakukan Konsumen (Shopee) Dalam Melindungi Dirinya Apabila Menerima Produk Yang Tidak Sesuai Dengan Dideskripsikan Dan Diperjanjikan

Pada saat konsumen menderita kerugian akibat dari produk yang diterimanya sebagaimana tidak sesuai dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan, ada beberapa langkah upaya yang dapat dilakukan konsumen sebagaimana dikutip dari situs Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKSI), antara lain:

a. Mengadu Ke Pelaku Usaha (*Shopee*)

Konsumen melakukan kontak awal dalam transaksi barang/atau jasa dengan pelaku usaha. Apabila ada masalah dalam transaksi barang dan/jasa, hal yang harus dilakukan konsumen adalah membuat pengaduan langsung ke pelaku usaha.⁶⁶

Dalam hal ini Konsumen Shopee dapat melakukan pengaduan permasalahan kepada pihak Shopee melalui:⁶⁷

1) Chat Shopee Sekarang

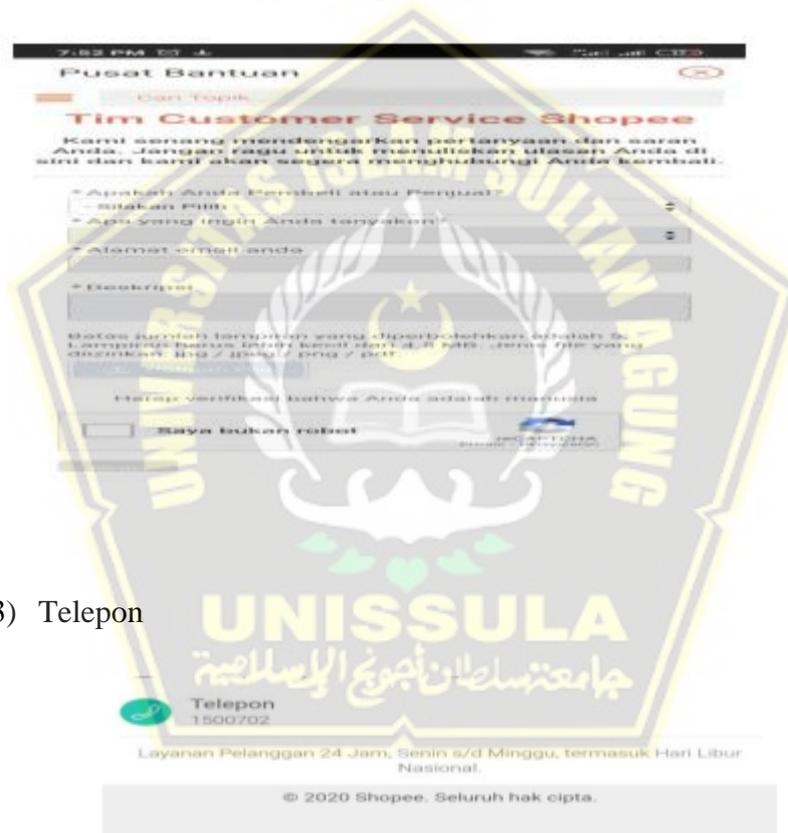
⁶⁵ Ibid

⁶⁶ Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, “Bagaimana Menyampaikan Pengaduan Konsumen”, dikutip dari www.ylki.or.id, diakses pada 15 Juni 2022.

⁶⁷ Kebijakan Shopee



2) Email (Help@support.shopee.co.id)



3) Telepon

b. Menulis dalam Rubrik Surat Pembaca

Dalam merespon dugaan praktik pelanggaran hak-hak konsumen, hal sederhana yang dapat dilakukan konsumen adalah memublikasikan pengalaman buruk sebagai konsumen melalui surat pembaca di media

massa (cetak). Cara ini digunakan tingkat penyelesaian masalah rendah, karena sangat tergantung sejauh mana tingkat responsibilitas dari pelaku usaha yang diadukan. Bagi pelaku usaha yang peduli terhadap nama baik dan menjaga citra perusahaan, sepanjang identitas konsumen jelas dan didukung data pengaduan lengkap, akan direspon pelaku usaha.⁶⁸

Cara ini juga cukup efektif bagi pendidikan konsumen, dengan menulis pengalaman buruk konsumen di surat pembaca, diharapkan pembaca lebih hati-hati dan tidak terperosok pada lubang yang sama menjadi konsumen teraniaya. Sebagai catatan, cara ini disarankan setelah konsumen mengadu ke pelaku usaha. tetapi tidak ada respon atau ada respon, tetapi jawaban pelaku usaha tidak mencerminkan pelaku usaha yang bertanggung jawab dan menghargai hak-hak konsumen.⁶⁹

c. Pengaduan Terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pengaduan terhadap BPSK dapat dilakukan secara tertulis dan langsung. apabila dilakukan secara langsung, petugas BPSK akan melakukan pencatatan pada formulir khusus yang telah dibubuhi dengan cap.⁷⁰

Dalam melakukan pengaduan, konsumen mengisi formulir yang memuat uraian berupa identitas pelapor, kronologi, identitas pihak yang

⁶⁸ Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., Loc. Cit.

⁶⁹ Henny Sri, “Kecendrungan Isi Rubrik Surat Pembaca Di Harian Umum Pikiran Rakyat”, dalam Jurnal Visi Komunikasi, Volume 13 No.1, Mei 2014, hlm. 21.

⁷⁰ Maryanto, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, (Semarang: Unissula Press, 2019), hlm. 23-24

digugat, dan bukti bukti yang bisa mendukung posisi konsumen ketika proses persidangan berlangsung.⁷¹

BPSK sendiri dalam penyelesaian sengketa akan menawarkan kepada konsumen 3 macam pilihan hukum yang dapat ditempuh yaitu: arbitrase, mediasi dan konsiliasi. Yang di mana pemilihan cara penyelesaian tersebut akan dilakukan atas dasar persetujuan dan kesepakatan dari para pihak, yang diharapkan dapat berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).⁷²

d. Melapor Kepada Pihak Kepolisian

Praktik pelanggaran hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, selain berdimensi perdata, dalam beberapa kasus juga berdimensi pidana. Untuk itu, laporan/pengaduan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen ke Kepolisian layak untuk dilakukan.⁷³

Ada tiga kategori tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.

- 1) Tindak pidana perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan pidana yang ada dalam Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP);
- 2) Tindak pidana perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang ada dalam UU Perlindungan Konsumen;
- 3) Tindak pidana perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang ada dalam berbagai UU sektoral, seperti UU Pangan, UU Kesehatan, dan undang-undang terkait lainnya.

⁷¹ Ibid

⁷² Azwir Agus, *Arbitrase Konsumen: Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, (Medan: Usu Press, 2013), hlm. 37-38

⁷³ Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., Loc. Cit

Laporan atau pengaduan ke kepolisian dapat menjadi dasar bagi kepolisian untuk mengambil langkah hukum (polisional) sehingga korban tidak berjatuh lagi. Dalam kasus produk tidak sesuai dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan, dengan adanya laporan atau pengaduan ke kepolisian, petugas kepolisian dapat melakukan penyitaan terhadap produk sejenis yang masih beredar di pasar, sehingga kepentingan masyarakat terlindungi dari dampak buruk produk tersebut.⁷⁴

e. Pengaduan Terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Upaya yang dilakukan oleh YLKI dalam membantu konsumen dalam memajukan hak konsumen ditekankan pada upaya memfasilitasi mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian masalahnya. Agar dapat ditindak lanjuti, pengaduan konsumen harus dilakukan secara tertulis atau datang langsung ke LPKSM dengan mengisi form pengaduan konsumen. Dalam pengaduan, sekurang-kurangnya harus ada uraian tentang: urutan kronologis kejadian, tuntutan konsumen, dengan dilampiri data pendukung baik berupa dokumen atau barang bukti, serta identitas pelapor.⁷⁵

YLKI akan melakukan pengiriman surat/ *e-mail* terusan dalam bentuk permintaan klarifikasi atau tanggungjawab terhadap pelaku usaha

⁷⁴ Ibid.

⁷⁵ Ibid.

terkait dengan pengaduan yang disampaikan konsumen paling lama 21 hari kerja setelah data pengaduan lengkap.⁷⁶

Agar dapat ditindak lanjuti, pengaduan konsumen harus dilakukan secara tertulis atau datang langsung ke LPKSM dengan mengisi form pengaduan konsumen. Dalam pengaduan, sekurang-kurangnya harus ada uraian tentang: urutan kronologis kejadian, tuntutan konsumen, dengan dilampiri data pendukung baik berupa dokumen atau barang bukti, serta identitas pelapor.⁷⁷

Pengaduan konsumen akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan hukum YLKI ke pelaku usaha dan akan diberikan tenggang waktu selama 14 hari bagi pelaku usaha untuk menanggapi pengaduan dan jawaban dari pelaku usaha akan segera dilaporkan kepada konsumen. Apabila tidak ada jawaban setelah 14 hari maka YLKI menganggap pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti.⁷⁸

C. Penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli online menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee*

Regulasi mengenai bentuk penyelesaian sengketa dalam Transaksi *E-Commerce* diatur di dalam Pasal 72 Ayat (1) PP No. 80 Tahun 2019 Tentang

⁷⁶ Pusat Pelayanan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, “Ketentuan Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia”, dikutip dari www.pelayanan.ylki.or.id, diakses pada 13 Ferbuari 2021

⁷⁷ Ibid.

⁷⁸ Ibid.

Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyantakan bahwa dalam hal terjadi sengketa, para pihak dapat menyelesaikannya melalui jalur di luar pengadilan ataupun melalui jalur pengadilan.¹⁸⁸. Adapun penyelesaian sengketa transaksi *E-Commerce* tersebut ialah:

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Luar Pengadilan

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh Para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada Pasal 43, Ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen.⁷⁹

Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 Ayat (2) UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai, merupakan upaya hukum yang justru harus terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.⁸⁰

⁷⁹ Susanti., Op. Cit., hlm. 99

⁸⁰ Ibid.

b. Penyelesaian Sengketa Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tugas dan wewenang BPSK yaitu “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase.⁸¹ Untuk memberikan kesempatan bagi tercapainya penyelesaian sengketa yang menghasilkan keputusan yang dapat diterima dan memuaskan semua pihak

Prinsip Tata cara penyelesaian sengketa konsumen antara lain:

1) Konsiliasi

Suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis BPSK yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi, dalam hal ini majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah.⁸²

Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, setelah BPSK menerima permohonan konsumen atau ahli warisnya maka selanjutnya Majelis BPSK akan memanggil pihak-pihak yang bersengketa dan saksi-saksi yang diperlukan. BPSK

⁸¹ Undang Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999

⁸² Susanti., Op. Cit., hlm. 107

menyediakan forum bagi para pihak yang bersengketa dan menjawab segala pertanyaan para pihak yang berkaitan dengan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.⁸³

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa, dan diserahkan kepada majelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut.⁸⁴

2) Mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi pemecahan (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan. Berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara pihak. Namun, dalam hal ini para pihak mengusahakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan di antara mereka.⁸⁵

Asumsinya bahwa pihak ketiga akan mampu mengubah kekuatan dan dinamika sosial hubungan konflik dengan cara mempengaruhi kepercayaan dan tingkah laku pribadi para pihak, dengan memberikan pengetahuan atau informasi, atau dengan

⁸³ Azwir Agus., Op. Cit., hlm. 39

⁸⁴ Susanti., Op. Cit., hlm. 108

⁸⁵ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 23

menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif, dan dengan demikian membantu para peserta untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang disengketakan.⁸⁶

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi sama dengan cara konsiliasi, namun yang membedakannya adalah Majelis BPSK dalam hal ini bertindak secara aktif, yakni berusaha mendamaikan para pihak serta aktif memberikan saran, petunjuk, dan anjuran dalam penyelesaian sengketa tersebut.⁸⁷

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa di mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkrit dari mediator.⁸⁸

Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Azwir Agus., Op. Cit., hlm. 40-41

⁸⁸ Susanti., Op. Cit., hlm. 109

ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.⁸⁹

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis, yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada majelis BPSK untuk dikukuhkan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam Konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.⁹⁰

3) Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen, dimulai dengan memulai pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis dipilih dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah. Pada sidang pertama Ketua Majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian maka Majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian.⁹¹

Sebaliknya jika tidak terjadi perdamaian maka persidangan dimulai dengan membaca isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha. Ketua Majelis BPSK harus memberika

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Ibid., hlm. 111

⁹¹ Azwir Agus. Op. Cit., hlm. 47

kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.⁹²

Putusan BPSK dapat berupa putusan perdamaian, putusan gugatan ditolak ataupun gugatan dikabulkan. Ketiga bentuk putusan tersebut dihubungkan dengan cara-cara penyelesaian Sengketa di luar pengadilan melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase maka hanya dapat diberlakukan terhadap penyelesaian sengketa melalui cara arbitrase yang bersifat *contradictoir*. Putusan akan mengikat hanya terhadap para pihak yang terlibat secara langsung dan terhadap pihak ketiga yang mempunyai klaim.⁹³

Prinsip putusan arbitrase BPSK yang bersifat final dan mengikat ternyata tidak berlaku mutlak disebabkan ketentuan yang membuka kemungkinan pihak yang keberatan”” atas putusan arbitrase BPSK mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan negeri dan selanjutnya upaya hukum kasasi kepada mahkamah agung. Dengan dibukanya kesempatan mengajukan upaya hukum keberatan dapatlah disimpulkan bahwa putusan arbitrase BPSK belum bersifat final dan belum dapat dilaksanakan (belum mengikat).⁹⁴

Pihak yang merasa putusan arbitrase BPSK keliru dapat mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan negeri

⁹² Susanti., Op. Cit., hlm. 116-117

⁹³ Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1997), hlm. 225

⁹⁴ Ahmadi Miru., Op. Cit., hlm. 265

paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan dari BPSK.⁹⁵

2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Pengadilan/ Litigasi

Undang-Undang peradilan umum, menentukan ada tiga jenis pengadilan umum, yaitu:⁹⁶

- a. Pengadilan Negeri, untuk memeriksa dan memutus perkara perdata dan pidana pada tingkat pertama.
- b. Pengadilan Tinggi, untuk memeriksa dan memutuskan perkara perdata dan pidana pada tingkat kedua dan tertinggi.
- c. Mahkamah Agung, untuk pemeriksaan tingkat kasasi.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:⁹⁷

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau,
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan. Putusannya sendiri

⁹⁵ Azwir Agus., Op. Cit., hlm. 51

⁹⁶ Abdulkadir Muhamad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 26

⁹⁷ Ahmadi Miru., Op. Cit., hlm. 234

bersifat mengikat. Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa.⁹⁸

Keuntungannya yaitu:⁹⁹

- a. Dalam mengambil alih keputusan dari para pihak, litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat memengaruhi hasil dan dapat menjamin ketenteraman sosial.
- b. Litigasi sangat baik sekali untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan masalah-masalah dalam posisi pihak lawan.
- c. Litigasi memberikan suatu standar bagi produsen yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum mengambil keputusan.
- d. Litigasi membawa nilai-nilai masyarakat untuk menyelesaikan sengketa pribadi.
- e. Dalam sistem litigasi para hakim menerapkan nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum untuk menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian melalui litigasi tidak hanya menyelesaikan sengketa tetapi lebih dari itu, yaitu menjamin suatu bentuk ketertiban umum, yang tertuang dalam undang-undang eksplisit maupun implisit. Namun, litigasi setidak-tidaknya memiliki banyak kekurangan (*drawbacks*).¹⁰⁰

⁹⁸ Anita Kolopaking, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, (Bandung: PT Alumni, 2013), hlm. 39

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Ibid., hlm. 40

Kekurangan litigasi yaitu:¹⁰¹

- a. Memaksa para pihak pada posisi yang ekstrim.
- b. Memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat mempengaruhi putusan.
- c. Benar-benar mengangkat seluruh persoalan dalam perkara, apakah persoalan materi (*substantive*) atau prosedur, untuk persamaan kepentingan dan mendorong para pihak melakukan penyelidikan fakta yang ekstrim dan sering kali marginal.
- d. Menyita waktu dan meningkatkan biaya keuangan.
- e. Fakta-fakta yang dapat dibuktikan membentuk kerangka persoalan, para pihak tidak selalu mampu mengungkapkan kekhawatiran mereka yang sebenarnya.
- f. Tidak mengupayakan untuk memperbaiki atau memulihkan hubungan para pihak yang bersengketa.
- g. Tidak cocok untuk sengketa yang polisentris, yaitu sengketa yang melibatkan banyak pihak, banyak persoalan dan beberapa kemungkinan alternatif penyelesaian sengketa.

Berdasarkan semua penjelasan di atas maka dapat dibuat tabel berikut

ini.

¹⁰¹ Ibid., hlm. 40

Tabel 3.1 Kesimpulan Permasalahan dan Jawaban Penelitian

No.	Permasalahan	Jawaban
1.	Bagaimanakah pelaksanaan transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i> ?	Pelaksanaan transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i> adalah transaksi jual beli yang diatur di dalam Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang lebih lanjut diatur menggunakan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
2.	Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i> ?	Perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i> adalah Perlindungan yang diberikan oleh <i>Shopee</i> kepada konsumen yang menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan dilakukan dengan cara penyediaan layanan pengaduan konsumen melalui via chat <i>shopee</i> sekarang, e-mail, dan telepon. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh <i>Shopee</i> dengan melakukan mediasi kedua belah pihak

		<p>yang bersengketa. Apabila penyelesaian dengan cara mediasi tidak menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak maka Shopee akan bertindak sebagai pengambil keputusan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Apabila hasil keputusan shopee tersebut dianggap merugikan konsumen, maka konsumen dapat menempuh jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum di yurisdiksi setempat untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.</p>
3.	<p>Bagaimanakah penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i>?</p>	<p>Penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli <i>online</i> menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di <i>Shopee</i> adalah bentuk pertanggungjawaban Shopee dilakukan dengan cara melakukan pengembalian dana kepada pembeli setelah melakukan validasi terlebih dahulu terhadap alasan pengembalian produk tersebut. Apabila alasan pengembalian tersebut diterima maka dana akan dikembalikan kepada pembeli maksimal 3 hari kerja. Dalam hal ini pengembalian dana ke pembeli dilakukan melalui <i>Shopee Pay</i>,</p>

		Shopee <i>Pay Later</i> , Kartu Kredit, Kredivo dan Akulaku
--	--	--

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelaksanaan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee* adalah transaksi jual beli yang diatur di dalam Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang lebih lanjut diatur menggunakan Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
2. Perlindungan hukum terhadap para pihak yang melakukan transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee* adalah Perlindungan yang diberikan oleh *Shopee* kepada konsumen yang menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan dilakukan dengan cara penyediaan layanan pengaduan konsumen melalui via chat *shopee* sekarang, e-mail, dan telepon. Pengaduan akan ditindaklanjuti oleh *Shopee* dengan melakukan mediasi kedua belah pihak yang bersengketa. Apabila penyelesaian dengan cara mediasi tidak menghasilkan solusi bagi kedua belah pihak maka *Shopee* akan bertindak sebagai pengambil keputusan dalam penyelesaian sengketa tersebut. Apabila hasil keputusan *shopee* tersebut dianggap merugikan konsumen, maka konsumen dapat menempuh jalur litigasi yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan umum di yurisdiksi setempat untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

3. Penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli *online* menurut Undang-undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) di *Shopee* adalah bentuk pertanggungjawaban *Shopee* dilakukan dengan cara melakukan pengembalian dana kepada pembeli setelah melakukan validasi terlebih dahulu terhadap alasan pengembalian produk tersebut. Apabila alasan pengembalian tersebut diterima maka dana akan dikembalikan kepada pembeli maksimal 3 hari kerja. Dalam hal ini pengembalian dana ke pembeli dilakukan melalui *Shopee Pay*, *Shopee Pay Later*, Kartu Kredit, *Kredivo* dan *Akulaku*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka disarankan hal-hal sebagai berikut

1. Bagi *Shopee*

Sebaiknya *Shopee* harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan juga produk, agar dapat memastikan bahwa konsumen – konsumen akan tetap selalu merasa puas apabila bertransaksi produk dan terus melakukan pembelian ulang melalui *Shopee*, hal ini guna untuk meningkatkan penjualan *Shopee* agar terus meningkat dari tahun ke tahun yang akan datang.

2. Bagi Mitra *Shopee*

Sebaiknya Mitra *Shopee* lebih meningkatkan kualitas produk sehingga konsumen/pembeli merasa puas terhadap barang yang dibelinya.

3. Bagi Konsumen

Masyarakat sebagai konsumen diharapkan lebih percaya terhadap Shopee sebagai *market place e-commerce* karena berbelanja di Shopee terjamin keamanannya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Al-Qur'ân al- Karîm

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV. Penerbit Jumanatul Ali, 2015

B. Buku

Ahmad M. Ramli, 2004. *Cyber Law dan HAKI dalam Sistem Hukum Indonesia*. Jakarta: Refika Aditama,

Anastasia Diana, 2001. *Mengenal E-Business*. Yogyakarta: Andi Offset.

Bastian, Indra. 2007. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat

Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi IV*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Dikdik M. Arif Mansyur dan Elisatris Gultom, 2005. *Cyber Law, Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Rafika Aditama.

M Arif Mansur, Didik dan Gultom, Elisatris, 2009. *Cyber Law; Aspek Hukum dan teknologi Informasi*, Bandung; Refika Aditama,

Mansur, Dikdik M Arief. 2009. *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama

Merah Putih, New, 2009. *Undang-undang ITE (informasi dan Transaksi Elektronik)*, Jakarta; Galang Press.

Miru, Ahmad. 2014. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Jakarta: Rajawali Pers.

Mulyadi. 2010. *Akuntansi Biaya edisi kesepuluh*. Yogyakarta: UPP-STIM YK

Raden Subekti dan R. Tjitrosudibio. 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* Jakarta: PT. Pradnya Paramita

Rahardjo Adisasmita, 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu:

Rahmat Syafe`i, 2004, *Fiqh Muamalah*, Jakarta: Pustaka Setia,

Rosadi, Sinta Dewi. 2015. *Cyber Law: Aspek Data Privasi Menurut Hukum Internasional, Regional, dan Nasional*. Bandung: PT Refika Aditama.

Sunarto Zulkifli. 2003. *Fanduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia

Unggul Pambudi Putra dan Java Creatiity, 2013. *Sukses Jual Beli Online*. Jakarta: Elex Media Komputindo,

Wiyono, Slamet. 2007. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSI*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-undang No.19 Tahun 2016 tentang Perubahan Undang-undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

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

D. Jurnal / Artikel Ilmiah

Ahmad Ansyari Siregar, 2019. *Keabsahan Jual Beli Online Shop di Tinjau dari Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE)*, Jurnal Ilmiah “Advokasi” Vol. 07. No. 02 September 2019, P.ISSN Nomor 2337-7216, E ISSN Nomor 2620-6625.

Aprinelita, 2019. *Azas Kepercayaan Dalam Transaksi Jual Beli Online (Perspektif KUHPerdara Dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik)*. Jurnal Fakultas I Mu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Billah Yuhadian, Muhammad. 2012. *Perjanjian Jual Beli Secara Online Melalui Rekening Bersama Pada Forum Jual Beli Kaskus*, Skripsi. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Dewi Anggraeni, RR, 2019. *Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Melalui Internet (E-Commerce) ditinjau dari Aspek Hukum Perdataan*, Jurnal Sosial & Budaya Syar-i, Vol. 6 No. 3 (2019), pp.223-238, DOI: 10.15408/sjsbs.v6i3.11531.

Zuni Rusviana, 2018. *Perjanjian Jual Beli melalui Internet (Ecommerce) ditinjau dari aspek Hukum Perdata*. Jurnal Dinamika Hukum, Vol 21 No. 2 Agustus 2018

E. Internet

<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=430005&val=6697> Diakses pada tanggal 25 Desember 2021 pukul 09.10

<http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2205936-pengertian-pelaksanaan-actuating/>, diakses 26 Desember 2021 pukul 09.04

www.suduthukum.com/2017/04/perjanjian-jual-beli-online.html?m=1 Diakses pada tanggal 25 Desember 2021 pukul 17.10 WIB

<https://aptika.kominfo.go.id/2019/08/undang-undang-ite/> Diakses pada tanggal 20 Januari 2021 pukul 23.08 WIB