

**Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui  
Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang Dan  
Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata ( S-1 ) Ilmu Hukum  
Program Kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh :

**Qurfidaya**

**30301800308**

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)**

**SEMARANG**

**2024**

**Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui  
Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang Dan  
Undang – Undang Perlindungan Konsumen**



Diajukan oleh :

Qurfidaya

30301800308

Pada Tanggal... 2 September 2024

Telah Disetujui Oleh:

  
**Winanto S.H.,M.H**

**NIDN.210.392.034**

HALAMAN PENGESAHAN

**Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui  
Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang Dan  
Undang – Undang Perlindungan Konsumen**

Qurfidaya

30301800308

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal, 2 September 2024

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji

Ketua

  
**Dini Amalia Fitri S.H.,M.H**

NIDN.210.316.049

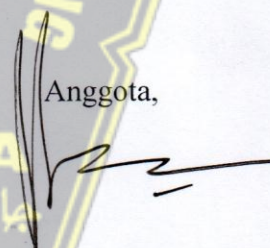
Anggota,



**Dr. Arpangi S.H.,M.H**

NIDN.210.392.033

Anggota,



**H.Winanto, S.H.,M.H**

NIDN.210.392.034

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum Unissula



  
**Dr. H. Jayade Hafidz, S.H., M.H**

NIDN. 210.303.038



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Qurfidaya

Nim : 3030800308

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul :

### **Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Apabila saya terbukti melakukan sebuah tindakan plagiasi, maka saya siap mendapatkan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang,



Qurfidaya



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

- Berbakti lah kepada orang tuamu, niscaya melalui doa - doa beliau adalah kunci sukses hidupmu.

Persembahan :

1. Kepada bapak dan Ibu selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan.
2. Istri saya yang selalu memberi semangat, saudara, teman - teman
3. Dan Civitas Akademisi UNISSULA



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan ridho-nya serta limpahan rahmat, taufiq serta inayah-nya, Dan tidak lupa pula penulis panjatkan shalawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW, yang kita tunggu safaatnya diakhirat kelak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang Dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen"

Penulisan Skripsi ini dilakukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang. Skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari beberapa pihak selama penyusunan skripsi ini oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt, M.hum, Selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
2. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H, Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
3. Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H., Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
4. Dr. Denny Suwondo, S.H.,M.H., Selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;

5. Dr. Muhammad Ngazis, S.H.,M.H, Selaku Kaprodi S-1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
6. Dr. Ida Musofiana, S.H.,M.H., Selaku Sekretaris Prodi 1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
7. Dini Amalia Fitri, S.H.,M.H., Selaku Sekretaris Prodi 2 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang;
8. Winanto, S.H.,M.H, Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi;
9. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang yang telah memberikan ilmu selama penulis menjadi mahasiswa, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat dan menjadi amalan yang tidak terputus;
10. Kedua Orang Tua Penulis, Ibu (Kursiyah) dan Bapak (Suwardi), Istri Penulis Zumrotun Khasanah sebagai tanda bukti hormat dan rasa terima kasih karena telah memberikan semangat, rasa kasih sayang kepada penulis.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kata kata di dalam penulisan skripsi ini yang kurang berkenan bagi pihak-pihak tertentu. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. Sekian dan Terima Kasih.

Semarang, 3 September 2024

Penulis

Qurfidaya

30301800308

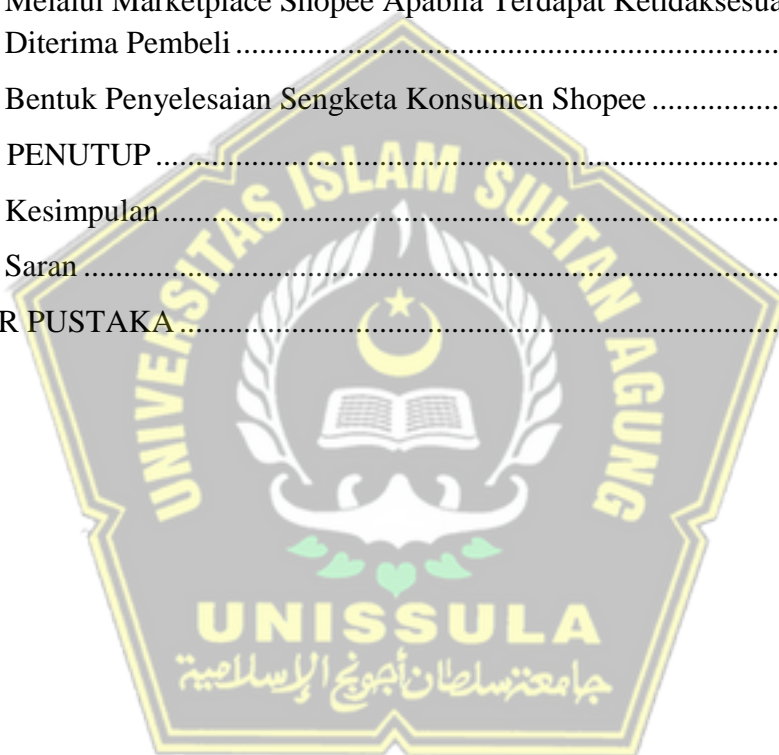




## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Terminologi .....	7
F. Metode Penelitian .....	10
G. Sistematika Penulisan .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli.....	14
a. Pengertian Jual Beli .....	14
b. Dasar Hukum Jual Beli.....	17
c. Terjadinya Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli.....	19
d. Wanprestasi.....	22
B. Tinjauan Umum Tentang E - Commerce.....	29
a. Pengertian E-commerce.....	29
b. Dasar Hukum E - Commerce.....	31
C. Tinjauan Umum Marketplace Perspektif Hukum Dagang di Indonesia. ....	40
a. Pengertian Marketplace dalam Perspektif Hukum Dagang.....	40
D. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen .....	43
a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	43

b. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha .....	47
c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	51
d. Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha.....	54
e. Pengaturan Mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia .....	59
E. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam .....	71
a. Pengertian Jual Beli Online Dalam Islam.....	71
b. Dasar Hukum Jual Beli Online Dalam Islam .....	75
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>80</b>
1. Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Apabila Terdapat Ketidaksesuaian Yang Diterima Pembeli .....	80
2. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen Shopee .....	111
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan.....	122
f. Saran .....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>127</b>



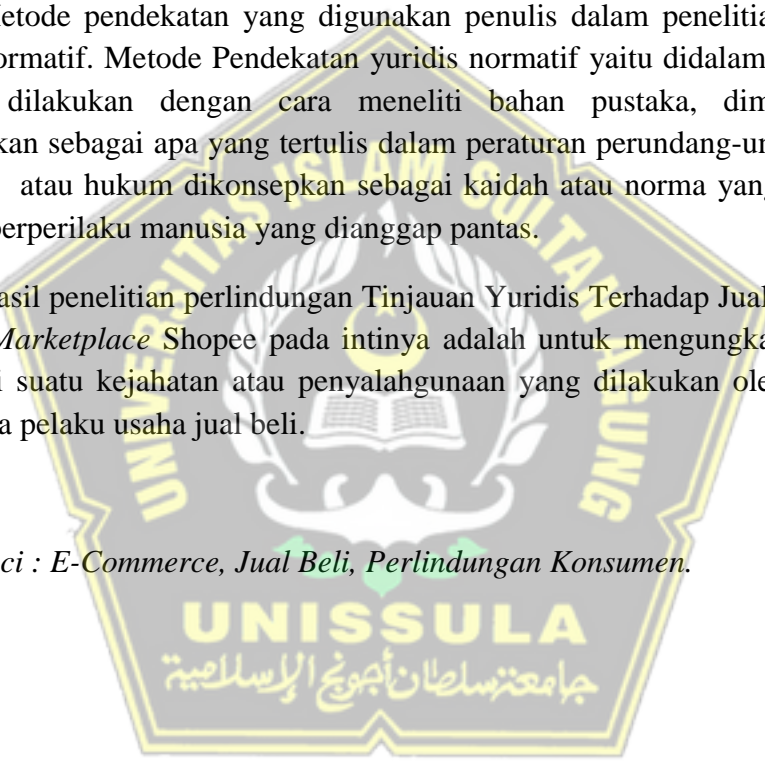
## ABSTRAK

Dalam Perkembangan Zaman Teknologi Jual beli dengan sistem *E-Commerce* merupakan bentuk kemajuan teknologi jual beli yang harus di ikuti masyarakat. Tersedianya layanan mendorong untuk melakukan transaksi jual beli hal ini sebagai bentuk fasilitas yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Maraknya penyalahgunaan transaksi *E-commerce* dapat memiliki dampak buruk bagi salah satu pelaku jual beli. Terutama pembeli yang merasa dirugikan. Wujud kepastian hukum dari pemerintah yang diberikan kepada masyarakat adanya Undang – Undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, dan Undang – Undang lainnya yang mendukung, serta peraturan pemerintah yang mengatur tentang jual beli sebagai penyempurna.

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yuridis normatif. Metode Pendekatan yuridis normatif yaitu didalam menghadapi masalah dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.

Hasil penelitian perlindungan Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui *Marketplace* Shopee pada intinya adalah untuk mengungkap kebenaran fakta dari suatu kejahatan atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pelaku ter khususnya pelaku usaha jual beli.

*Kata Kunci : E-Commerce, Jual Beli, Perlindungan Konsumen.*



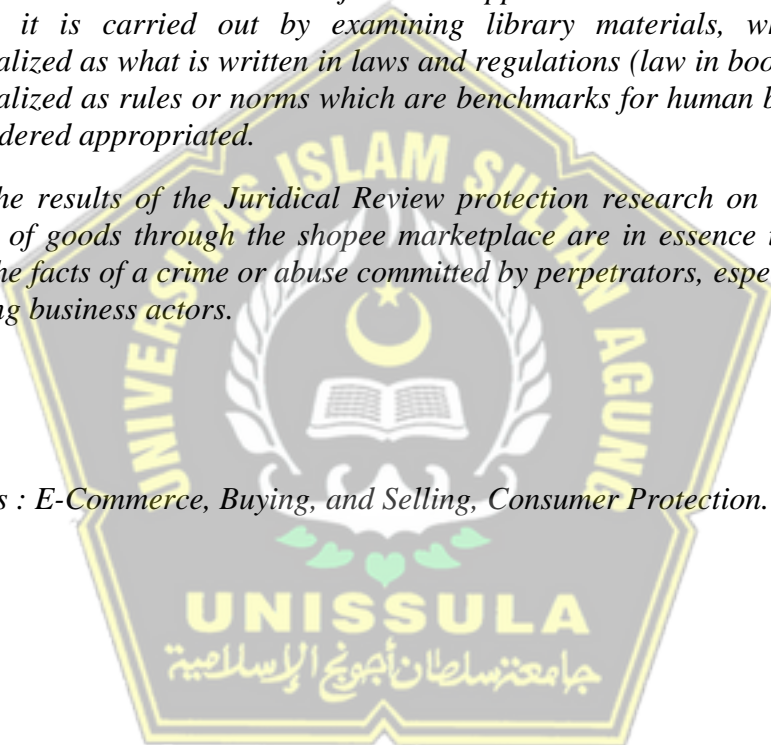
## ABSTRACT

*In the Development of the Age of Technology Buying and Selling with the E – Commerce system is a form of buying and selling technological progress that the community must follow. The availability of services encourages buying and selling transactions, this is a form of facility provided by the government to the community. The rampant misuse of E – Commerce transactions can have a negative impact on the one of buying and selling actors. Especially buyers who feel aggrieved. The form of legal certainty from the government given to the public is law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, and other supporting laws, as well as government regulations governing buying and selling as complement.*

*The approach method used by the author in this research is normative juridical. Method the normative juridical approach is that in dealing with problems it is carried out by examining library materials, where law is conceptualized as what is written in laws and regulations (law in books) or law is conceptualized as rules or norms which are benchmarks for human behavior that are considered appropriated.*

*The results of the Juridical Review protection research on the sale and purchase of goods through the shopee marketplace are in essence to reveal the truth of the facts of a crime or abuse committed by perpetrators, especially buying and selling business actors.*

**Keywords :** *E-Commerce, Buying, and Selling, Consumer Protection.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Jual beli adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar dengan harga yang telah disepakati atas barang tersebut.<sup>1</sup> adanya perjanjian tersebut secara otomatis adanya hubungan hukum yang mengatur jual beli yang disebut perikatan. jual beli dalam islam menggunakan akad as-salam yang merupakan suatu akad atau jual beli dengan skema pembayaran dimuka dan penyerahan barang dikemudian hari. Jual beli dilakukan dengan tujuan pemenuhan kebutuhan manusia tersebut secara lahir maupun batin, pada umumnya proses jual beli di laksanakan di tempat tertentu, tempat bertemunya antara pedagang dengan pembeli untuk melakukan kegiatan tawar menawar, seperti pasar, toko, dan pusat perbelanjaan lainnya.

Pada masa perkembangan perekonomian di Indonesia sudah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dapat dikatakan pada saat ini adalah era digital, kemajuan teknologi dibidang perdagangan semakin pesat sehingga para pengusaha atau pelaku usaha terbantu dengan adanya jual beli dimana transaksinya dilakukan secara online tetapi dalam bertransaksi kepada konsumen memiliki dampak permasalahan jika barang yang dijual mengalami cacat tersembunyi atau kerusakan pada saat pengiriman barang.

Dalam Pasal 468 KUH Dagang Perjanjian pengangkutan menjanjikan pengangkut untuk menjaga keselamatan barang yang harus diangkut dari

---

<sup>1</sup> I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, 2019, “*Jurnal Analogi Hukum*”, Denpasar.



saat penerimaan sampai saat penyerahannya. Pengangkut harus mengganti kerugian karena tidak menyerahkan seluruh atau sebagian barangnya atau karena ada kerusakan, kecuali bila membuktikan bahwa tidak diserahkannya barang seluruhnya atau sebagian atau kerusakannya adalah akibat suatu kejadian yang selayaknya tidak dapat dicegah atau dihindarinya, akibat sifatnya, keadaannya atau suatu cacat barangnya sendiri atau akibat kesalahan pengirim. Ia bertanggung jawab atas tindakan orang yang dipekerjakannya, dan terhadap benda yang digunakannya dalam pengangkutan. Pada akhirnya sebagai pembeli merasa dirugikan akan kualitas barang yang di terima mengakibatkan dampak kepada konsumen yang dirugikan.

*E-commerce* adalah gaya hidup baru masyarakat seiring pesatnya kemajuan teknologi dimana melakukan transaksi online yang menggunakan jaringan internet sebagai perantara. Dengan padatnya pekerjaan dan padatnya aktivitas sebagai masyarakat sehingga di mudahkan dalam membeli kebutuhan hanya cukup pesan atau membeli barang lewat *smartphone* pada aplikasi *marketplace* tidak perlu repot untuk membeli sesuatu tanpa menguras tenaga dan waktu karena tidak perlu datang ke tempatnya langsung.

Keterbukaan ruang digital tersebut maka dapat memberikan dampak kerugian bagi pembeli ketidaktahuan terhadap teknologi dengan sistem secara *cyber (e-commerce)* menggunakan transaksi online khususnya *marketplace* memiliki beberapa kelemahan karena tidak mempertemukan antara yang memiliki usaha atau barang dan pembeli secara langsung dan konsumen tidak dapat melihat barang yang di inginkan secara nyata ( dalam

wujud dan kondisi barang sebenarnya). hal tersebut dapat menimbulkan masalah yang merugikan pembeli dalam melakukan transaksi online khususnya *marketplace* contohnya kualitas barang yang dijanjikan, tidak tepatnya waktu pengiriman barang yang telah ditentukan, faktor keamanan transaksi online seperti keamanan pembayaran salah satu masalah bagi masyarakat yang membeli barang secara online khususnya *marketplace*.

Sistem transaksi elektronik atau *e-commerce* pada dasarnya sama dengan transaksi secara konvensional. bedanya dalam transaksi elektronik perjanjian dilakukan secara elektronik atau kontrak elektronik juga membuat beberapa unsur yang harus dipenuhi di dalam perjanjian. Unsur perjanjian elektronik diatur dengan baik dalam beberapa pasal yang mendukung kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Proses transaksi online mempunyai karakteristik yang khas media yang digunakan adalah internet. Salah satu aspeknya adalah bahwa akan semakin meningkat permasalahan dibidang perlindungan konsumen. Sehingga timbul banyak pertanyaan terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan transaksi online ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.<sup>2</sup>

Perlindungan konsumen merupakan bagian dari permasalahan kepentingan manusia yang harus diperhatikan dan di wujudkan oleh semua bangsa. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling

---

<sup>2</sup> Ali Mansyur, 2015, “*Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jurnal Pembaharuan Hukum Volume II No.1, hal 9.

ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Adanya perlindungan konsumen tidak terlepas bagian dari hukum konsumen. pengertian hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen dalam pergaulan hidup. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang bertujuan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen dengan demikian perlindungan konsumen dimaksudkan bahwa setiap konsumen akan mendapat kepastian hukum dan hak-hak konsumen terhadap suatu barang yang dibeli atau diperoleh dari produsen.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce*, Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang tidak akomodatif, tidak adanya lembaga penjamin toko online kedua permasalahan non yuridis meliputi, keamanan bertransaksi dan tidak pahamnya konsumen dalam bertransaksi *e-commerce* dalam bertransaksi konsumen tidak mengetahui lebih tentang spesifikasi barang secara detail secara tidak langsung harus sesuai peraturan menurut hukum yang berlaku di Indonesia dalam keabsahan jual beli barang tentang status barang tersebut yang sudah mempunyai kekuatan hukum secara pembuktian.<sup>3</sup>

Beberapa kasus konsumen dalam membeli peralatan elektronik rumah tangga salah satunya amplifier rakitan melalui *marketplace* mengalami dampak kerugian oleh barang yang dibeli tidak sesuai yang diinginkan.

---

<sup>3</sup> Rifah Rohaniah, 2014, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Jurnal Academica, Vol.III No.5.

Salah satu contohnya adalah dalam **toko mariogowor** yang menjual barang amplifier rakitan pada *marketplace* shopee yang mana didalamnya penjual menawarkan barang dagangannya secara online supaya dapat dijangkau oleh banyak orang. Hal ini pembeli dapat langsung melakukan *checkout* barang amplifier rakitan tersebut, untuk mendapat barang amplifier pembeli diharuskan melakukan pembayaran terlebih dahulu. Setelah pembeli melakukan pembayaran, penjual mengemas atau melakukan packing untuk proses pengiriman barang amplifier rakitan tersebut kepada pembeli. Keuntungan dalam melakukan jual beli online tidak perlu repot keluar untuk mencari barang tersebut. Tetapi kerugiannya adalah pembeli seringkali mendapatkan barang amplifier rakitan yang tidaksesuai dengan deskripsi yang di tawarkan seringkali pembeli mendapatkan barang amplifier rakitan yang memang cacat, lecet, mengalami kerusakan tidak bisa digunakan, spesifikasi barang yang ditawarkan tidak sesuai.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka peneliti dapat mengambil judul “Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang dan Undang – Undang Perlindungan Konsumen.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas maka dapat di ambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Aspek Perlindungan Hukum bagi konsumen terhadap jual beli barang melalui marketplace shopee bila terdapat ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli ditinjau dari KUH Dagang dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah Proses Penyelesaian Sengketa dimarketplace shopee jika pada jual beli barang tersebut terdapat ketidaksesuaian barang yang di terima pembeli?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka terdapat beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Hukum Perlindungan Konsumen terhadap jual beli barang amplifier rakitan melalui *marketplace* shopee terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli.
2. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli terhadap jual beli barang amplifier rakitan jika terdapat ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli.

## **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas maka terdapat beberapa manfaat penelitian sebagai berikut :



1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang perlindungan hukum terhadap konsumen jual beli barang amplifier rakitan melalui *marketplace* shopee studi kasus ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli.
2. Manfaat praktis, sebagai bahan acuan dan pertimbangan dalam menyelesaikan sengketa antara penjual dan pembeli akibat barang tidak sesuai dan cacat tersembunyi?<sup>4</sup>.

### E. Terminologi

Berikut Penjelasan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul agar tidak terdapat perbedaan penafsiran atau perbedaan dalam menginterpretasikan. Juga memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan untuk memberikan pengertian kepada pembaca mengenai apa yang hendak dicapai dalam penelitian. Judul yang digunakan adalah “ Tinjauan Yuridis Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Ditinjau Dari KUH Dagang dan Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Penegasan istilah dari istilah-istilah itu adalah sebagai berikut<sup>5</sup>:

1. Tinjauan

Pengertian tinjauan adalah mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), pandangan, pendapat (sesudah menyelidiki, mempelajari, dan sebagiannya).

2. Yuridis

Yuridis berasal dari kata *yuridisch* yang berarti menurut hukum atau dari segi hukum. Dapat disimpulkan tinjauan yuridis berarti

---

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

<sup>5</sup> Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

mempelajari dengan cermat, memeriksa (untuk memahami), suatu pandangan atau pendapat dari segi hukum.

### 3. Jual Beli

Jual beli adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu benda dan pihak lain membayar dengan harga yang telah disepakati atas barang tersebut.<sup>1</sup> Dengan adanya perjanjian tersebut secara otomatis adanya hubungan hukum yang mengatur jual beli yang disebut perikatan.

### 4. Jual Beli Online

Jual beli online adalah persetujuan saling mengikat melalui internet antara penjual sebagai pihak yang menjual barang dan pembeli sebagai pihak yang membayar dengan harga yang dijual. Jual beli secara online menerapkan sistem jual beli melalui jaringan internet tidak ada kontak secara langsung antara penjual dan pembeli dilakukan melalui suatu jaringan yang terkoneksi dengan menggunakan handphone, komputer dan lain-lain.

### 5. Barang

Barang adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, dan dapat diperdagangkan, dipakai, digunakan, yang mempunyai nilai atau dimanfaatkan oleh konsumen atau pelaku usaha.

### 6. Marketplace

Marketplace adalah pihak perantara yang mengakomodasi pihak penjual dan pihak pembeli di dalam dunia maya. *Marketplace* adalah

*platform* yang menjadi pihak ketiga atau perantara dalam transaksi online dengan menyediakan fitur penjualan serta fasilitas pembayaran.

## 7. KUH Dagang

Kitab Undang – Undang Hukum Dagang adalah ilmu yang mengatur hubungan antara suatu pihak dengan pihak lain yang berkaitan dengan urusan-urusan dagang.<sup>6</sup> Definisi lain menyatakan bahwa hukum dagang merupakan serangkaian norma yang timbul khusus dalam dunia usaha atau kegiatan perusahaan.

Hukum dagang dalam kategori hukum perdata, tepatnya hukum perikatan. Alasannya karena hukum dagang berkaitan dengan tindakan manusia dalam urusan dagang. Oleh karena itu hukum dagang tidak masuk dalam hukum kebendaan. Hukum dagang juga berkaitan dengan hak dan kewajiban antar pihak yang bersangkutan dalam urusan dagang. Hukum perikatan mengatur hal ini. Itulah sebabnya hukum dagang dikategorikan ke dalam hukum perikatan. Hukum perikatan adalah hukum yang secara spesifik mengatur perikatan-perikatan dalam urusan dagang.

## 8. Undang – Undang Perlindungan Konsumen

Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya

---

<sup>6</sup> Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009 *Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa.*

untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen (Sidobalok 2014:39). Hal ini bersifat dalam segala transaksi jual beli, secara langsung maupun secara online. Walaupun adanya transaksi yang tidak melalui tatap muka, konsumen tetap berhak untuk mendapatkan barang yang sesuai dengan pemberitahuan sebelumnya atau barang yang sesuai dengan yang dijanjikan bahwa perlindungan konsumen diperuntukan untuk pemberian kepastian, keamanan serta keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen. Asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas kepastian hukum.<sup>7</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini metode pendekatannya menggunakan metode yuridis normatif. Metode Pendekatan yuridis normatif yaitu didalam menghadapi masalah dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka, dimana hukum dikonsepsikan sebagai apa yang tertulis dalam peraturan perundang-undangan (*law in books*) atau hukum dikonsepsikan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan berperilaku manusia yang dianggap pantas.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Badan Perlindungan Konsumen Nasional, 2005, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan II, Jakarta.

<sup>8</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, 1983, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi Penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analisis yaitu menggambarkan atau menjelaskan kenyataan-kenyataan yang terjadi pada objek penelitian secara tepat dan jelas untuk memperoleh kejelasan tentang masalah yang timbul. Dalam hal ini untuk mendeskripsikan sebab dan akibat terjadinya jual beli barang amplifier rakitan terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli.

## 3. Jenis dan Metode Pengumpulan data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas. Sumber data ini akan diperoleh dari hasil pengamatan dalam transaksi jual beli, menggunakan *marketplace* shopee serta dokumen-dokumen lain dari internet.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari beberapa sumber kepustakaan, seperti buku-buku, literatur, makalah-makalah, artikel, jurnal, dan karya ilmiah serta bisa dari dokumen dan artikel-artikel di internet. Data sekunder dibagi menjadi:<sup>9</sup>

- 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mengikat, terdiri dari :
  - a) Al Quran dan Al Hadist
  - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*Burgerlijk Wetboek*) buku ke ketiga tentang perikatan.

---

<sup>9</sup> Ahmadi Miru, 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok.



c) KUH Dagang d) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. e) Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. f) Peraturan Pemerintah No.8 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberi penjelasan bagi bahan hukum primer terdiri dari a) buku-buku referensi, b) artikel-artikel c) jurnal, d) makalah-makalah hukum dan dokumen-dokumen hasil penelitian dengan masalah sebab dan akibat jual beli barang amplifier rakitan di *marketplace* shopee terhadap ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli dalam hukum perlindungan konsumen.

#### 4. Analisis Data Penelitian

Untuk dapat mencapai tujuan penelitian yaitu memperoleh kesimpulan maka data yang diperoleh kemudian dikumpulkan setelah itu dilakukan analisis secara deskriptif kualitatif, yaitu analisis terhadap permasalahan yang diteliti dengan menguji hasil penelitian dengan teori hukum, Perundang-undangan dan pendapat para ahli hukum.

#### 5. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dilakukan secara tidak langsung melalui pengamatan terhadap jual beli barang amplifier rakitan di *marketplace* shopee.

### G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai bahasan dalam penulisan hukum ini, penulis membagi penulisan

hukum ini menjadi empat bab dan tiap-tiap bab dibagi dalam sub-sub bab yang disesuaikan dengan luas pembahasannya. Sistematika penulisan itu sendiri sebagai berikut :

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Terminologi, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

#### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri Dari : Aspek – Aspek Penting Perlindungan Konsumen Dalam Jual Beli *E-commerce*, Tinjauan Yuridis Tentang Perlindungan Konsumen *Marketplace* Shopee Perspektif Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Tinjauan Jual Beli Yang Sah Perspektif Dalam Hukum Islam.

#### BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjawab Perlindungan Konsumen dan Penyelesaian Permasalahan dalam Jual beli dengan Sistem *E-commerce*.

#### BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisikan Kesimpulan dan Saran.

#### DAFTAR PUSTAKA

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli

##### a. Pengertian Jual Beli

Istilah jual beli dalam hukum perjanjian Indonesia berasal dari bahasa Belanda yaitu *koop en verkoop*. Hukum Belanda mengikuti konsep *emptio vendito* yang berasal dari hukum Romawi adalah jual beli. *Emptio* adalah membeli, sedangkan *venditio* adalah menjual. Jual beli adalah hubungan bersifat timbal balik antara dua pihak dalam hubungan hukum yang berbeda, dimana satu pihak melakukan perbuatan hukum sebagai penjual dan pihak lain sebagai pembeli.<sup>10</sup>

Berikut pengertian menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia dan para ahli hukum diantaranya :

- 1) Menurut pasal 1457 BW (KUH Perdata) Pengertian jual beli adalah suatu perjanjian yang mengikat penjual dan pembeli. Penjual mengikatkan diri untuk menyerahkan suatu barang yang disetujui bersama, dan pembeli mengikatkan diri juga untuk membayar atas nilai harga barang yang telah disetujui. Definisi Pasal 1457 KUH Perdata pada unsur *esensialia* perjanjian jual beli, didasarkan pada suatu unsur pemikiran bahwa unsur benda bertalian dengan *levering* atau penyerahan, sedangkan unsur harga berkaitan dengan pembayaran.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Retno Prabandari, *Jenis-Jenis Perjanjian Sebagai Dasar Hukum dalam pengalihan Hak Guna Bangunan Objek Hak Tanggungan*”, <http://eprints.undip.ac.id/18808/1/RetnoPrabandari>. Pdf hal 1.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hal. 2.

- 2) Menurut Pasal 1459 KUH Perdata suatu barang yang semula dimiliki pihak penjual, akan berpindah tangan kepada si pembeli apabila sudah ada penyerahan secara yuridis.
- 3) Menurut Pasal 1517 KUH Perdata Perjanjian jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, setelah mencapai sepakat tentang kebendaan tersebut, dan harganya meskipun kebendaan itu belum diserahkan, maupun harganya belum dibayar.
- 4) Menurut Ketentuan Pasal 1266 dan 1267 KUH Perdata harga tersebut harus berupa sejumlah uang. Jika dalam perjanjian tidak menunjuk dua hal tersebut maka akan merubah perjanjian nya, menjadi tukar menukar, kalau harga itu berupa jasa , perjanjian nya akan menjadi suatu perjanjian kerja.
- 5) Menurut Pasal 1459 KUH Perdata jual beli bersifat *obligator*,
- 6) Menurut pasal 613 dan 616 KUH Perdata hak milik atas barang yang di jual belum berpindah tangan kepada pembeli selama belum diadakan penyerahan yuridis.

Pada dasarnya syarat sahnya jual beli sudah di atur di dalam Pasal 1320 KUH Perdata, hal ini menjadi syarat sahnya suatu perjanjian jual beli melalui *e-commerce*.<sup>12</sup>

Jual beli menurut pendapat para ahli hukum ;

1. R. Subekti memberikan pendapat mengenai jual beli, jual beli adalah suatu perjanjian bertimbal balik dalam mana pihak yang satu (si penjual) berjanji untuk menyerahkan hak milik atas barang,

---

<sup>12</sup> Lily Haryati, 2015, *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Atas Jual Beli Barang Elektronik Secara Online di Indonesia dan Malaysia*, UIB Repository.

sedang pihak yang lain (si pembeli) berjanji untuk membayar harga yang terdiri atas sejumlah uang sebagai imbalan dari perolehan hak milik tersebut. Yang harus diserahkan adalah hak milik atas barangnya bukan sekedar kekuasaan atas barang tadi yang harus dilakukan penyerahan atau *levering* secara yuridis.<sup>13</sup>

2. Menurut Wiryo Prodjodikiro dalam setiap perjanjian ada dua macam subjek, yang pertama dapat berupa individu, yaitu penjual dan pembeli, dan yang kedua adalah seorang dapat berupa suatu badan hukum, kedua subjek hukum tersebut dalam suatu perjanjian jual beli masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.<sup>14</sup>
3. Menurut Hartono Soerjopratiknjo, Perjanjian jual beli secara historis dan logis merupakan species dan genus perjanjian tukar menukar di mana salah satu prestasinya terdiri atas sejumlah uang dalam arti alat pembayaran yang sah. Istilah harga memiliki arti netral dalam KUH Perdata, tetapi isinya sesuai menurut pasal 1457 KUH Perdata, harga tidak berarti apapun selain jumlah alat pembayaran yang sah.<sup>15</sup>

Berdasarkan ketentuan Pasal 1457 KUH Perdata, jual beli ditegaskan sebagai suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> R.subekti, 1985, *Aneka Perjanjian*, hal 1, PT Alumni Bandung.

<sup>14</sup> Wiryo Prodjodikiro, 1973, *Azaz – Azaz Hukum Perjanjian*, hal 17, Sumur Bandung, Jakarta.

<sup>15</sup> *Ibid*, hal 3.

<sup>16</sup> I Ketut Oka Setiawan, 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, hal 158, Jakarta.



Dalam sejarah Islam, sejak zaman Rasulullah SAW jual beli bukanlah produk baru. Jual beli sudah dikenal dalam hukum Islam. Pengertian jual beli dalam hukum Islam secara istilah disebut al-bai' yang berarti menjual, mengganti dan menukar satu barang dengan yang lainnya. Kata al-bai' dalam bahasa arab terkadang digunakan untuk mengartikan lawan kata, yaitu kata al-syira' (membeli).<sup>17</sup>

#### **b. Dasar Hukum Jual Beli**

Dasar hukum jual beli setiap negara memiliki perbedaan, seperti negara dengan sistem *Common Law*, khususnya di Inggris, jual beli diatur *Sale of Goods Act 1979 (SGA 1979)*. Di dalam *Art 2 Paragraf 1 The SGA 1979* mendefinisikan *sale of goods* sebagai kontrak yang dibuat oleh penjual dan pembeli, penjual setuju mengalihkan hak milik atas suatu barang (*property*) kepada pembeli, dan pembeli sepakat untuk membayar dalam bentuk uang atas harga yang telah disepakati. *Property* berarti sebagai kepemilikan (*Ownership*). Sehingga objek dari perjanjian jual beli ini adalah berupa pengalihan kepemilikan barang dari penjual ke pembeli. Pengalihan kepemilikan menjadi *consideration* atas pembayaran sejumlah uang yang dilakukan oleh pembeli.<sup>18</sup>

Di Indonesia Perjanjian jual beli diatur dalam Buku III *KUH Perdata* di mana secara historis, *KUH Perdata* berasal dari *Code Civil* Prancis. Kemudian *Code Civil* tersebut diadopsi Netherland sehingga dimuat ke dalam *Netherland Burgerlijk Weetboek* ini diberlakukan juga di Hindia Belanda menjadi *Burgerlijk Weetboek Voor Indonesia*, yang sekarang

---

<sup>17</sup> M. Ali Hasan, 2003, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fih Muamalah)*, PT Raja Grafindo Persada, hal 113, Jakarta,.

<sup>18</sup> Retno Prabandari, *Jenis-Jenis Perjanjian.. Op. Cit.* hal 5.

dikenal dengan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). KUH Perdata ini berdasarkan Pasal II Aturan Peralihan UUD 1945 masih berlaku hingga saat ini.<sup>19</sup>

Perjanjian jual beli diatur dalam KUH Perdata Buku III sebagai bagian dari perikatan. Perjanjian jual beli dalam Buku III Bab Kelima Bagian Kesatu mengenai ketentuan-ketentuan umum (Pasal 1457-1471), Bagian Kedua mengenai kewajiban-kewajiban penjual (Pasal 1473-1512), Bagian Ketiga mengenai kewajiban pembeli (Pasal 1513-1518), Bagian Keempat mengenai Hak Membeli Kembali (Pasal 1519-1532), dan Bagian Kelima mengenai ketentuan-ketentuan khusus mengenai jual beli piutang dan lain-lain benda tidak berwujud (Pasal 1457-1540), dengan itu, perjanjian jual beli di dalam KUH Perdata diatur pada pasal 1457 sampai dengan Pasal 1540.<sup>20</sup>

Buku III KUH Perdata tersebut diklasifikasikan sebagai hukum pelengkap atau mengatur (*aanvullenrecht optional law*). Menurut Pitlo Undang-Undang tambahan merupakan aturan-aturan yang berlaku selama yang bersangkutan mengaturnya dengan cara yang berbeda, dan di mana dapat dilihat dari Undang-Undang tambahan ini tujuannya adalah untuk mengisi atau melengkapi kekosongan yang dibiarkan oleh yang bersangkutan.

Hukum pelengkap memperhatikan dua hal yaitu apa yang diatur sendiri oleh para pihak Buku III KUH Perdata diklasifikasikan sebagai hukum pelengkap atau peraturan (hukum pilihan *aanvullenrecht*). Menurut Pitlo, Undang-Undang tambahan adalah peraturan-peraturan yang berlaku

---

<sup>19</sup> Ridwan Khairandy, , 2016, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press Cetakan 1, hal 8-9, Yogyakarta.

<sup>20</sup> Ibid, hal. 9.

selama yang bersangkutan mengaturnya dengan cara yang berbeda dan di mana dapat dilihat dari Undang-Undang tambahan ini tujuannya adalah untuk mengisi atau melengkapi lubang yang ditinggalkan oleh yang bersangkutan.

Ketika mereka sendiri yang membuat aturan untuk dan apa yang secara umum dianggap benar dalam keadaan tertentu. jelas bahwa kedua aspek ini saling melengkapi. Karena itu, Undang-Undang tambahan ini bukan tentang mengisi, tetapi tentang mengisi celah hukum yang ditinggalkan oleh yang bersangkutan.

### c. **Terjadinya Wanprestasi Dalam Transaksi Jual Beli**

Di dalam hubungan transaksi jual beli, kedua belah pihak produsen dan konsumen, dibebankan hak-hak serta kewajiban-kewajiban sebagaimana diatur masing-masing di dalam Pasal 1513-1518 KUH Perdata untuk pembeli dan Pasal 1474-1512 KUH Perdata untuk penjual, sebagaimana terdapat pada Pasal 1474 KUH Perdata, kewajiban utama penjual adalah menyerahkan barang dan menanggungnya.<sup>21</sup>

Menyerahkan barang adalah memindahkan penguasaan atas barang yang dijual dari tangan penjual kepada pembeli. Perjanjian jual beli menurut hukum perdata Indonesia merupakan perjanjian *obligator* bukan perjanjian kebendaan. Penjual masih wajib menyerahkan barang jualannya kepada pembeli. Penyerahan tersebut dapat dilakukan bersamaan dengan terjadinya kesepakatan, dengan terjadinya kesepakatan di ikuti pembayaran dari pembeli, atau dalam jangka waktu tertentu dengan syarat penyerahan bisa

---

<sup>21</sup> Ridwan Khairandy, 2016, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press, Cetakan 1, Yogyakarta.

atau disepakati dilakukan pada waktu berbeda dengan saat tercapainya kesepakatan.

Namun arti menanggung merupakan kewajiban penjual untuk memberi jaminan atas ketentraman dan jaminan dari kemungkinan adanya cacat tersembunyi (*hidden defects*). Kewajiban menanggung ketentraman di maksudkan penjual wajib menjamin bahwa pembeli tidak akan terganggu dengan orang lain dalam hal memakai atau mempergunakan barang yang dibelinya. Hal ini merupakan konsekuensi dari jaminan yang diberikan oleh penjual kepada pembeli bahwa barang yang dijualnya adalah benar-benar miliknya sendiri, bebas dari sesuatu beban maupun tuntutan pihak lain.

Mengenai kewajiban penjual untuk menanggung cacat tersembunyi atau *hidden defects*, ditentukan dalam Pasal 1504 KUH Perdata, yang mana dijelaskan bahwa penjual diwajibkan menanggung cacat-cacat tersembunyi pada barang yang dijualnya, yang menyebabkan barang tersebut tidak bisa digunakan secara maksimal. Cacat tersembunyi yang dimaksud adalah cacat yang demikian rupa adanya sehingga tidak mudah terlihat atau diketahui oleh pembeli. Perlu diketahui, kewajiban penjual menanggung cacat tersembunyi ini tetap ada meskipun penjual sendiri tidak mengetahui adanya cacat tersembunyi tersebut, kecuali sebelumnya sudah diperjanjikan bahwa ia (penjual) tidak diwajibkan menanggung sesuatu apapun. Sedangkan untuk cacat yang mudah diketahui pembeli, pembeli dianggap sudah menerima adanya cacat sehingga penjual tidak wajib untuk menanggung akibat dari adanya cacat tersebut.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ibid, hal 65-66.

Sehubungan dengan adanya cacat tersembunyi, pembeli dapat mengembalikan barang atau produk kepada penjual dengan menuntut pengembalian (uang) sebesar sebagian dari harga belinya, jika penjual ternyata telah mengetahui adanya cacat tersembunyi itu maka penjual diwajibkan melakukan pengembalian uang secara keseluruhan yaitu seharga (penuh) yang telah dibayarkan pembeli kepadanya, bukan hanya dari harga beli, hal tersebut sebagai ganti rugi yang di derita pembeli akibat dari cacatnya barang yang dijualnya (Pasal 1510 KUH Perdata).<sup>23</sup> Mengenai cacat tersembunyi ini adalah bahwa konsumen sebagai pembeli tidak mempunyai kemampuan untuk mengetahui dan menemukan cacat tersebut. Seperti misalnya, konsumen tidak mengetahui bahan baku, proses produksi, desain dan sebagainya. Atas dasar itulah KUH Perdata membebaskan resiko atas cacat tersembunyi kepada penjual, akan tetapi KUH Perdata memberi kemungkinan untuk membuat perjanjian yang bisa mengecualikan kewajiban penjual tersebut, misalnya dengan pemberian garansi atau bisa juga dengan pemberitahuan sebelumnya seperti barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan, dan sebagainya.<sup>24</sup>

Ditinjau dari segi benda yang dijadikan objek dalam jual beli menurut Imam Taqqiyudin, dibagi menjadi tiga bentuk, yaitu :

- a) Jual beli benda yang kelihatan
- b) Jual beli benda yang hanya disebutkan sifat-sifatnya dalam janji
- c) Jual beli benda yang tidak sah.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> Ibid, hal 66.

<sup>24</sup> Ibid, hal 67.68.

<sup>25</sup> <http://eprints.walisongo.ac.id/6833/3/BAB%20II.pdf>. Diakses pada 08 Oktober 2019.



#### d. Wanprestasi

##### a. Ruang Lingkup wanprestasi

Wanprestasi berasal dari bahasa Belanda *Wanprestatie* yang artinya tidak memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik perikatan yang timbul dari Undang-Undang maupun yang timbul dari sebuah perjanjian.

R. Subekti mengatakan bahwa “perkataan *wanprestasi* berasal dari bahasa Belanda yang berarti prestasi buruk”, yaitu apabila si penghutang tidak melakukan apa yang dijanjikan atau ia melakukan atau berbuat sesuatu yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan.<sup>26</sup> Menurut Wirjono Prodjodikoro mengatakan bahwa *wanprestasi* adalah ketiadaan suatu prestasi yaitu isi dari perjanjian tersebut.<sup>27</sup>

Jadi penyebab terjadinya *wanprestasi* apabila kreditur tidak memperoleh apa yang telah dijanjikan debitur, sehingga apabila pihak yang satu menjamin adanya ciri-ciri tertentu pada objek perjanjian dan ternyata ciri-ciri tersebut tidak ada, maka pihak lawan dapat menuntut atas dasar *wanprestasi* karena janji-janji tersebut sekarang sudah menjadi bagian dari isi perjanjian. Jadi dapat kita simpulkan bahwa wanprestasi atau dikenal dengan cedera janji adalah kondisi di mana debitur tidak dapat melaksanakan kewajiban prestasinya yang ditentukan di dalam perikatan khususnya perjanjian, sehingga wanprestasi merupakan pelanggaran kewajiban kontraktual, Sehingga *wanprestasi* dapat diartikan tidak terlaksananya prestasi karena kesalahan debitur

---

<sup>26</sup> I ketut Oka Setiawan, Op. Cit., hal 19.

<sup>27</sup> Wirjono Prodjodikoro, Op. Cit., hal 17.

baik karena sengaja maupun karena kelalaiannya sendiri atau karena debitur menghadapi keadaan memaksa (*Overmacht*).

b. Bentuk Wanprestasi

Dalam perikatan untuk memberikan sesuatu debitur wajib memberikan prestasinya atau dengan kata lain debitur wajib melunasi hutang prestasinya dengan baik, apabila debitur dalam hal ini tidak berprestasi dengan baik, maka ia melakukan wanprestasi. Mengenai wujud *wanprestasi* J. Satrio berpendapat bahwa ada tiga wujud dari wanprestasi itu sendiri, yaitu :<sup>28</sup>

- a. Debitur sama sekali tidak berprestasi, artinya prestasi itu tidak hanya terlambat, tetapi juga tidak bisa lagi dijalankan. Hal ini dapat disebabkan karena:
  1. Pemenuhan prestasi tidak mungkin lagi dilaksanakan karena barangnya telah/sudah musnah.
  2. Prestasi kemudian sudah tidak berguna lagi, karena saat penyerahan mempunyai arti yang sangat penting.
- b. Memberikan prestasi yang tidak semestinya atau keliru berprestasi atau tidak tepat waktunya. Dengan kata lain, terlambat melakukan prestasi yang artinya meskipun prestasi itu dilaksanakan atau diberikan, tetapi tidak sesuai dengan waktu penyerahan dalam perikatan.
- c. Memenuhi prestasi tidak sempurna, artinya prestasi diberikan tetapi tidak sebagaimana mestinya.

---

<sup>28</sup> I Ketut Okta Setiawan, Op. Cit., hal 19.

Tentang kerugian apa saja yang dapat di tuntutan kreditur, diatur di dalam pasal 1246 *KUH Perdata*, yang menentukan penggantian pengangkutan, kerugian dan bunga yang boleh dituntut oleh kreditur yaitu:

1. Kerugian yang di derita kreditur.
2. Keuntungan yang akan diperoleh seandainya perjanjian dipenuhi.

Kedua faktor tersebut di cakup dalam pengertian biaya, kerugian dan bunga. Suatu hal yang tidak dipisahkan dalam memperkirakan besarnya jumlah ganti rugi adalah perbandingan antara kedua keadaan prestasi dengan kerugian yang sungguh-sungguh terjadi. Terhadap kelalaian atau kealpaan, si berutang diancam beberapa sanksi atau hukuman. Hukuman ini timbul akibat dari debitur yang lalai, diantaranya:

1. Membayar kerugian yang diderita kreditur atau membayar ganti rugi (Pasal 1247 *KUH Perdata*). Ganti rugi ini sering diperinci dalam 3 unsur yaitu biaya (*konsten*), rugi (*schade*) dan bunga (*intersten*).<sup>29</sup> Biaya yang dimaksud dalam hal ini ialah segala pengeluaran atau pengangkutan yang nyata-nyata sudah dikeluarkan oleh satu pihak. Sedangkan yang dimaksud dengan rugi ialah segala sesuatu kerugian yang karena kerusakan barang-barang kepunyaan kreditur yang diakibatkan kelalaian debitur. Sedangkan dalam hal bunga yang dimaksud adalah kerugian yang berupa kehilangan keuntungan yang sudah dibayangkan (*winst*

---

<sup>29</sup> Ridwan Khairandy, 2013, *Hukum Kontrak Indonesia, Dalam Perspektif*, FH UII Press, hal 287, Yogyakarta.

*derving*) atau dihitung oleh kreditur andai debitur tidak *wanprestasi*.

2. Pembatalan perjanjian (Pasal 1266 KUH Perdata). Pembatalan perjanjian yang dimaksudkan dalam hal ini adalah bertujuan untuk membawa kedua belah pihak kembali kepada keadaan semula sebelum perjanjian diadakan. Apabila dalam hal ini salah satu pihak telah menerima sesuatu dari pihak lain, baik uang maupun barang, maka itu harus dikembalikan. Masalahnya ialah pembatalan perjanjian karena kelalaian atau *wanprestasi* tidak secara otomatis membuat batal atau membatalkan sebuah perjanjian, tetapi yang dapat membatalkan perjanjian adalah hakim, karena dalam hal ini seorang hakim memiliki kekuasaan *discretioner* artinya bahwa kekuasaan untuk menilai besar kecilnya kelalaian debitur dibandingkan dengan beratnya akibat pembatalan perjanjian yang mungkin menimpa si debitur.
3. Peralihan resiko (Pasal 1237 ayat 2, Pasal 1460 KUH Perdata). Resiko ialah kewajiban untuk memikul kerugian jika terjadi sesuatu peristiwa di luar kesalahan salah satu pihak yang menimpa barang yang menjadi objek perjanjian.
4. Membayar biaya perkara, jika sampai sebuah perkara diperkarakan di pengadilan (Pasal 181 HIR). Seorang debitur yang lalai akan dikalahkan kalau sampai terjadi sesuatu perkara di muka hakim.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Ibid, hal 287-288.

Apabila debitur dalam keadaan wanprestasi, maka kreditur dapat memilih diantara beberapa kemungkinan tuntutan sebagaimana yang disebutkan Pasal 1267 KUH Perdata, yaitu:

1. Pemenuhan perjanjian.
2. Pemenuhan perjanjian dengan ganti rugi.
3. Ganti kerugian.
4. Pembatalan perjanjian.
5. Pembatalan dengan ganti rugi.

Menurut pasal diatas terjadinya *wanprestasi* pihak debitur dalam suatu perjanjian, membawa akibat yang tidak mengenakan bagi debitur, karena kreditur harus:

1. Mengganti kerugian;
2. Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat debitur;
3. Jika perikatan timbul dari perikatan timbal balik kreditur dapat meminta pembatalan (pemutusan) perizinan.<sup>31</sup>

Pertanggungjawaban menurut kamus Bahasa Indonesia terdapat 2 (dua) pengertian, yaitu; perbuatan bertanggung jawab, dan sesuatu yang dipertanggungjawabkan. Dalam Bahasa Inggris kalimat tanggung jawab memiliki beberapa pandangan kata, *responsibility*, *accountability* dan *liability*. Menurut kamus Bahasa Inggris-Indonesia, *responsibility* adalah tanggung jawab, *Accountability*, yaitu keadaan untuk

---

<sup>31</sup> Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum*, Mandar Maju . hal 11, Bandung.



dipertanggungjawabkan, keadaan dapat dimintai pertanggungjawaban, dan *liability* adalah pertanggungjawaban.<sup>32</sup>

Maka dari itu tanggung jawab lebih pada suatu kewajiban untuk menanggung yang bisa dikenakan, sedangkan pertanggungjawaban lebih pada adanya sesuatu yang harus dipertanggungjawabkan sebagai akibat dari sesuatu perbuatan yang dilakukan atau tindakan tertentu.<sup>33</sup>

Kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku merupakan pengertian dari istilah tanggung jawab hukum. Karena adanya peraturan hukum atau norma yang mengatur mengenai tanggung jawab, saat ada yang melanggar peraturan hukum atau norma hukum, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan peraturan hukum yang dilanggarnya. Berkaitan dengan hal tersebut, istilah pertanggungjawaban hukum dirasa lebih tepat untuk digunakan, meskipun terkadang istilah keduanya digunakan secara bergantian karena memiliki kesamaan makna.<sup>34</sup> Tanggung jawab berdasarkan kelalaian produsen berakibat munculnya kerugian bagi konsumen, untuk itu hak konsumen untuk mengajukan ganti rugi kepada produsen.<sup>35</sup>

Tanggung jawab dalam Hukum Perdata dibagi menjadi dua, yang pertama tanggung jawab akibat terjadinya wanprestasi, dan yang kedua tanggung jawab yang timbul akibat perbuatan melawan hukum. Tanggung jawab berdasarkan wanprestasi merupakan bagian dari

---

<sup>32</sup> Tim Penyusun *Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan I, Balai Pustaka, Jakarta, 1991, hal 1006.

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Ibid, hal 96

<sup>35</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, . 2004 , “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, PT Raja Grafindo Persada, hal 148, Jakarta.

*contractual liability*. Prinsip ini merupakan upaya produsen dalam memenuhi janjinya kepada konsumen.

Penerapan ganti rugi akibat *wanprestasi* yang dilakukan produsen bersifat wajib atau mutlak, yang artinya ketika konsumen tetap mengalami kerugian walaupun produsen sudah berupaya memenuhi kewajiban dan janjinya, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut. Namun prinsip ini tetap memiliki kelemahan seperti adanya pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan serta persyaratan hubungan kontrak.<sup>36</sup>

Apabila tuntutan ganti kerugian didasarkan pada *wanprestasi*, maka terlebih dulu tergugat dengan penggugat (produsen dengan konsumen) terikat suatu perjanjian. Pihak ketiga (bukan sebagai pihak dalam perjanjian) yang dirugikan tidak dapat menuntut ganti kerugian dengan alasan *wanprestasi*. Ganti kerugian yang diperoleh karena adanya *wanprestasi* merupakan akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban tambahan yang berupa kewajiban atas prestasi utama atau kewajiban jaminan atau garansi dalam perjanjian.

Bentuk-bentuk *wanprestasi* ini dapat berupa :<sup>37</sup>

- a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali;
- b. Debitur terlambat dalam memenuhi prestasi;
- c. Debitur berprestasi tidak sebagaimana mestinya.

---

<sup>36</sup> Zulham, 2013, "*Hukum Perlindungan Konsumen*", Kencana Prenada Media Group, hal 86-92, Jakarta.

<sup>37</sup> Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, hal 11, Bandung.

Dalam tanggung gugat berdasarkan adanya wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain daripada akibat penerapan klausula dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk berdasarkan perjanjian yang mereka buat. Mengingat perikatan yang mereka buat secara sah dan sukarela, berdasarkan ketentuan Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya.<sup>38</sup> Namun mengenai ganti rugi yang dapat dituntut, menurut Pasal 1248 KUH Perdata menyebutkan beberapa unsur, diantaranya;

1. Biaya (*Kosten*) segala pengeluaran yang nyata-nyata sudah dikeluarkan.
2. Rugi (*Schadein*) ialah kerugian karena kerusakan barang milik kreditur akibat kelalaian debitur;
3. Keuntungan (*Interessen*) ialah kerugian akibat hilangnya keuntungan yang diharapkan.<sup>39</sup>

## **B. Tinjauan Umum Tentang E - Commerce**

### **a. Pengertian E-commerce**

*Electronic commerce* atau yang disingkat dengan e-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (*consumers*), manufaktur (*manufactures*), *service providers* dan pedagang perantara (*Intermediateries*) dengan menggunakan jaringan jaringan komputer (*computer network*) yaitu internet. Penggunaan sarana internet merupakan

---

<sup>38</sup> I Ketut Okta Setiawan, Op Cit., hal 1.

<sup>39</sup> Ibid, hal 21.

suatu kemajuan teknologi yang dapat dikatakan menunjang secara keseluruhan spektrum kegiatan komersial.<sup>40</sup>

Dalam pengertian *e-commerce* adalah suatu transaksi komersial yang dilakukan antara penjual dan pembeli atau dengan pihak lain dalam hubungan perjanjian yang sama untuk mengirimkan sejumlah barang, pelayanan, atau peralihan hak. Transaksi komersial ini terdapat di dalam media elektronik (media digital) yang secara fisik tidak memerlukan pertemuan para pihak dan keberadaan media ini dalam *public network* atas sistem yang berlawanan dengan *private network* (sistem tertutup). Dan sistem *the public network* ini harus mempertimbangkan sistem terbuka.<sup>41</sup>

Menurut Kalakota dan Whinston meninjau pengertian *E-commerce* dari beberapa perspektif, yaitu :<sup>42</sup>

1) Perspektif komunikasi

Pada perspektif *e-commerce* merupakan sebuah proses pengiriman barang, layanan informasi, atau pembayaran melalui komputer ataupun peralatan elektronik lainnya.

2) Perspektif proses bisnis

Pada perspektif ini *e-commerce* merupakan sebuah aplikasi dari suatu teknologi menuju otomatisasi dari transaksi-transaksi bisnis dan alur kerja (*workflow*).

3) Perspektif layanan

Pada perspektif ini, *E-commerce* adalah suatu alat yang memenuhi keinginan yang memenuhi keinginan perusahaan,

---

<sup>40</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2017, "*Hukum Transaksi Elektronik*", Nusa Media, hal 11, Bandung.

<sup>41</sup> *Ibid*, hal 12.

<sup>42</sup> Arsyad Sanusi, 2011" *Hukum E-Commerce*, Sasrawarna, hal 217-218, Jakarta.

manajemen, dan konsumen untuk menurunkan biaya-biaya pelayanan di satu sisi dan untuk meningkatkan kualitas barang dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman.

#### 4) Perspektif online

Pada perspektif ini, *E-commerce* menyediakan kemampuan untuk membeli dan menjual produk atau barang serta informasi melalui layanan internet maupun sarana online lainnya.

### b. Dasar Hukum E - Commerce

#### 1. KUH Perdata

Dalam pandangan umum, transaksi jual beli merupakan salah satu jenis perjanjian yang diatur dalam buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Perjanjian ini termasuk salah satu perjanjian riil artinya perjanjian ini baru terjadi jika barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan.<sup>43</sup>

Transaksi elektronik yang juga merupakan suatu transaksi jual beli tentu saja dalam prosesnya terdapat suatu perjanjian. Perjanjian *E-commerce* yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti perjanjian pada umumnya, tetapi perjanjian tersebut dapat dilakukan, meskipun tanpa adanya pertemuan langsung antara kedua belah pihak, namun perjanjian antara para pihak tersebut dilakukan secara elektronik. Transaksi elektronik dapat dituangkan dalam sebuah kontrak elektronik, maka kontrak tersebut mengikat para pihak.<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Budi Santoso, 2018, “Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia”, dalam Jurnal Law Reform, Volume 14 No.1 hal 92.

<sup>44</sup> Oc Kaligis, 2012, *Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dalam Prakteknya*, Yasrif Watampone, hal 35, Jakarta.



Selalu dipertanyakan saat-saat terjadinya kontrak antara pihak, mengenai hal ini terdapat beberapa ajaran, yakni;

- a. Teori kehendak (*Wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat.
- b. Teori pengiriman (*Verzendtheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran.
- c. Teori pengetahuan (*Vernemingstheorie*) mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima.
- d. Teori kepercayaan (*Vertrouwenstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.<sup>45</sup>

Dalam kaitannya suatu perjanjian yang terjadi dalam transaksi *E-commerce* tetap mengacu pada Pasal 1320 KUH Perdata, Pasal 1320 KUH Perdata yang mengatur agar suatu perjanjian oleh hukum dianggap sah sehingga mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat-syarat sahnya perjanjian.<sup>46</sup> Syarat-sah perjanjian tersebut meliputi;<sup>47</sup>

- a. Kepastian yang mengikat kedua belah pihak.
- b. Kecakapan dalam membuat suatu perikatan.

---

<sup>45</sup> Mariam Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, , PT Citra Aditya Bakti, hal 295-296, Bandung.

<sup>46</sup> Budi Santoso, Op Cit., hal 93.

<sup>47</sup> Pasal 1320 KUH Perdata.

- c. Suatu pokok persoalan tertentu.
- d. Suatu sebab yang tidak terlarang.

Perjanjian terjadi antara kedua belah pihak yang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa itu timbul lah suatu hubungan yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dengan demikian hubungan perjanjian dengan perikatan adalah bahwa perjanjian itu menimbulkan perikatan<sup>48</sup>. Hal tersebut diatur dan disebutkan dalam Pasal 1233 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang berbunyi. ”Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena Undang-Undang”.

Pengertian perikatan tidak terdapat dalam Buku III Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, akan tetapi menurut ilmu pengetahuan hukum, perikatan dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi diantara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak lainnya wajib memenuhi syarat prestasi itu.<sup>49</sup> Sebagai realisasi dari perikatan yang terdapat di dalam perjanjian, maka diatur hak-hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut, maka perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta

---

<sup>48</sup> Subekti, Op Cit., hal. 1.

<sup>49</sup> Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, hal 6, Bandung.

kekayaan. Hukum yang mengatur tentang perjanjian ini disebut Hukum Perjanjian (*Law of Contract*).<sup>50</sup>

2. UU No. 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Pengaturan Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebelumnya sudah dikeluarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang ITE, kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan *E-commerce* dalam berbagai peraturan Perundang-Undangan seperti, Undang-Undang No. 12 tahun 2002 Tentang hak cipta, Undang-Undang No. 14 Tahun 2001 Tentang Hak Paten, Undang-Undang No. 15 Tahun 2001 Tentang Merek, Undang-Undang Telekomunikasi No. 36 Tahun 1999, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.<sup>51</sup>

Dalam hal ini Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang ITE telah direvisi menjadi Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang informasi dan Transaksi Elektronik, disahkan dan diterapkan secara umum untuk semua kegiatan yang berkenaan dengan suatu perjanjian terutama perjanjian jual beli menggunakan dasar hukum dari pasal 1320 KUH Perdata. Begitu juga dengan perbuatan perdagangan atau transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik yang berkembang. Sebelumnya menggunakan aturan hukum yang ada dalam KUH Perdata.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Ibid, hal 6.

<sup>51</sup> Ahmad Siregar, *Keabsahan Jual beli Online Shop Ditinjau Dari UU No.19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, dalam Jurnal Ilmiah Advokasi, September 2019, Volume 7 No.2 hal 116.

<sup>52</sup> Ellectrananda Anugerah, *Suatu Tindakan Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Pelanggan*, dalam Makalah Seminar Nasional UNS Summit & Award, Agustus 2017, hal 250.

Kekosongan hukum sempat dirasakan dalam pengaturan hukum tentang *e-commerce* menimbulkan masalah-masalah seperti.

- a. Otentikasi subjek hukum yang membuat transaksi melalui internet.
- b. Saat terjadi perjanjian berlaku dan memiliki kekuatan mengikat secara hukum.
- c. Objek yang diperjualbelikan.
- d. Mekanisme peralihan hak.
- e. Hubungan hukum dan pertanggungjawaban para pihak yang terlibat dalam transaksi baik penjual, pembeli, maupun para pendukung seperti perbankan, *internet service provider* (ISP), dan lain-lain.
- f. Legalitas dokumen catatan elektronik serta tanda tangan digital sebagai alat bukti.
- g. Mekanisme penyelesaian sengketa.
- h. Pilihan hukum dan forum peradilan yang berwenang dalam penyelesaian sengketa.
- i. Masalah perlindungan konsumen, hak kekayaan intelektual, dan lain-lain.<sup>53</sup>

Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik adalah wujud dari tanggung jawab negara dan telah di revisi menjadi Undang-Undang No.19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Di mana untuk memberikan perlindungan maksimal pada seluruh aktivitas

---

<sup>53</sup> Ahmad Siregar, Op. Cit., hal 116.

pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di dalam negeri agar terlindungi dengan baik dari potensi kejahatan dan penyalahgunaan teknologi.<sup>54</sup>

Transaksi jual beli yang dilakukan melalui alat elektronik dalam transaksi elektronik, harus memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional. Sebagaimana ditentukan pada pasal 18 ayat (1) UU ITE yang berbunyi “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik yang mengikat para pihak.<sup>55</sup> Para pihak yang saling mengikatkan diri berasal dari kesepakatan yang disetujui oleh masing-masing pihak, seperti yang terdapat dalam pasal 1320 KUH Perdata mengenai kesepakatan para pihak yang diutamakan untuk melanjutkan setiap perbuatan dalam suatu perjanjian dalam suatu perjanjian.<sup>56</sup>

Kontrak elektronik adalah kontrak baku yang dirancang, dibuat, ditetapkan, digandakan, dan disebarluaskan secara digital melalui situs (*website*) secara sepihak oleh pembuat kontrak (dalam hal ini dapat pula oleh penjual) untuk ditutup secara digital oleh penutup kontrak (dalam hal ini konsumen). Kontrak secara elektronik sebagai salah satu perjanjian baku dilakukan secara jarak jauh bahkan sampai

---

<sup>54</sup> Tim Scribd, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*, dikutip dari [www. Scribd.com](http://www.Scribd.com) diakses 12 Februari 2021.

<sup>55</sup> Heru Kuswanto, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak Melalui Internet*, dalam *Jurnal Ilmu Hukum* Volume XX. No.20, April 2011, hal 58.

<sup>56</sup> Ahmad Siregar, *Op. Cit.*, hal 117.

melintasi batas negara, dan biasanya para pihak dalam perjanjian elektronik tidak saling bertatap muka atau tidak pernah bertemu.<sup>57</sup>

3. Undang-Undang No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan.

Terkait dengan *e-commerce*, dalam UU Perdagangan juga telah mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik atau *E-Commerce*, yang diatur dalam pasal 65 dan 66. Pemberlakuan aturan *e-commerce* yang tercantum di dalam UU Perdagangan ini berlaku untuk skala internasional. Maksudnya adalah seluruh transaksi elektronik yang dilakukan pelaku usaha dalam negeri dan luar negeri, yang menjadikan Indonesia sebagai pasar wajib mematuhi aturan *e-commerce* yang ada di dalam UU Perdagangan dan peraturan pelaksanaannya.<sup>58</sup>

Dalam pasal 65 UU Perdagangan ini, mewajibkan pelaku usaha *e-commerce* untuk menyediakan data dan atau informasi secara lengkap dan benar sehingga akan memudahkan untuk menelusuri legalitas nya. Hal ini sangat baik dalam perlindungan konsumen.<sup>59</sup>

Saat ini implementasi amanat dari pasal 66 UU Perdagangan dihadirkan dengan lahirnya peraturan pemerintah No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

4. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam Konteks transaksi *e-commerce*, aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen

---

<sup>57</sup> Alice Kalangi, *Kedudukan dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet*, dalam Jurnal Lex Privatum, Vol. III No.4.Juli 2015, hal 136.

<sup>58</sup> Az. Nasution 3, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, dalam Jurnal Keadilan, Volume I No.3, September 2001, hal 14.

<sup>59</sup> Deyk Pariadi, *Pengawasan E-Commerce Dalam UU Perdagangan Dan UU Perlindungan Konsumen*, dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan, Volune 48 No 3, Mei 2018, hal 656.



adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam UU Perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 8 sampai dengan pasal 17.<sup>60</sup>

Aspek ini dapat diberlakukan apabila dapat dibuktikan bahwa barang dan atau jasa yang diperdagangkan melalui *e-commerce* melanggar ketentuan ini. Selanjutnya terkait dengan hal ini pula tentang dilarangnya iklan yang menyesatkan konsumen maupun mengelabui, seolah-olah barang dan atau jasa yang ditawarkan mempunyai kondisi yang baik namun pada kenyataannya tidak.<sup>61</sup>

Aspek ini berlaku pada saat pelaku usaha melakukan perbuatan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen. Kerugian ini dapat berupa kerusakan, pencemaran barang dan atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Aspek tanggung jawab ini tidak hanya berlaku bagi pelaku usaha dalam memproduksi barang dan atau jasa, namun juga bagi pelaku usaha periklanan serta importir barang atau penyedia pelaku jasa asing.<sup>62</sup>

Aspek hukum perlindungan konsumen diatas akan berlaku apabila di antara pelaku usaha dan konsumen berada dalam satu wilayah yurisdiksi yang sama yaitu yurisdiksi Indonesia. Masalah akan timbul apabila antara pelaku usaha dan konsumen memiliki yuridiksi yang berbeda.<sup>63</sup>

---

<sup>60</sup> Az. Nasution 3, Op. Cit., hal 28.

<sup>61</sup> *Ibid.* hal 28.

<sup>62</sup> Dekky Pariadi, Op. Cit., hal 654.

<sup>63</sup> Az Nasution 3, Op. Cit., hal 29.

Untuk pelaku usaha yang berada di luar wilayah Indonesia, sebenarnya tergantung kepada perjanjian antara para pihak yang telah disepakati sebelumnya dalam perjanjian. Biasanya dalam kontrak akan dimuat klausula *choice a law* (pilihan hukum), namun dari beberapa yang ada di lapangan, seperti halnya amazon.com, dalam klausula *condition of use* yang diterbitkannya amazon.com menegaskan bahwa untuk setiap transaksi yang dijalankannya berlaku *The Law of State of Washington* sebagai pilihan hukumnya.<sup>64</sup>

5. Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Perdagangan melalui sistem elektronik saat ini diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur tentang Pihak-pihak yang melakukan, persyaratan, penyelenggaraan, kewajiban pelaku usaha, iklan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, kontrak, pembayaran, pengiriman barang, penukaran barang dalam Perdagangan dengan sistem elektronik, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa permasalahan sistem elektronik hingga pengawasan dan pembinaan perdagangan melalui sistem elektronik.<sup>65</sup>

Pengaturan perdagangan pada umumnya telah diatur dalam Undang-Undang No. 7 Tahun 2017 tentang perdagangan dan untuk pengaturan kegiatan perdagangan melalui sistem elektronik diamanatkan untuk membuat pengaturan lebih lanjut dalam peraturan pemerintah yang mengatur aktivitas perniagaan secara elektronik

---

<sup>64</sup> *Ibid*, hal 29.

<sup>65</sup> Tim Jogloabang “ *Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*”, dikutip dari <http://jogloabang.com> diakses 12 Oktober 2020.

demikian terselenggaranya sistem perdagangan yang adil dan terpercaya serta melindungi kepentingan nasional, maka lahirlah Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Yang mengatur aspek hukum perdagangan dalam penyelenggaraan dan pemanfaatan sistem elektronik yang ditujukan khusus untuk Perdagangan.<sup>66</sup>

Lingkup Pengaturan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik di dalamnya mencakup semua kegiatan perdagangan yang dilakukan dengan menggunakan berbagai moda atau jenis sistem komunikasi elektronik, baik yang online maupun secara offline. Hal tersebut akan mencakup hubungan hukum dalam konteks antara pelaku usaha (*Business to Business*) maupun pelaku usaha dengan konsumen (*Business to Customer*).<sup>67</sup>

### **C. Tinjauan Umum Marketplace Perspektif Hukum Dagang di Indonesia**

#### **a. Pengertian Marketplace dalam Perspektif Hukum Dagang**

Kata *Marketplace* dalam bahasa Inggris berarti “pasar”. Seiring dengan perkembangan Zaman, *marketplace* berkembang lebih pesat dan spesifik. Konsep *marketplace* sama halnya dengan pasar tradisional akan tetapi pasar tersebut berbentuk virtual. Pasar tradisional membutuhkan pasar fisik untuk bertemu nya penjual dan pembeli maka *marketplace* hanya membutuhkan sarana internet untuk melakukan transaksi. Menurut Smith, *marketplace* adalah penerapan teknologi sebagai sarana untuk mencapai

---

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Ibid.*

tujuan pemasaran. Maka, *marketplace* merupakan wadah yang memiliki peran untuk menghubungkan penjual dengan pembeli melalui sebuah *website*.<sup>68</sup>

*Marketplace* adalah salah satu *website* yang menyediakan tempat *online* bagi pelaku usaha untuk menawarkan produk, mempromosikan produk yang dijual dengan memberikan deskripsi produknya. *Marketplace* dimanfaatkan oleh penjual sebagai media alternatif untuk memperbesar bisnis mereka. *Marketplace* di desain guna meminimalisir proses usaha yang kompleks sehingga tercipta efisiensi dan efektivitas. Kegiatan jual beli dapat dilakukan oleh setiap orang dengan mudah, tanpa membuang-membuang waktu secara sia-sia karena tanpa harus mempromosikan secara manual, lebih cepat dan murah melalui *Marketplace*. Tidak adanya pembatasan ruang dan waktu merupakan alasan setiap orang dapat untuk mengakses *marketplace* dengan koneksi internet.

*Marketplace* adalah sebuah *platform* untuk melakukan transaksi bisnis secara *online* yang menyediakan metode secara digital untuk memberikan fasilitas komersil seperti menawarkan jasa, barang maupun informasi secara *online* antara penjual dan pembeli.<sup>69</sup> *Marketplace* menyediakan banyak fitur-fitur lengkap sebagai sarana pendukung jual beli antara penjual dengan pembeli. Salah satu fitur yang disediakan penjual dapat membuat toko sendiri secara online di *marketplace* guna memasarkan produknya tanpa

---

<sup>68</sup> Populix, 2021, *Mengenal Apa itu Marketplace, Begini Bedanya dengan E-Commerce*, <https://www.info.populix.co/post/apa-itu-marketplace> , diakses pada tanggal 27 Januari 2022 pukul 11:20 WIB.

<sup>69</sup> Rini Yustiani dan Rio Yunanto, 2017, *Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi*, Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika, Universitas Komputer Indonesia ,Vol. 6 No. 2, hal 45, Bandung.

membuka toko yang membutuhkan biaya, hal ini menjadikan banyaknya masyarakat beralih minat beli ke *marketplace*.

*Marketplace* merupakan perkembangan teknologi di era modernisasi karena memasarkan melalui *marketplace* dapat mencakup semua aspek dari masyarakat. *Marketplace* mempunyai aturan dan ketentuan yang berlaku dan harus ditaati oleh penggunanya karena *marketplace* merupakan sarana penghubung antara penjual dan pembeli yang disebut *development* sesuai kebutuhan masyarakat.

Berkaitan dengan kegiatan jual beli dalam hukum KUH Perdata dan KUHD merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. KUH Perdata merupakan hukum perdata umum, sedangkan KUHD merupakan hukum perdata khusus maka hubungan ini berlaku adegium "*Lex specialis derogat lex generali*" yaitu hukum khusus menyampingkan hukum umum. Sebelum 1 januari 1935 berlaku secara objektif dan subjektif bagi pedagang. Secara objektif diartikan sebagai kegiatan membeli barang dan dijual kembali, sedangkan secara subjektif yaitu bagi siapa saja yang melakukan kegiatan perdagangan sebagai pekerjaan sehari-hari, setelah tanggal 1 januari 1935 terjadi perubahan istilah pedagang (*Koopman*) menjadi Perusahaan (*Berdrijfshandeling*) yaitu tindakan yang terus menerus dan untuk mencari keuntungan. Pengusaha, perusahaan dan badan usaha adalah orang yang mengerjakan usaha, tidak selalu bergantung pada orang lain dalam menjalankan usahanya. Adanya UU No 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan dan UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan hal terpenting dalam kegiatan jual beli melalui marketplace karena hal ini berkaitan dengan *E-commerce* menjadi acuan bagi setiap



pelaku usaha dalam melakukan transaksi perdagangan, khususnya perdagangan yang dilakukan secara online atau *e-commerce*. Dalam UU perdagangan mengatur sistem perdagangan elektronik dengan ketentuan bahwa setiap orang atau badan usaha yang memperdagangkan barang atau jasa wajib menyediakan data dan informasi secara lengkap dan benar. *E-commerce* diatur dalam UU Perdagangan Bab VIII mengenai perdagangan melalui sistem elektronik pada pasal 65 dan 66. UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan pedoman pelaku usaha dan konsumen dapat menjalankan usahanya secara *fair* tidak merugikan konsumen.<sup>70</sup>

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen**

##### **a. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen**

Perlindungan hukum adalah sebuah perlindungan yang diberikan oleh badan-badan hukum pemerintahan kepada setiap individu subjek hukum dengan jaminan bahwa setiap hak yang dimiliki akan dilindungi dari gangguan dan perbuatan yang dapat menghilangkan atau merugikan hak yang dimiliki subjek-subjek hukum tersebut.<sup>71</sup> Pengertian mengenai perlindungan hukum, para ahli hukum juga telah mendefinisikan tentang pengertian perlindungan hukum, ahli tersebut diantaranya adalah,

1. Menurut Satjipto Rahardjo mendefinisikan Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

---

<sup>70</sup> <http://news.liputan6.com/read/2221236/bisnis-penjuala-online-kue-ganja-dibongkar> diunduh 5 Agustus 2015.

<sup>71</sup> Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT Bina Ilmu, hal 1-2, Surabaya.



masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>72</sup>

2. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.

Menurut Az Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Membedakan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut beliau, hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaanya dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>73</sup>

Menurut Muktie, A.Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subjek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.<sup>74</sup>

Pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian

---

<sup>72</sup> Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi –Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Kompas, hal.121, Jakarta.

<sup>73</sup> Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, hal 37, Jakarta.

<sup>74</sup> <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses tanggal 22 Agustus 2017, Pukul 20:00 WIB.

karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam yang bertujuan dalam hal pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban.<sup>75</sup>

Secara umum perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen/UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindak sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>76</sup>

Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen lahir dari kesadaran masyarakat yang bertindak sebagai konsumen untuk melindungi dirinya dalam sebuah transaksi dengan pelaku usaha. Perkembangan peradaban membawa manusia ke dalam kemajuan teknologi yang semakin pesat, terkadang perkembangan itu bukan saja membawa dampak yang positif,

---

<sup>75</sup> Janus Sidobalok, Op. Cit., hal 36.

<sup>76</sup> Az Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bhakti, hal 37, Bandung.

namun juga membawa dampak yang negatif kepada konsumen.<sup>77</sup> Unsur-unsur perlindungan konsumen menurut Shidarta :<sup>78</sup>

- b. Semua Badan/Organisasi secara langsung maupun tidak langsung bergerak dalam perlindungan konsumen. Badan-badan organisasi tersebut dapat terdiri dari badan-badan pemerintah maupun swasta yang khusus didirikan untuk tujuan tersebut. Sebagai upaya dari kalangan swasta, gerakan perlindungan konsumen ini sudah dapat dikatakan cukup lama keberadaannya, yaitu sejak didirikannya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) pada tahun 1973. Badan swasta ini bergerak secara langsung melindungi konsumen di Indonesia, untuk sementara terutama di Jakarta dengan cara-cara spesifik, yaitu dengan melindungi konsumen dengan tidak merugikan apalagi mematikan usaha produsen nasional
- c. Secara tidak langsung juga para produsen barang maupun jasa, turut pula melindungi konsumen, terutama sekali para produsen bonafide, artinya yang memperkirakan bahwa keuntungan mereka peroleh dalam memasukkan hasil produksinya akan lebih terjamin dan langgeng apabila keseluruhan produksinya memenuhi persyaratan tentang mutu, kesehatan, pengepakan, dan lain sebagainya, sebagaimana dikehendaki oleh UUPK.
- d. Konsumen, di mana konsumen sendiri juga wajib melindungi diri sendiri dalam tindakan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dilakukannya dengan cara meningkatkan kewaspadaan yang dilandasi oleh kemampuan dalam memilih dan mengenal suatu produk. Melakukan konsumsi yang

---

<sup>77</sup> Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, hal 15, Jakarta.

seimbang dengan penghasilan, dengan mencegah diri terjerat oleh pola konsumsi yang tinggi yang tidak bermanfaat.

Berdasarkan Pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian khusus dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.<sup>79</sup>

## b. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

### 1. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consument/konsument* (Belanda) atau *consumer* (Inggris-Amerika). Pengertian dari *consument* atau *consumer* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah, arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula kamus bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.<sup>80</sup>

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) tidak ditemukan istilah konsumen, tapi berdasarkan pendirian Mahkamah Agung terdapat beberapa istilah yang perlu diperhatikan, karena istilah ini berarti lebih dekat dengan istilah konsumen, Istilah-istilah tersebut antara lain Pembeli (Pasal 1460, Pasal 1513, dan Pasal 1457 KUH Perdata), Penyewa

---

<sup>79</sup> Az. Nasution 2, 1990, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi, dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Pustaka Sinar Harapan, hal 65, Jakarta.

<sup>80</sup> Az Nasution, *Op. Cit.*, hal 3.

(Pasal 1550, Jo pasal 1548 KUH Perdata), penerima hibah (Pasal 1744 KUH Perdata) dan sebagainya, sedangkan dalam kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) ditemukan istilah tertanggung (Pasal 246), Penumpang (Pasal 393, Pasal 394, Jo Pasal 341).<sup>81</sup>

Menurut Kotler konsumen adalah “Individu atau kaum rumah tangga yang melakukan pembelian untuk tujuan penggunaan personal sedangkan produsen adalah “ Individu atau organisasi yang melakukan pembelian untuk tujuan produksi.”<sup>82</sup> Pakar masalah konsumen di Belanda bahwa para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda atau jasa. Dia ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai akhir dan konsumen terakhir.<sup>83</sup> Pembeli barang dan/atau jasa, penyewa, penerima hibah, peminjam pakai, peminjam, tertanggung atau penumpang pada satu sisi dapat merupakan konsumen (akhir) tetapi pada sisi lain dapat pula diartikan sebagai pelaku usaha, sekalipun pembeli misalnya, tidak semata-mata sebagai konsumen akhir (untuk non komersial) atau untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga masing-masing tersebut.<sup>84</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian mengenai konsumen Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 angka 2 yaitu :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun, makhluk hidup lain dan untuk diperdagangkan”.

---

<sup>81</sup> Az Nasution 2, *Op Cit.*, hal 9.

<sup>82</sup> Kotler dalam Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, hal 63, Jakarta.

<sup>83</sup> Shidarta, *Op Cit.*, hal 2.

<sup>84</sup> Az. Nasution 2, *Op Cit.*, hal 13.

Penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK Menyatakan bahwa di dalam kepastakaan ekonomi dikenal istilah konsumen antara dan konsumen akhir.<sup>85</sup> Konsumen antara adalah “Setiap orang yang mendapatkan barang/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu membuat barang atau jasa untuk digunakan dengan tujuan tertentu membuat barang/atau jasa lain untuk diperdagangkan (tujuan komersial), sedangkan konsumen akhir adalah : “ Setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga, dan atau rumah tangga dan tidak diperdagangkan kembali”.<sup>86</sup> Hal yang membedakan kedua istilah tersebut adalah tujuan penggunaan barang atau jasa tersebut.

Unsur untuk membuat barang/atau jasa lain dan /atau diperdagangkan kembali merupakan pembeda pokok antara konsumen antara dan konsumen akhir, yang penggunaannya bagi konsumen akhir adalah untuk diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, unsur inilah yang pada dasarnya merupakan pembeda kepentingan masing-masing konsumen, yaitu penggunaan suatu produk untuk keperluan atau tujuan tertentu. Konsumen akhir inilah yang dilindungi menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

---

<sup>85</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 1 angka (2), Indonesia.

<sup>86</sup> Az. Nasution 1, *Op Cit*, hal 13.



dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri, maupun bersama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Penjelasan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa yang termasuk pelaku usaha dalam pengertian diatas adalah perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Koperasi, Importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.<sup>87</sup>

Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia membagi pelaku usaha (baik privat maupun publik) ke dalam tiga kelompok, yaitu :<sup>88</sup>

- 1) Investor yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha seperti perbankan, usaha leasing dan lain-lain,
- 2) Produsen yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang dan/atau jasa dari barang-barang dan/atau jasa-jasa lain (bahan baku, bahan tambahan/penolong dan lain-lain);
- 3) Distributor yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang dan/atau jasa kepada masyarakat seperti pedagang retail, pedagang kaki lima, supermarket, toko dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam

---

<sup>87</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 1 angka (3), Indonesia.

<sup>88</sup> Az. Nasution 1, Op Cit., hal. 72.

menemukan kepada siapa tujuan diajukan karena banyak pihak yang dapat digugat.

### c. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam Ketentuan Pasal 2 UUPK terdapat lima asas yakni Perlindungan konsumen ber asas kan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum dimana di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen terdapat penjelasan kelima asas tersebut yakni sebagai berikut ;<sup>89</sup>

#### 1) Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

#### 2) Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

#### 3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

---

<sup>89</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 2, Indonesia.

#### 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakai, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan,

#### 5) Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen demikian pula penjelasannya, tampak bahwa perumus nya mengacu pada filosofi pembangunan nasional, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah Negara Republik Indonesia, Kelima asas yang disebutkan pada pasal tersebut, bila diperhatikan substansi nya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu<sup>90</sup>.

- a. Asas Kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas Keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan, dan,
- c. Asas kepastian hukum.

---

<sup>90</sup> Ahmad Miru dan Sutarnan Yudo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, hal 26, Jakarta.

Tujuan perlindungan konsumen, sebagaimana termaksud dalam ketentuan Pasal 3 UUPK adalah :<sup>91</sup>

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
- f) Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keamanan, serta keselamatan konsumen.

Dari keenam, tujuan perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila di kelompokkan ke dalam tiga tujuan secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c), dan huruf e), sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan terlihat dalam rumusan huruf a), b), termasuk c), dan d),

---

<sup>91</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 3, Indonesia.

serta huruf f), terakhir tujuan yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum tercermin dalam rumusan huruf d).<sup>92</sup>

#### **d. Hak dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha**

##### **1. Hak dan Kewajiban Konsumen**

Pada tahun 1962 hak –hak konsumen telah dicetuskan oleh Presiden Amerika Serikat yaitu John F. Kennedy, yang di sampaikan dalam Kongres Gabungan Negara-negara bagian di Amerika serikat, yaitu :<sup>93</sup>

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan,
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi.
- 3) Hak untuk memilih,
- 4) Hak untuk di dengar.

Kemudian pada tahun 1975, hak-hak konsumen yang dicetuskan oleh John F. Kennedy, dimasukkan dalam program konsumen *European Economic Community* (EEC) yang meliputi :<sup>94</sup>

- 1) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan,
- 2) Hak perlindungan kepentingan ekonomi,
- 3) Hak untuk memperoleh ganti rugi,
- 4) Hak atas penerangan,
- 5) Hak untuk didengar,

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban berdasarkan Ketentuan Pasal 4 UUPK, ada 9 (Sembilan) hak dari konsumen, yaitu 8 (delapan) diantaranya merupakan hak secara

---

<sup>92</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Op Cit*, hal 34-35

<sup>93</sup> Shidarta, *Op Cit*, hal 16.

<sup>94</sup> *Ibid*, hal 16.

eksplisit, diatur dalam UUPK, dan 1 (satu) hak lainnya dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut :<sup>95</sup>

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan /atau jasa sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa,
- 4) Hak untuk di dengar pendapat, dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan,
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut,
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen,
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya,
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya,

Betapa pentingnya hak-hak konsumen, sehingga melahirkan pemikiran yang berpendapat bahwa hak-hak konsumen merupakan generasi

---

<sup>95</sup> *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 4, Indonesia.



keempat hak asasi manusia, yang merupakan, kata kunci dalam konsepsi hak asasi manusia dalam perkembangan di masa yang akan datang.<sup>96</sup> Selain mempunyai hak, konsumen juga mempunyai kewajiban, yang harus dipenuhi nya sebelum mendapatkan haknya tersebut, sebagaimana yang diatur dalam ketentuan pasal 5 UUPK, Antara lain, sebagai berikut ;<sup>97</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
  - 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /atau jasa,
  - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang telah disepakati,
  - 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum, sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- Penjabaran pasal tersebut diatas, dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan/atau jasa kepastian hukum bagi dirinya.<sup>98</sup>

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Dalam kegiatan menjalankan usaha, Undang-Undang memberikan sejumlah hak dan membebaskan sejumlah kewajiban dan larangan kepada pelaku usaha. Pengaturan tentang hak, kewajiban, dan larangan itu dimaksudkan untuk menciptakan hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumennya, sekaligus menciptakan

---

<sup>96</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Op Cit*, hal 180.

<sup>97</sup> *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 5, Indonesia.

<sup>98</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Op Cit.*, hal 184

suasana yang kondusif bagi perkembangan usaha dan perekonomian pada umumnya.<sup>99</sup>

Sebagai salah satu subjek dalam perlindungan konsumen yang sesuai dengan UUPK, pelaku usaha juga mempunyai hak dan kewajiban. Berdasarkan ketentuan Pasal 6 UUPK, ada 5 (lima) hak dari pelaku usaha, yaitu 4 (empat), diantaranya merupakan hak yang secara eksplisit diatur dalam UUPK dan 1 (satu) hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut antara lain, sebagai berikut :<sup>100</sup>

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik,
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen,
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

---

<sup>99</sup> Janus Sidobalok, *Op Cit.*, hal 83.

<sup>100</sup> *Undang-Undang Perlindungan Konsumen*, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 6, Indonesia.

Selain hak-hak yang tersebut diatas, pelaku usaha juga memiliki kewajiban-kewajiban yang diatur dalam ketentuan pasal 7 UUPK antara lain sebagai berikut ;<sup>101</sup>

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan,
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif,
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku,
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan,
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan pemakai, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan,
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>101</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen, UU No.8 Tahun 1999, LN No.42 Tahun 1999, TLN. No. 3821, Pasal 7, Indonesia.

Dalam penjelasan Pasal 7 angka 7), pelaku usaha juga dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan juga dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen, sedangkan dalam penjelasan Pasal 7 angka 6), yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang dapat di uji atau di coba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.<sup>102</sup> Dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diatur di dalam Pasal 4 dan 5 UUPK ini, tampak bahwa hak kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Artinya apa yang menjadi hak dari konsumen merupakan kewajiban pelaku usaha untuk memenuhinya, dan sebaliknya apa yang menjadi hak pelaku usaha adalah kewajiban konsumen.<sup>103</sup>

Dengan demikian, pokok-pokok kewajiban pelaku usaha adalah beritikad baik dalam menjalankan usahanya, memberikan informasi, memperlakukan konsumen dengan cara yang sama, menjamin produk-produknya, memberi kesempatan bagi konsumen untuk menguji dan memberi kompensasi.

#### **e. Pengaturan Mengenai Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Elektronik di Indonesia**

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-

---

<sup>102</sup> M. Saddar, Moh. Taufik Makaro, Habloel Mawardi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, hal 33, Jakarta.

<sup>103</sup> Janus Sidobalok, *Op Cit.*, hal 85.

hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>104</sup> Pengertian perlindungan konsumen sendiri terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu ; Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen, dengan cakupan yang luas meliputi dari tahap untuk mendapatkan barang dan/atau jasa hingga sampai akibat-akibat pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.<sup>105</sup> Konsumen dalam transaksi elektronik memiliki resiko yang lebih besar daripada penjual atau merchant nya dengan kata lain, hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik lebih rentan dilanggar. Hal ini disebabkan karena karakteristik dari transaksi elektronik sendiri yakni tidak terjadi pertemuan secara fisik antara konsumen dan penjual nya yang kemudian dapat menimbulkan berbagai permasalahan.

Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat di temui dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan dasar hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia, sedangkan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik merupakan dasar hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi elektronik. Transaksi

---

<sup>104</sup> Janus Sidobalok, *Op Cit.*, hal 29.

<sup>105</sup> Zulham, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, hal 21, Jakarta.

elektronik menimbulkan berbagai permasalahan, maka dalam pembahasan berikut akan dijabarkan berbagai permasalahan yang penting seputar transaksi elektronik dan pengaturan permasalahan tersebut menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. Permasalahan tersebut adalah.<sup>106</sup>

#### 1. Privasi Data Konsumen

Permasalahan mengenai privasi di Indonesia belum terlalu dipermasalahkan oleh masyarakat, namun lain halnya dengan negara lain dimana privasi dianggap suatu hal yang amat penting sebagai bagian dari hak pribadi seseorang. Pengertian privasi tidak sama dengan kerahasiaan. Privasi merupakan konsep yang lebih luas dari sekedar kerahasiaan yang meliputi hak untuk bebas dari gangguan, hak untuk tetap mandiri, hak untuk di biarkan sendiri, hak untuk mengontrol peredaran dari informasi tentang seseorang dan dalam hal apa saja informasi tersebut harus diperoleh dan digunakan.

Pada umumnya ada tiga aspek privasi, yaitu mengenai pribadi seseorang, privasi dari data seseorang dan privasi atas komunikasi seseorang.<sup>107</sup> Permasalahan yang muncul dalam transaksi elektronik adalah pelanggaran terhadap privasi data tentang seseorang atau dengan kata lain disebut “data pribadi” pelanggaran ini biasanya dalam bentuk penyalahgunaan informasi yang dikumpulkan atas

---

<sup>106</sup> Acep Roehendi, *Perlindungan Hukum dalam Transaksi E-Commerce*, dalam *Jurnal Ecodomica*, Vol III No. 2 September 2015, hal 474-475.

<sup>107</sup> Edmon Makarim, 2005, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada, hal 25, Jakarta.



anggota-anggota suatu organisasi/lembaga atau atas pelanggaran-pelanggaran dari suatu perusahaan.<sup>108</sup>

Pengumpulan data pribadi konsumen dalam transaksi elektronik dilakukan melalui media-media seperti berikut ;<sup>109</sup>

a. Cookies

*Cookies* adalah suatu aplikasi terkecil yang ditempatkan dalam *hard drive* seseorang ketika mengunjungi suatu *website* atau situs ini dapat mengumpulkan informasi mengenai nomor kredit, situs-situs yang dapat dikunjungi , alamat email, minat maupun pola belanja. Informasi tersebut digunakan untuk melacak kunjungan-kunjungan ke suatu situs serta untuk mengetahui apa yang di sukai atau tidak di sukai oleh seseorang pengunjung terhadap situs tersebut. Apabila informasi-informasi yang dikumpulkan oleh *cookies* digabungkan, maka akan dapat mengidentifikasi seseorang individu secara spesifik.

Dengan adanya *cookies* dalam *hard drive* konsumen, maka setiap kali konsumen mengunjungi situs maka konsumen hanya akan mendapati barang-barang tertentu saja yang menurut *cookies* disukai oleh konsumen yang bersangkutan. Hal ini dapat saja membuat konsumen lebih mudah dalam berbelanja secara online, namun konsumen tidak dapat mengetahui atau memilih produk selain yang ditawarkan oleh *cookies*, karena *cookies* memblokir akses terhadap produk-produk lain selain yang ditawarkan oleh *cookies* itu sendiri. Hal ini merupakan

---

<sup>108</sup> Acep Rohendi, *Op Cit*, hal. 476.

<sup>109</sup> *Ibid.*

pelanggaran terhadap hak untuk memilih barang dan/atau jasa sesuai keinginan (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 4 huruf b) dengan adanya *cookies* ini jelas bertentangan dengan asas kebebasan ber kontrak,

## 2. Pendaftaran Online (Online Registration)

Kebanyakan situs-situs yang melakukan penjualan barang atau jasa mengharuskan pengunjung atau konsumen melakukan registrasi terlebih dahulu sebelum dapat melakukan transaksi jual beli atau memanfaatkan fitur lengkap dari situs. Form registrasi dari suatu situs mewajibkan pengunjung untuk mengisi informasi-informasi pribadi seperti nama, alamat e-mail, alamat dan kota, tempat tinggal, *user name*, dan *password*, jenis kelamin tanggal lahir, penghasilan, pekerjaan, bahkan ada beberapa situs yang mewajibkan konsumen untuk memasukkan nomor kartu kredit nya.

Permasalahannya adalah, konsumen tidak mengetahui penggunaan dari data pribadinya, terlebih lagi terhadap informasi-informasi sensitif, seperti nama, dan nomor kartu kredit yang apabila disalahgunakan dapat membahayakan dan merugikan pemilik informasi tersebut. Pada dasarnya instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan di wujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, dan sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang melakukan

transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi atau isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa dan sebagainya.<sup>110</sup> Diantara kedua bentuk perlindungan hukum diatas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (regulasi) merupakan instrumen atau sarana yang paling efektif digunakan mengingat ketentuan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan Undang-Undang tersebut.<sup>111</sup>

Perlindungan konsumen dalam transaksi yang bersifat konvensional tidak dapat diterapkan secara penuh dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* ini perlu diberikan pedoman materi-materi apa saja yang perlu diperhatikan. Pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik dapat dibagi menjadi 4 (empat), yaitu;<sup>112</sup>

1. Dari sisi pelaku usaha

Kedudukan pelaku usaha dalam hubungan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen. Salah satu bukti kuatnya kedudukan itu adalah produsen berada pada pihak

---

<sup>110</sup> Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan melalui media electronic commerce*, Ellips Media, hal 61, Jakarta.

<sup>111</sup> *Ibid.*

<sup>112</sup> Didiek M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Op Cit*, hal 159-162.

penyedia produk, sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk. Kuatnya kedudukan pelaku usaha sedapat mungkin harus diawasi karena tanpa pengawasan maka dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen. Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam transaksi *e-commerce*, maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk;<sup>113</sup>

- a. Pemberitahuan identitas pelaku usaha secara jelas, apabila pelaku usaha merupakan kantor atau perusahaan cabang, maka harus diberitahukan alamat kantor atau perusahaan induknya.
- b. Memiliki izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya. Intinya, konsumen memerlukan adanya informasi yang lengkap dan benar tentang pelaku usaha atau dengan kata lain, pelaku usaha berkewajiban untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008, maka hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar telah dijamin melalui ketentuan pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, bahwa ; “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”

Menurut ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 meliputi;

---

<sup>113</sup> Rifah Rohaniah, *Perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik*, dalam *Jurnal Academica*, Vol III No.5 Maret 2014, hal 97.

- a. Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara, maupun perantara.
- b. Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian, serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang dan/atau jasa.

2. Dari sisi konsumen

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum melakukan transaksi diharuskan untuk memberi informasi yang lengkap mengenai identitas diri. Yang menjadi permasalahan apakah ada jaminan bahwa data diri/atau identitas konsumen tidak digunakan (dikomersialisasikan) oleh pelaku usaha, seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan, padahal konsumen sangat memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan pribadinya dalam online transaction. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari pelaku usaha bahwa data diri/atau identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang di luar peruntukannya tanpa seizin konsumen.<sup>114</sup>

Dalam hal ini, pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 telah mengatur tentang perlindungan terhadap data pribadi seseorang. Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menyatakan bahwa :

---

<sup>114</sup> *Ibid.*

“Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”

Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 26 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut;

- a. Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan.
  - b. Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai,
  - c. Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Seseorang yang dilanggar haknya karena digunakan data pribadinya tanpa persetujuannya, dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan.
3. Dari sisi produk (Barang dan/atau jasa)

Informasi produk sangat penting diketahui oleh konsumen, karena melalui informasi ini konsumen dapat mengambil keputusan untuk melakukan transaksi atau tidak. Oleh, karena itu, dalam menawarkan produknya pelaku usaha diwajibkan untuk;<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> *Ibid*, hal 98.



- a. Memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk yang ditawarkan serta penggunaan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menimbulkan penafsiran secara berlainan,
- b. Memberikan jaminan bahwa produk yang ditawarkan aman atau nyaman untuk dikonsumsi, serta sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pelaku usaha pada saat diiklankan /atau dipromosikan.

Dalam hal ini, sekali lagi terlihat bahwa betapa pentingnya suatu informasi yang lengkap dan benar bagi seorang konsumen dalam melakukan transaksi elektronik, dan untuk hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang lengkap dan benar dalam melakukan transaksi elektronik telah diakomodasikan oleh adanya Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008.

#### 4. Dari segi transaksi

Tidak semua konsumen paham dalam melakukan transaksi melalui media internet, sehingga pelaku usaha perlu mencantumkan dalam *website*-nya informasi yang jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal yang berkenaan dengan transaksi, seperti syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh konsumen dalam melakukan transaksi :

- a. Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dia lakukan sebelum mengambil keputusan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya kesalahan yang di buat konsumen.

- b. Harga produk yang ditawarkan, apakah sudah termasuk pajak atau belum, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum.
- c. Mata uang yang dipakai
- d. Bagaimana mekanisme pengiriman barangnya,
- e. Informasi mengenai dapat/tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli, dan apabila diperkenankan, bagaimana mekanismenya,
- f. Apakah diberikan jaminan penggantian barang atau penggantian uang apabila produk yang diterima tidak sesuai atau rusak,
- g. Mekanisme menyelesaikan sengketa,
- h. Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar

Mengenai transaksi elektronik, Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008, juga telah mengatur secara khusus dalam Bab V tentang Transaksi Elektronik yang dimulai dari pasal 17 sampai dengan pasal 22 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 menjelaskan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan, baik oleh publik atau privat, yang terpenting adalah pemanfaatan teknologi informasi ini harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif, dan efisien agar didapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat.<sup>116</sup>

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik, apabila transaksi elektronik dilakukan secara privat dan dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, maka transaksi elektronik tersebut mengikat para pihak yang terkait, jika para pihak yang melakukan transaksi elektronik

---

<sup>116</sup> *Ibid*, hal 99.

memiliki yurisdiksi hukum yang berbeda (transaksi elektronik internasional) atau dalam kontraknya mengandung unsur asing, maka para pihak memiliki kewenangan dalam memilih hukum yang berlaku serta kewenangan dalam menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa jika terjadi sengketa antara para pihak.<sup>117</sup>

Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menyepakati mengenai transaksi sistem elektronik yang digunakan, kecuali para pihak menentukan lain. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima, maka kesepakatan antar para pihak dapat berupa; pengecekan data, identitas, nomor identitas pribadi atau *personal identification number* (PIN), dan password. Persetujuan atas penawaran ini harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik pula. Dalam transaksi *e-commerce*, seorang konsumen sangat membutuhkan adanya rasa aman serta informasi yang lengkap dan benar yang diberikan oleh pelaku usaha.<sup>118</sup> Melalui penjelasan-penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 dapat dibagi menjadi 4 (empat), yaitu ;

- a. Adanya pengawasan terhadap pelaku usaha, meliputi kejelasan identitas, serta harus mempunyai izin resmi dari pejabat yang

---

<sup>117</sup> *Ibid.*

<sup>118</sup> *Ibid*, hal 100.

- berwenang (dijamin melalui ketentuan Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008),
- b. Perlindungan terhadap data pribadi konsumen agar tidak disalahgunakan, karena pihak konsumen seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberikan informasi mengenai identitas diri secara lengkap (dijamin melalui pasal 26 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008),
  - c. Pemberian informasi yang jelas dan benar mengenai produk (barang dan/atau jasa), hal ini merupakan hak konsumen yang diakomodasi oleh pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008,
  - d. Pemberian informasi yang jelas dan lengkap mengenai mekanisme transaksi serta hal-hal yang berkenaan dengan transaksi.

## **E. Tinjauan Umum Tentang Jual Beli Online Dalam Perspektif Islam**

### **a. Pengertian Jual Beli Online Dalam Islam**

Jual beli dalam istilah fiqih disebut *al-ba'i* atau *al-mujadalah* yang artinya saling menukar atau tukar menukar. Kata *al-ba'i* berarti jual, tetapi sekaligus berarti beli.<sup>119</sup> Jual beli menurut bahasa` berarti menukar sesuatu dengan sesuatu. Menurut istilah, jual beli adalah tukar menukar barang dengan barang, uang dengan uang, emas dengan emas, dengan jalan melepaskan hak milik dari yang satu kepada yang lain atas dasar saling merelakan.<sup>120</sup>

---

<sup>119</sup> Nasrun Haroen, 2000, *Fiqh Muamalah*, Gaya Media Pratama, hal. 111, Jakarta.

<sup>120</sup> Tina Nur Fitria, *Bisnis Jual Beli Online (Online Shop) dalam Hukum Islam dan Hukum Negara*, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 03, No. 01, Maret 2017, hal 6.

Menurut Madzhab Hanafi, jual beli adalah tukar menukar benda dengan benda dengan cara khusus dan yang bermanfaat.<sup>121</sup> Menurut Madzhab Syafi'i, memberikan definisi bahwa jual beli merupakan tukar menukar harta dengan harta untuk memindahkan kepemilikan. Menurut Madzhab Hambali, jual beli adalah tukar menukar harta dengan harta untuk memindahkan kepemilikan serta menerima kepemilikan.

Menurut Syaikh Abi Yahya Zakaria Al-Anshari menjelaskan di dalam kitabnya yang berjudul Kitab Fath Al-Wahab mendefinisikan bahwa jual beli merupakan tukar menukar harta dengan harta lain dengan cara tertentu.

Dari beberapa definisi diatas dapat dipahami bahwa pengertian jual beli adalah suatu perjanjian tukar menukar barang yang mempunyai nilai secara sukarela antara kedua belah pihak sesuai dengan perjanjian dan ketentuan yang dibenarkan syara'.<sup>122</sup>

Terdapat rukun dan syarat jual beli yang harus dipenuhi dalam Islam. Menurut jumhur ulama ada 4 rukun yang harus terpenuhi dalam jual beli adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya penjual (*al-ba'i*) adalah orang yang menjual barang;
- 2) Adanya pembeli (*al-musyatari*) adalah orang yang membeli barang;
- 3) Adanya barang (*ma'gud alaih*) adalah obyek yang diakadkan;
- 4) Adanya sighat akad (*ijab qabul*) adalah serah terima barang.

---

<sup>121</sup> M. Pudjihardjo dkk., , 2019, *Fikih Muamalah Ekonomi Syariah*, UB Press, hal 24, Malang,

<sup>122</sup> Masduqi, 2019, *Fiqh Muamalah Ekonomi & Bisnis Islam Teori, Konsep, dan Aplikasi Lembaga Keuangan dan Bisnis Syari'ah*. RaSAIL Media Group, hal 42, Semarang,.

Selain rukun, terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam jual beli. Menurut ulama fiqh mengemukakan bahwa syarat jual beli sesuai dengan rukun jual beli itu sendiri. Dengan demikian syarat jual beli meliputi:

- a. Syarat yang terkait dengan *aqid* atau orang yang berakad adalah cakap bertindak menurut hukum. Menurut jumhur ulama adalah orang yang melakukan akad haruslah orang yang baligh dan berakal. Jika jual beli dilakukan oleh orang bodoh yang tidak bisa mengolah hartanya, orang gila, anak kecil juga tidak sah untuk melakukan ijab dan qabul.<sup>123</sup>
- b. Syarat *ma'qud alaih* (obyek akad) adalah obyek yang digunakan dalam jual beli ialah suci barangnya, maka tidak sah menjual benda yang najis seperti anjing, babi, dan lain yang najis. Selain itu, obyek akad yang diperjualbelikan harus barang yang memiliki manfaat, dapat dikuasai, milik sendiri serta harus diketahui kadar barang dan harganya.
- c. Syarat shigat (lafal). Syarat ijab qabul yang harus terpenuhi adalah tidak ada sesuatu yang membatasi ijab qabul harus satu majelis, tidak disela dengan kata-kata lain artinya antara ijab dan qabul tersebut tidak terputus, tidak digantungkan dengan syarat, dan tidak dibatasi oleh waktu.<sup>124</sup>

Jual beli online didefinisikan sebagai jual beli barang dan jasa melalui media elektronik terkhusus internet atau secara online. Ada banyak media elektronik yang digunakan untuk melakukan jual beli secara online salah satunya adalah shopee.

---

<sup>123</sup> Rachmat Syafei, 2001, *Fiqh Muamalah*, Pustaka Setia, hal 75, Bandung.

<sup>124</sup> Moh. Rifa'i, 2014, *Fiqh Islam Lengkap*, PT. Karya Putra Semarang, hal 369-372, Semarang.



Jual beli online sering disebut sebagai jual beli via internet. Jual beli via internet merupakan sebuah akad jual beli yang dilaksanakan dengan menggunakan dan memanfaatkan media elektronik seperti internet baik berupa barang maupun jasa. Jual beli via internet biasanya memiliki ciri-ciri dengan membayar terlebih dahulu sedangkan barangnya akan diserahkan kemudian. Jual beli via internet memiliki karakteristik sebagai berikut:<sup>125</sup>

- a. Adanya transaksi antara kedua belah pihak;
- b. Adanya pertukaran barang, jasa dan informasi;
- c. Internet adalah sarana utama dalam proses akad tersebut.

Berdasarkan karakteristik diatas, dapat dilihat bahwa yang membedakan antara jual beli offline dan online adalah media utama dan proses transaksinya. Dalam jual beli secara offline tidak menggunakan media apapun dan proses transaksinya terjadi jika bertemu secara langsung antara penjual dan pembeli, sedangkan jual beli online menggunakan internet sebagai media utamanya dan akad nya akan terjadi apabila ada komunikasi antara penjual dan pembeli.

Jual beli online sendiri memiliki kelebihan dan kekurangan di dalamnya. Adapun kelebihan jual beli online adalah sebagai berikut:

- a. Menghemat waktu, tenaga dan biaya transportasi, artinya pembeli hanya memerlukan koneksi internet untuk memesan barang yang dibutuhkan dan tak perlu mendatangi toko secara langsung.
- b. Pilihan yang ditawarkan beragam, artinya pembeli bisa memilih barang apapun sesuai dengan keinginannya.

---

<sup>125</sup> Novianto Langyu, *Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli dalam Bisnis Jual Beli Online*, Jurnal *Lex et Societatis*, Vol. III, No. 9, Oktober, 2015, hal 324.

- c. Melalui perantara via internet pembeli dapat membeli barang dari Negara manapun secara online.
- d. Harga yang ditawarkan sangat kompetitif, artinya pelaku usaha bersaing melalui media internet untuk menarik minat pembeli dengan cara memberikan harga serendah-rendahnya.

Adapun kekurangan dalam jual beli online yaitu antara lain:<sup>126</sup>

- a. Barang tidak dapat dilihat dan dicoba;
- b. Standar dari barang tidak dapat diperkirakan;
- c. Biaya pengiriman mahal;
- d. Resiko penipuan.

#### **b. Dasar Hukum Jual Beli Online Dalam Islam**

Jual beli merupakan salah satu bentuk muamalah dalam Islam. Hukum jual beli dalam Islam diperbolehkan (halal) jika tidak ada suatu sebab yang melarangnya sesuai dengan kaidah fiqih. Jual beli merupakan kebutuhan paling penting dan dasar dari kehidupan manusia. Jual beli di syariatkan dalam Islam sebagai berikut :

- a. Landasan Al-Qur'an

Hal ini bisa temukan dalam firman Allah SWT di dalam surat al-Baqarah ayat 275.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۗ

Artinya : "Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba"

(Q.S. al-baqarah ayat 275).

<sup>126</sup> Munir Salim, 2017, *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*, Jurnal Ilmiah Al-Daulah, Vol. 6, No, 2. hal 371.

Ayat diatas memberikan pengertian serta batasan mengenai jual beli kepada hamba-Nya dengan baik. Dasar hukum jual beli dalam Islam mempunyai landasan yang kuat, di mana jual beli diperbolehkan sebagai salah satu sarana tolong menolong antar sesama manusia. Sebaliknya Allah SWT dalam ayat diatas melarang kita untuk memakan atau barang yang terdapat unsur eksploitasi seperti riba atau hal-hal lain yang dapat merugikan orang lain.

Selain itu, di dalam surat An-Nisa ayat 29 disebutkan :

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ

Artinya “ Hai orang-orang yang beriman, Janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka (taradli) diantara kamu” (Q.S 5 An-Nisa 29).

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

Adanya jual beli dalam ayat diatas dibuktikan dengan suka sama suka. Selain itu, jual beli dalam ayat diatas diterangkan bahwa Allah mengharamkan untuk memakan harta orang lain dengan cara batil ataupun jalan yang tidak dibenarkan oleh Allah.

b. Landasan Sunnah

Landasan jual beli dalam Sunnah antara lain seperti sabda

Rasulullah SAW:

عَنْ رِفَاعَةَ بْنِ رَافِعٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ سُئِلَ: الْكَسْبُ أَفْضَلُ؟ قَالَ: عَمَلُ  
الرَّجُلِ بِيَدِهِ وَكُلُّ بَيْعٍ مَبْرُورٍ

Artinya:

Dari Rifa'i bin Rafi' ra. : Sesungguhnya Nabi Muhammad SAW. pernah ditanya, manakah usaha yang paling baik? Beliau menjawab: ialah amal usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan semua jual beli yang bersih. (H. R. Al-Bazzar dan dinilai shahih oleh al-Hakim).<sup>127</sup>

Maksud dari hadits tersebut adalah jual beli haruslah dilakukan dengan cara yang jujur dan tanpa kecurangan untuk mendapat berkat dari Allah SWT.

c. Landasan ijma'

Landasan jual beli berdasarkan ijma', para ulama bersepakat bahwa jual beli diperbolehkan dengan alasan bahwa manusia tidak mampu untuk mencukupi kebutuhan dirinya sendiri tanpa bantuan orang lain.<sup>128</sup>

## 1. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Jual Beli Secara Online

Salah satu permasalahan yang terkadang sering diperdebatkan sah atau tidaknya jual beli online adalah dilihat dari terjadinya transaksi jual beli. Jual beli yang diketahui banyak orang ialah hanya sekedar yang terpenting barang sudah terjual atau terbeli sehingga tidak mengetahui jual

<sup>127</sup> Ahmad Wardi, 2010, *Fiqh Muamalat*, Amzah, hal 178, Jakarta.

<sup>128</sup> Rachmat Syafi'i, 2004., "*Fiqh Mua'malah*", Pustaka Setia, hal 15, Bandung.

beli yang dilakukan tersebut sah atau tidaknya. Maka dari itu, jual beli online yang dilakukan dengan media via internet sering menjadi perdebatan dikarenakan ada yang membolehkan dan ada juga yang melarang.<sup>129</sup>

Jika dilihat sepintas berdasarkan persyaratan transaksi dalam hukum Islam, jual beli online bisa saja mengarah pada ketidak bolehan transaksi secara online dikarenakan tidak hadirnya kedua belah pihak yang terlibat dan ketidakjelasan tempat. Akan tetapi, jika al-Qur'an, hadits dan ijma' di kolaborasi kan dengan sebuah landasan yang berbunyi "*Pada dasarnya semua bentuk muamalah diperbolehkan sampai ada dalil yang menunjukkan keharamannya*", maka jual beli online diperbolehkan menurut Islam selama tetap memenuhi rukun dan syarat daripada jual beli itu sendiri serta jual beli tersebut tidak mengandung unsur penipuan, kecurangan dan yang sejenisnya.

Secara umum, jual beli dalam Islam menjelaskan bahwa jual beli dapat terjadi apabila adanya transaksi yang bertemu secara langsung, adanya benda secara konkret atau nyata, menghadirkan dan diserahkan obyek secara langsung atau diserahkan kemudian dengan batas waktu tertentu seperti halnya transaksi as-salam.<sup>130</sup>

Maka dari itu, jual beli online disamakan dengan transaksi as-salam karena *illat* atau alasannya sama yaitu transaksi yang sama-sama menggunakan bentuk pemesanan dengan pembayaran secara tunai atau disegerakan tetapi penyerahan barang yang ditangguhkan.

---

<sup>129</sup> Dio Aditya Pratama, 2015, *Transaksi Jual Beli Online dalam pandangan Hukum Islam*, UIN Syarif Hidayatullah, hal 17, Jakarta.

<sup>130</sup> Imam Mustofa, 2016, "*Fiqih Muamalah Kontemporer*", Rajawali Pers, hal. 39, Depok.

Jual beli online dalam islam dengan mengikuti prinsip prinsip syariat islam, maka akan mendapatkan manfaat serta keuntungan berkah. Hukum asal muamalah adalah al ibaahah (boleh), karena tidak ada dalil yang melarangnya, namun demikian hal ini dibatasi juga dengan ketentuan-ketentuan islam selama didalamnya tidak terdapat kezaliman, kecurangan, penipuan dan lain lain yang menyebabkan kerugian di salah satu pihak.





## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Jual Beli Barang Melalui Marketplace Shopee Apabila Terdapat Ketidaksesuaian Yang Diterima Pembeli

Situs *e-commerce* yang menggunakan media elektronik dengan terhubungnya layanan ke internet. Konsep transaksi jual beli yang dilakukan secara elektronik harus menyetujui terlebih dahulu untuk menggunakan sistem elektronik yang disepakati. Pihak penjual harus mendaftarkan diri dan tokonya terlebih dahulu di situs *e-commerce*. Penjual dalam pendaftaran tokonya memberikan nama toko, nama barang, harga jual barang, kondisi barang, ukuran, warna barang, mengupload gambar, deskripsi barang, spesifikasi barang, model barang, kegunaan, cara penggunaan serta keterangan yang sesuai dengan urutan saat pendaftaran yang disediakan oleh *e-commerce* secara rinci yang berkaitan dengan barang yang dijual tersebut untuk memudahkan calon pembeli dalam membeli barang yang diinginkan. Pencantuman detail tersebut akan memudahkan pembeli dalam mengetahui kondisi barang yang akan dibelinya sehingga apabila dikemudian hari terdapat perbedaan spesifikasi barang antara yang tertera di *website* dan kondisi aslinya, pembeli dapat melakukan tuntutan atas penggantian barang. Melalui proses verifikasi data oleh pihak shopee tersebut, maka dapat membantu para calon pembeli dalam mempercayai keaslian toko yang ada disitus shopee tersebut.

Konsumen *e-commerce* juga dituntut harus mendaftarkan diri dengan data yang sebenar-benarnya, dan harus melalui tahap verifikasi oleh *e-commerce*.

Konsep perdagangan Transaksi Elektronik sendiri ialah perbuatan hukum yang dilakukan dengan sistem jaringan atau media elektronik lainnya.<sup>131</sup>

1. Kontrak melalui chatting dan *video conference*.

*Chatting dan video conference* merupakan alat komunikasi yang disediakan *e-commerce* atau internet yang biasa digunakan untuk dialog interaktif secara langsung, kontak melalui media ini pada dasarnya sama dengan perbuatan kontrak konvensional hal yang membedakannya hanyalah posisi dan lokasi para pihak yang dihubungi, sehingga kesepakatan para pihak terjadi ketika *customer* dan *merchant* meenyepakati terhadap apayang diperjanjikan, dengan model ini para pihak mempunyai posisi tawar yang seimbang sehingga dapat merundingkan mengenai isi dari kontrak tersebut kemudian timbulnya hukum perikatan yang di setujui oleh para pihak.

2. Kontrak melalui e-mail.

Kontrak melalui e-mail dapat berupa *e-mail* murni di mana penawaran yang kirm kepada seseorang atau kepada banyak orang yang tergabung dalam mailing list, penerimaan dan pemberitahuan seluruhnya dikirim melalui *e-mail*. Selain itu, kontrak melalui e-mail dapat berupa gabungan beberapa formula yang ketika penawaran barangnya diberikan disitus web yang mengirimkan penawarannya,

---

<sup>131</sup> Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

penerimaannya dikirimkan melalui *e-mail*. Selain itu kontrak melalui *e-mail* jika dikaitkan dengan kontrak konvensional tidak menimbulkan persoalan, karena peraturan yang berkaitan dengan surat dapat diterapkan dalam kontrak melalui *e-mail*. Dengan model ini kesepakatan terjadi ketika seseorang yang menerima *e-mail* balasan bahwa ia menerima penawaran tersebut.

### 3. Kontrak melalui web (situs).

Kontrak melalui *web* biasanya kompleks, karena melibatkan pihak-pihak diluar yang mengadakan kontrak. Pihak-pihak yang terkait diantaranya adalah pihak-pihak otentikasi (penyedia sertifikat digital), lembaga keuangan memfasilitasi pembayaran melalui *web*, pemberi label yang mensertifikasi yang menyatakan bahwa halaman *web* tersebut adalah aman. Dalam model ini, kesepakatan terjadi ketika *customer* setuju dengan apa yang disebut *user agreement* yang berisi mengenai hak dan kewajiban *customer*, pada saat ia mendaftarkan sebagai anggota *web* tersebut.

Adapun pelaksanaan perjanjian pada transaksi *e-commerce* dilakukan setelah adanya kesepakatan satu pihak yaitu pihak pembeli atas penawaran yang diberikan oleh pihak penjual. Penerimaan kesepakatan tersebut akan menimbulkan akibat hukum, menimbulkan hak dan kewajiban bagi kedua pihak antara penjual dan pembeli apabila kesepakatan tersebut dilanggar maka akan ada akibat hukum, dan dapat dikenakan akibat hukum ganti rugi atau sanksi.<sup>132</sup>

---

<sup>132</sup> Mertokusumo, 1999, "Mengenal Hukum Suatu Pengantar", Liberty, hal 110, Yogyakarta.

Kesepakatan dalam transaksi *e-commerce* sendiri ialah tindakan penerimaan dan kenyataan persetujuan secara sadar atas syarat dan kondisi yang disampaikan dalam penawaran secara elektronik baik yang dilakukan secara terhubung dalam jaringan (*online*) maupun yang dilakukan secara terpisah diluar jaringan (*offline*).<sup>133</sup>

Penawaran dalam transaksi *e-commerce* ialah tindakan penawaran melalui komunikasi elektronik dari pihak pelaku usaha kepada pihak lain. Adapun penawaran dalam transaksi *e-commerce* harus memuat informasi:<sup>134</sup>

- a. Spesifikasi Barang dan/atau Jasa;
- b. Harga Barang dan/atau Jasa yang ditawarkan;
- c. Persyaratan dalam kesepakatan;
- d. Mekanisme dan sistem pembayaran serta tenggang waktu pembayaran;
- e. Mekanisme dan sistem pengiriman Barang dan /atau Jasa;
- f. Resiko dan Kondisi yang tidak diharapkan; dan
- g. Pembatasan pertanggungjawaban apabila
- h. Resiko yang tidak diharapkan.

Tindakan kesepakatan/penerimaan dalam transaksi *e-commerce* sendiri dilakukan dengan cara menyetujui atau menyepakati klausul kontrak yang telah disediakan oleh penjual. Klausul kontrak ini biasanya telah disediakan dan pembeli tinggal

---

<sup>133</sup> Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

<sup>134</sup> *Ibid.*

menyetujuinya dengan cara memberikan check pada kotak yang disediakan atau menekan tombol *accept* sebagai tanda persetujuan.<sup>135</sup>

Pada Shopee sendiri pelaksanaan kesepakatan tersebut dilakukan dengan cara :<sup>136</sup>

1. Penjual mengupload foto produk dalam katalog penjualannya, beserta deskripsi barang yang dijelaskan secara rinci, seperti warna, garansi,
2. Apabila pembeli tertarik dengan produk tersebut, pembeli menekan tombol beli sekarang yang kemudian pembeli akan diarahkan ke halaman “keranjang saya”.
3. Apabila konsumen ingin melakukan transaksi pembelian, pembeli menekan tombol *check out* yang tertera pada laman tersebut. Kemudian pembeli akan diarahkan untuk mengisi informasi data diri si penerima beserta alamat penerima, selanjutnya pembeli akan diarahkan untuk memilih opsi pengiriman yang diinginkan beserta metode pembayaran yang dipilih oleh pembeli.
4. Apabila pembeli sudah sepakat untuk melakukan pembelian, maka pembeli menekan tombol “buat pesanan” sebagai tanda persetujuan akan kontrak tersebut sehingga lahirnya hukum perikatan antara pihak penjual dan pembeli.

---

<sup>135</sup> Alvi Syahrin, “ Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional Dan *Unictral Model Law On Electronic Commerce*”, dalam Jurnal Hukum Kenoktariatan, Volume 9, No.2, hal 108 , 2020.

<sup>136</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021.

5. Selanjutnya pembeli akan diarahkan pada halaman pembayaran. Dalam hal ini pembeli diharuskan membayar sesuai dengan nominal pembayaran yang tertera pada halaman pembayaran tersebut.
6. Apabila pembeli melakukan pembayaran melalui *e-wallet*, debit, pembayaran dapat dilakukan di alfamart, alfamidi atau pembayaran dengan sistem bayar ditempat maka pihak shopee akan memberikan notifikasi kepada penjual agar segera mengemas produk tersebut dan kemudian dikirimkan kepada pembeli.
7. Penjual melakukan pengiriman barang tersebut melalui pihak ekspedisi yang dipilih oleh konsumen dan melakukan penginputan nomer resi pada laman "*Shopee Seller Center*" sebagai bukti bahwa penjual telah meengirimkan produk tersebut.
8. Apabila Produk yang dikirimkan oleh penjual telah diterima oleh pembeli, maka pembeli menekan tombol pesanan diterima.
9. Membuka Bungkus Serta memvideokan atas produk yang diterima bertujuan untuk jika nanti setelah barang yang diinginkan tidak sesuai dapat diajukan refund/dana kembali.
10. Setelah dirasa pembeli sesuai dengan pesannya setelah menekan tombol pesanan diterima dan memvideokan bungkus produk maka akan muncul tombol nilai, selanjutnya pembeli diarahkan untuk menekan tombol nilai yang mana pembeli



akan diarahkan untuk melakukan penilaian terhadap produk yang diterima dalam skala 1-5 dan juga ulasan atas produk yang diterima oleh pembeli.

Adapun dalam pelaksanaan perjanjian transaksi *e-commerce* tersebut, dinyatakan sah apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut sebagaimana yang disebutkan oleh Pasal 52 Peraturan Pemerintah No. 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, yaitu:

1. Sepakat para pihak.

Meskipun transaksi *e-commerce* dilakukan tanpa bertatap secara fisik, namun dalam transaksi tersebut setidaknya para pihak tersebut mempunyai kehendak untuk saling mengisi. Dalam proses penawaran oleh penjual dan persetujuan oleh pembeli ada dua hal yang harus dipenuhi secara hukum yaitu adanya *mutual assent*.<sup>137</sup>

*Mutual assent* adalah kesepakatan bersama antara kedua belah pihak (pembeli dan penjual) untuk bersama-sama melakukan proses jual beli, kesepakatan mengenai harga dan produk yang diperjualbelikan tanpa adanya paksaan, kekhilafan ataupun penipuan.

138

Agar pembeli dan penjual dapat melakukan mekanisme transaksi dengan baik, tentu saja diperlukan termin atau persyaratan yang jelas (*definitte terms*) agar kedua belah pihak benar-benar

---

<sup>137</sup> Syahmin, 2006, "*Hukum Kontrak Internasional*", Raja Grafindo, hal 21-22, Jakarta.

<sup>138</sup> Subekti, *Op. Cit.*, hal 17

mengerti akan hak dan kewajibannya selain proses transaksi dapat berjalan dengan baik.<sup>139</sup>

Ada dua hal utama yang biasa dilakukan oleh konsumen (*customers*) di dunia maya. Pertama adalah melihat produk atau jasa yang di iklankan oleh perusahaan terkait melalui *website*-nya (*onlinee ads*). Kedua mencari data atau informasi tertentu yang dibutuhkan sehubungan dengan proses transaksi bisnis atau dagang yang akan dilakukan dengan menggunakan *shopping cart* (kereta belanja). Jika tertarik dengan produk atau jasa yang ditawarkan, konsumen dapat melakukan transaksi perdagangan dengan standart orders, melalui pengisian *order form*.<sup>140</sup>

## 2. Cakap Hukum

Subjek hukum yang cakap atau yang berwenang mewakili sesuai dengan ketentuan perundang-undangan pada dasarnya orang yang sudah dewasa, sehat akal pikiran dan tidak dilarang oleh undang-undang (seperti tidak dinyatakan pailit oleh pengadilan) adalah cakap menurut hukum, sedangkan, “Dewasa” berdasarkan Pasal 330KUH Perdata adalah berusia sudah 21 tahun atau sudah atau pernah menikah.

## 3. Terdapat hal tertentu

Muatan dari klausul-klausul di dalam suatu kontrak dapat diartikan sebagai obyek dari kontrak. Hal-hal yang diperjanjikan

---

<sup>139</sup> Maya Indah, “Aspek Perjanjian Electronic Commerce Dan Implikasinya Pada Hukum Pembuktian Di Indonesia”, dalam Jurnal Undip, Vol. 39 No.2 hal 177, April 2010.

<sup>140</sup> *Ibid.*

haruslah suatu hal atau suatu barang yang cukup jelas adanya.<sup>141</sup> Menurut Pasal 1332 BW “Hanya benda-benda yang dapat diperdagangkan saja yang dapat menjadi pokok-pokok dari perjanjian di dalam kontrak”. Selanjutnya Pasal 1333 BW menyatakan bahwa “ persetujuan itu harus mempunyai pokok suatu benda yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya”.

Terkait dengan adanya syarat pembuatan hal-hal tertentu agar E-contract menjadi sah, maka pada pembuatan *E-contract* harus secara jelas terpapar mengenai isi-isi atau pokok-pokok dari hal-hal yang akan diperjanjikan terkait benda-benda yang hendak diperdagangkan.<sup>142</sup>

#### 4. Sebab yang halal

Adapun sebab yang tidak diperbolehkan dalam suatu kontrak adalah muatan dari objek perjanjian atau isi perjanjian tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, norma kesusilaan dan ketertiban umum agar *e-contract* harus diperhatikan mengenai aturan-aturan serta norma-norma yang berlaku di daerah atau negara asal para pihak di dalam kontrak.<sup>143</sup>

Hak dan Kewajiban Pihak Konsumen Shopee setelah adanya transaksi jual beli dan pelaku usaha shopee yang diatur dalam kebijakan Shopee sendiri telah merujuk pada peraturan

---

<sup>141</sup> Iga Bagus, “Legalitas Kontrak Perdagangan Secara Elektronik Ditinjau Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata”, dalam Jurnal Kertha Semaya, Vol. 8, No.5, hal 696, April, 2020.

<sup>142</sup> Romadhoni, “Aspek Hukum Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Yang Menggunakan Bitcoin Sebagai Alat Pembayaran”, Vol.33, No.2, hal 175, September 2015.

<sup>143</sup> Lathifah Hanim, “Pengaruh Perkembangan Teknologi Infformasi Terhadap Keabsahan Perjanjian Dalam Perdagangan Secara Elektronik Di Era Globalisasi”, dalam Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jendral Soedirman, vol. 11, hal.59, Februari 2011.

perlindungan konsumen di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun Hak dan Kewajiban Konsumen Shopee serta hak dan kewajiban pelaku usaha shopee tersebut adalah :

a. Hak Konsumen

1. Hak atas kenyamanan keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, isi dari ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:

Bahwa produk yang diterima oleh konsumen Shopee adalah produk yang di daftarkan untuk dijual sesuai ketentuan dan kebijakan shopee dan UU.<sup>144</sup> Hal ini dicantumkan apa yang dilarang dan dibatasi untuk kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen Shopee, antara lain:<sup>145</sup>

- a. Minuman keras atau beralkohol;
- b. Segala jenis obat-obatan maupun zat-zat lainnya yang dilarang ataupun dibatasi peredarannya menurut ketentuan hukum yang berlaku, UU Narkotika, UU Psikotropika, dan UU Kesehatan Republik Indonesia.
- c. Kosmetik yang tidak memiliki izin edar resmi dan kosmetik bekas;

---

<sup>144</sup> Tim Shopee, "Syarat Layanan Shopee" dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021.

<sup>145</sup> Tim Shopee, "Syarat Layanan Shopee" dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021.

- d. Makanan minuman yang membahayakan keselamatan penggunaannya, ataupun yang tidak mempunyai izin edar dari BPOM;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf b UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>146</sup>

- a. Sesuai dengan hukum yang berlaku,
  - b. Spesifikasi yang tercantum (dan tersedia bagi pembeli mall) disitus, termasuk setiap dan keseluruhan garansi produk, spesifikasi gambar, contoh kriteria kinerja serta segala persyaratan mutu, keamanan dan kebersihan yang berlaku,
  - c. Bebas dari cacat
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

Dalam hal ini Shopee Mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>147</sup>

---

<sup>146</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

<sup>147</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

Pembeli memperoleh informasi yang relevan seperti harga, rincian barang, jumlah persediaan barang, serta syarat dan ketentuan penjualnya. Dan informasi yang di posting harus akurat atau tidak menyesatkan.

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

Dalam hal ini shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Apabila memiliki pertanyaan atau keluhan atas produk dapat kontak melalui <sup>148</sup>.

- a. Contact live chatt 24 jam di menu Shopee
- b. Email ([Help@support.shopee.co.id](mailto:Help@support.shopee.co.id))
- c. Call Center 24 Jam Melalui Telepon (1500702)

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu :<sup>149</sup>

- a. Dalam hal timbul masalah dalam suatu transaksi, pembeli dan penjual setuju untuk terlebih dahulu berkomunikasi satu sama lain melalui pesan layanan chatt penjual untuk menyelesaikan masalah

---

<sup>148</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

<sup>149</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021



atas dasar diskusi bersama, yang mana shopee akan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi. Apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama, pengguna dapat mengajukan ke pengadilan klaim di yuridiksi setempat mereka untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

b. Pengguna yang di lindungi oleh Garansi Shopee dapat mengirimkan permintaan tertulis kepada Shopee untuk membantu menyelesaikan masalah yang mungkin timbul dari suatu transaksi atas permintaan. Atas kebijakannya sendiri dan tanpa kewajiban apapun kepada penjual dan pembeli, Shopee dapat mengambil semua langkah yang diperlukan untuk membantu pengguna menyelesaikan permasalahannya, apabila permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan atas dasar diskusi bersama maka pengguna dapat pergi ke pengadilan klaim yuridiksi setempat untuk menyelesaikan setiap masalah yang timbul dari suatu transaksi.

6. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu: <sup>150</sup>

---

<sup>150</sup> Tim Shopee, "Syarat Layanan Shopee" dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

- a. Pembeli dapat mengajukan pengembalian dana dan/atau pengembalian barang atas produk dengan mengajukan permohonan pengembalian barang di halaman pembelian Anda (“Permohonan Pengembalian Barang”) dalam jangka waktu maksimal tujuh (7) hari kalender setelah tanggal produk tersebut pertama kali tersedia untuk diterima oleh pembeli
  - b. Uang pembeli akan dikembalikan setelah Shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa penjual telah menerima barang yang dikembalikan. Apabila Shopee tidak mendengar dari penjual dalam jangka waktu yang ditentukan, shopee memiliki kebebasan untuk mengembalikan jumlah yang sesuai kepada pembeli tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual.
- b. Kewajiban Konsumen
1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 5 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>151</sup>
- Selamat datang di platform Shopee (“Situs”). Silakan baca Syarat Layanan berikut dengan cermat sebelum menggunakan Situs ini atau membuka akun Shopee (“Akun”) agar anda dapat mengetahui tentang hak dan kewajiban hukum anda sehubungan dengan PT. Shopee

---

<sup>151</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

International Indonesia dan afiliansinya dan anak perusahaannya (masing-masing dan bersama-sama, “Shopee” atau “Kami”). “Layanan” yang kami berikan atau sediakan atau sediakan termasuk (a) Situs, (b) layanan yang disediakan oleh Situs dan oleh perangkat lunak klien Shopee yang tersedia melalui Situs, dan (c) semua informasi, halaman tertaut, fitur, data, teks, gambar, foto, grafik, musik, suara, video (termasuk siaran langsung (*live stream*), pesan, tag, konten, pemograman, perangkat lunak, layanan aplikasi (termasuk, dengan tidak terbatas, pada setiap layanan aplikasi *mobile*) atau materi lainnya yang tersedia melalui situs atau layanan terkait (“konten”).

2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 5 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>152</sup>

Anda setuju untuk tidak menggunakan Layanan untuk sengaja atau tidak sengaja melanggar hukum, aturan, kode, arahan, pedoman, kebijakan atau peraturan setempat, negara bagian, nasional atau internasional yang berlaku termasuk, dengan tidak terbatas pada, Undang-Undang dan persyaratan (baik yang berkekuatan hukum maupun tidak) yang berkaitan dengan anti pencucian uang atau anti terorisme.

---

<sup>152</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Februari 2021

3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai kewajiban konsumen yang berkesesuaian dengan pasal 5 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>153</sup>

Pembeli dapat melakukan pembayaran melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Transfer bank via internet(“Transfer Bank”) Ke Rekening Garasi Shopee , Kartu Kredit atau Debit, Shopee Pay, *Cash On Delivery* (COD), Dengan kewajiban membayar sesuai dengan total pembayaran.

c. Hak Pelaku Usaha

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

Dalam hal ini Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Isi dari ketentuan layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>154</sup>

- a. Uang dari penjualan barang anda di Shopee akan dikreditkan ke Saldo Penjual Shopee anda dalam waktu satu (1) hari setelah barang diterima oleh Pembeli berdasarkan status pengiriman termutakhir dari penyedia layanan jasa pengiriman atau segera setelah pembeli mengkonfirmasi di Situs bahwa

---

<sup>153</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

<sup>154</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

mereka telah menerima barang tersebut. Nominal pengkonversian ke saldo penjual sesuai dengan nominal pendapatan yang dihasilkan oleh penjual.

- b. Shopee akan melakukan pembayaran sesuai dengan nominal pendapatan yang dihasilkan penjual (yaitu hasil penjualan barang dan pengembalian biaya pengiriman) kepada penjual melalui bank transfer. Oleh karena itu, penjual diminta untuk memberikan rincian rekening bank penjual kepada Shopee untuk menerima pembayaran dari Shopee.

d. Kewajiban Pelaku Usaha

1. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang. Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>155</sup>
  - a. Penjual harus mengelola dengan baik dan memastikan bahwa informasi relevan seperti harga dan rincian barang, jumlah persediaan serta syarat dan ketentuan penjualnya diperbaharui pada daftar penjual dan tidak boleh memposting informasi yang tidak akurat atau menyesatkan.
  - b. Harga barang yang dijual akan ditentukan oleh Penjual atas kebijakannya sendiri. Harga barang dan biaya kirim harus termasuk seluruh jumlah yang akan dikenakan kepada pembeli seperti pajak penjualan, pajak pertambahan nilai, ongkos, dsb.

---

<sup>155</sup> Tim Shopee, "Syarat Layanan Shopee" dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Februari 2021

Penjual tidak boleh mengenakan jumlah semacam itu sebagai tambahan dan secara terpisah kepada pembeli.

2. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku. Shopee hal ini mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>156</sup>
  - a. Semua produk yang didaftarkan untuk dijual oleh penjual harus 100% asli. Produk palsu dilarang didaftarkan untuk dijual di Shopee.
  - b. Barang-barang yang didaftarkan penjual dalam situs harus tunduk kepada hukum dan peraturan yang berlaku, peraturan iklan Shopee, Syarat Layanan Shopee dan Kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi.
3. Memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan. Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu :<sup>157</sup>
  - a. Garansi Shopee hanya ditawarkan kepada pembeli yang telah melakukan pembayaran. Berfungsi melindungi terhadap resiko tanggung jawab atas pembayaran dan pembelian yang

---

<sup>156</sup>Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

<sup>157</sup>Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021



dilakukan kepada penjual saat pembeli dalam situasi seperti, barang belum diterima oleh pembeli, cacat, dan/atau rusak saat diterima, penjual telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati.

- b. Layanan Shopee Garansi 100% asli, yang merupakan sebuah program yang menjamin bahwa produk bertanda “Shopee Garansi 100% Ori” merupakan produk original.
4. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian apabila barang dan /atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee mencantumkan dalam syarat layanannya mengenai hak pelaku usaha yang berkesesuaian dengan pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Adapun isi ketentuan syarat layanan Shopee tersebut yaitu:<sup>158</sup>
- a. Apabila produk bertanda “Shopee Garansi 100% Ori” terbukti ternyata bukan produk ori, Shopee menjamin pengembalian dana 100%.
  - b. Shopee akan mengembalikan uang kepada pembeli apabila pembeli mengajukan pengembalian dana dan barang kemudian disetujui oleh shopee dengan pembeli kemudian mengirimkan barang tersebut kembali kepada penjual. Kemudian setelah shopee menerima konfirmasi dari penjual bahwa penjual telah menerima barang yang dikembalikan oleh pembeli. Dana/dan atau Uang akan dikembalikan kepada pembeli.

---

<sup>158</sup> Tim Shopee, “Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

e. Bentuk-Bentuk Pelanggaran *E-commerce*

Masalah perlindungan konsumen dalam *E-commerce* merupakan aspek cukup penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas *E-Commerce* yang cenderung menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau bahkan dirugikan seperti:<sup>159</sup>

- a. *The internet merchant* tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen kesulitan mendapatkan jaminan dalam “*local follow up service as repair*”
- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan “*local reuirements*”

Secara umum bentuk pelanggaran hak konsumen *E-commerce* dapat diuraikan sebagai berikut :<sup>160</sup>

- a. Konsumen menerima barang yang tidak sesuai dengan yang dipesan.

Hak untuk melindungi konsumen yang menerima barang tidak sesuai yang dipesan dengan pesanan akibat informasi dari penjual yang tidak sesuai dengan barang yang dijualnya, hal ini berdasarkan pada pasal 4 huruf c Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999, Tentang

---

<sup>159</sup> Budi Riswandi, 2003, Hukum dan Internet di Indonesia, UII Press, hal 62, Yogyakarta.

<sup>160</sup> Mutia Wardani, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram", dalam Jurnal Notarius, Vol. 13, No.2, hal 854-856, Ferbuari 2020

perlindungan konsumen menjamin hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi jaminan barang dan/atau jasa.

b. Kondisi Barang dalam keadaan Cacat atau rusak

Konsumen yang menerima barang dalam keadaan cacat atau rusak ataupun konsumen yang menerima barang dengan baik menggambarkan bahwa keadaan barang merupakan hal penting yang menjadi perhatian bagi para konsumen. Keadaan barang yang diterima oleh konsumen menjadi hal yang penting dimana apabila konsumen menerima barang yang cacat atau rusak membuat konsumen merasa dirugikan. Hal tersebut dijelaskan., dalam pasal 4 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999, yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Mengenai kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen yang melakukan transaksi jual beli merasakan diberikan jaminan dengan adanya ketentuan tersebut.

c. Keterlambatan pengiriman oleh pelaku usaha

Salah satu faktor penting dalam transaksi E-commerce adalah pengiriman oleh pelaku usaha, dimana ketepatan pengiriman merupakan kepuasan bagi pelanggan. Jaminan yang didapatkan oleh konsumen merupakan kesepakatan yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen dimana hal tersebut merupakan

hak konsumen. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga komitmen pelaku usaha dalam menjalankan usaha. Kewajiban baik bagi konsumen maupun pelaku usaha yang memenuhi jaminan atau garansi yang disepakati antara kedua belah pihak, apabila pihak yang mersa dirugikan karena jaminan atau garansi tersebut tidak terpenuhi oleh salah satu pihak, maka pihak yang dirugikan berhak untuk menuntut kembali.

Ruang Lingkup 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.<sup>161</sup>

Hal ini berkaitan dengan tingkat kesadaran akan haknya, kemampuan *financial* dan daya tawar (*bargaining position*) yang rendah. Tata hukum tidak bisa mengandung kesenjangan, tata hukum harus memposisikan pada tempat yang adil di mana hubungan konsumen dengan pelaku usaha berada pada kedudukan yang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi satu dengan yang lain.<sup>162</sup> Posisi konsumen harus dilindungi oleh hukum, karena salah satu sifat dan tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat sebagai bentuk diwujudkannya kepastian hukum.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang atau jasa, yang beraal dari tahap

---

<sup>161</sup> Abdul Barkatulah, *Op. Cit.*, hal 23

<sup>162</sup> Edmon Makarim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*, PT. Raja Grafindo Persada, hal. 316, Jakarta,.

kegiatan untuk mendapatkan barang atau jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Aspek cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu :<sup>163</sup>

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

Perlindungan yang dimaksudkan ini, hakikatnya menurut Nurmadjito 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, etikat, iklan, harga, kualitas dan lain sebagainya.<sup>164</sup>

Perlindungan yang tertuju pada” Produk “ sebagaimana dimaksudkan adalah untuk memberikan perlindungan terhadap kesehatan atau harta konsumen dari penggunaan barang dengan kualitas yang 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.<sup>165</sup>

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

*Bargaining position* konsumen pada praktiknya yang jauh dibawah para pelaku usaha, maka diperlukan perlindungan terhadap konsumen

---

<sup>163</sup> Zulham, *Op. Cit.*, hal 21-22

<sup>164</sup> Ahmadi Miru., *Op. Cit.*, hal 65

<sup>165</sup> *Ibid.*, hal 66

atas pencantuman syarat-syarat yang dibuat oleh pelaku usaha.<sup>166</sup> 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 lainnya. Perjanjian baku karena klausula tersebut tidak dapat dinegosiasikan oleh pihak lainnya, *Take it or leave it* menjadi pilihan bagi pihak dalam perjanjian ini, serta cenderung merugikan pihak yang kurang dominan.<sup>167</sup> Perlindungan hukum ditujukan agar konsumen tidak menerima kerugian atas syarat-syarat sepihak yang diberlakukan kepada dirinya.

Permasalahan yang timbul dalam upaya perlindungan konsumen

a. Kelemahan Subtansi Hukum

Banyaknya subtansi 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.<sup>168</sup>

Berdasarkan data yang dirilis oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), belanja online masuk ke dalam lima besar sektor yang banyak dilaporkan oleh konsumen.

---

<sup>166</sup> Ahmad Halim Barkatullah, *Op. Cit*, hal 96

<sup>167</sup> *Ibid*

<sup>168</sup> Tim Kontan, “PP PTSE Dinilai Masih Belum Cukup Lindungi Data Pribadi”, dikutip dari [www.kontan.co.id](http://www.kontan.co.id) diakses 15 Februari 2020



Diantaranya urutan pertama diduduki oleh perbankan, kedua pinjaman online atau *fintech*, ketiga perumahan, keempat belanja online, dan kelima leasing, dengan kemajuan teknologi, maka bentuk perlindungan konsumen harusnya perlu diperluas, salah satunya dengan mengkategorikan nomor ponsel sebagai data pribadi yang wajib di lindungi.<sup>169</sup> 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 beragam cukup dengan menggunakan nomor ponsel saja, maka atas dasar itu YLKI menilai bahwa keberadaan Undang-Undang 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.<sup>170</sup>

b. Kelemahan Struktur Hukum

Kasus penipuan menggunakan transaksi elektronik terus meningkat dan cenderung semangat pencegahan kejahatan dengan menggunakan transaksi elektronik hanya sebatas pada teks hukum tertulis tanpa ada upaya yang sistematis menjadikan suatu kenyataan. Keterbatasan alat-alat *cyber*

---

<sup>169</sup> Tim Hukum Online, “Urgensi Perlindungan Data Pribadi Konsumen di Sektor E-Commerce” dikutip dari [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com), diakses pada 14 Desember 2020

<sup>170</sup> *Ibid.*

*crime* yang dimiliki oleh aparat kepolisian di daerah-daerah kabupaten sampai tingkat kecamatan untuk menunjang sarana penyidik dalam mengungkap tindak pidana penipuan transaksi elektronik merupakan salah satu kendala dalam menanggulangi tindak pidana penipuan transaksi elektronik di Indonesia.<sup>171</sup>

c. Kelemahan Budaya Hukum

Budaya hukum yang timbul tidak terlepas dari lemahnya substansi hukum yang diberikan persepsi pesimisme konsumen terhadap upaya perlindungan yang diberikan Undang-Undang. Masyarakat Indonesia memandang bahwa berpekar di pengadilan adalah suatu hal yang “aib”, karena mengganggu harmoni hubungan di antara sesama warga masyarakat, enggan berpekar 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.<sup>172</sup>

Konsumen yang dimana sebagai korban dalam memperjuangkan hak-haknya harus berpekar berkepanjangan melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase di BPSK, dan kemungkinan dilanjutkan ke Pengadilan Negeri dan Ke Mahkamah Agung, berarti menunggu untuk waktu yang tidak

---

<sup>171</sup> Hendy Sumadi, “Kendala Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik Di Indonesia”, dalam Jurnal Wawasan, Vol. 33, No.2, hal 175, September, 2015

<sup>172</sup> Susanti Nugroho 2, 2008 “Proses Penyelesaian Sengketa *E-Commerce* Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implikasinya”, Kencana, hal. 233, Jakarta.

pasti, ditambah dengan proses perkara yang sangat terbelit-belit, di pengadilan maupun Mahkamah Agung, membuat konsumen korban enggan memperjuangkan hak-haknya melalui jalur hukum.<sup>173</sup>

Upaya yang dapat dilakukan konsumen dalam melindungi dan memperjuangkan haknya apabila menerima produk yang tidak sesuai dengan dideskripsikan dan diperjanjikan. Ada beberapa langkah-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.<sup>174</sup> Apabila ada masalah dalam transaksi barang dan/atau jasa, hal yang harus dilakukan konsumen adalah membuat pengaduan langsung ke pelaku usaha. Dalam hal ini konsumen Shopee dapat melakukan pengaduan permasalahan kepada pihak Shopee melalui:<sup>175</sup>

a. Chatt Shopee Sekarang.

b. Email ([Help@support.shopee.co.id](mailto:Help@support.shopee.co.id))

---

<sup>173</sup> *Ibid*

<sup>174</sup> Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, “Bagaimana Menyampaikan Pengaduan Konsumen”, dikutip dari [www.ylki.or.id](http://www.ylki.or.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

<sup>175</sup> Kebijakan Shopee

c. Telepon



b. Menulis dalam Rubrik Surat Pembaca

Dalam merespon dugaan praktik pelanggaran hak-hak konsumen, hal sederhana yang dapat dilakukan konsumen adalah mempublikasikan pengalaman buruk sebagai konsumen melalui surat pembaca media massa (cetak). Cara ini digunakan tingkat penyelesaian masalah tingkat rendah, karena sangat tergantung sejauh mana tingkat reponsibilitas dari pelaku usaha yang di adukan. 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.<sup>176</sup> Cara ini juga cukup efektif bagi perlindungan konsumen dengan menulis pengalaman buruk konsumen di surat pembaca, diharapkan pembaca lain lebih hati hati dan tiddak terperosok pada lubang yang sama menjadi konsumen yang dirugikan. Sebagai catatan, cara ini disarankan setelah konsumen mengadu ke pelaku usaha, tetapi tidak ada respon atau ada respon, tetapi jawaban

---

<sup>176</sup> Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.,*Loc. Cit*

pelaku usaha tidak menceminkan pelaku usaha yang bertanggung jawab dan menghargai hak-hak konsumen.<sup>177</sup>

c. Pengaduan Terhadap Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Pengaduan ke BPSK dapat dilakukan secara tertulis dan langsung apabila dilakukan secara langsung, petugas BPSK akan melakukan pencatatan pada formulir khusus yang telah dibubuhi dengan cap.<sup>178</sup>

Dalam melakukan pengaduan, konsumen mengisi formulir yang memuat uraian berupa identitas pelapor, kronologi, identitas pihak yang digugat, dan bukti-bukti yang bisa mendukung posisi konsumen ketika proses persidangan berlangsung.<sup>179</sup> BPSK dalam penyelesaian sengketa akan menawarkan kepada konsumen 3 macam pilihan hukum yang dapat ditempuh yaitu: arbitrase, mediasi, dan konsiliasi, dimana pemilihan cara penyelesaian tersebut akan dilakukan atas dasar persetujuan dan kesepakatan dari para pihak, yang diharapkan dapat berdaya-guna(efisien) dan berhasil guna (efektif).<sup>180</sup>

d. Melapor Kepada Pihak Kepolisian

Praktik pelanggaran hak-hak konsumen oleh pelaku usaha, selain berdimensi perdata, dalam beberapa kasus juga berdimensi pidana, laporan/atau pengaduan tindak pidana

---

<sup>177</sup> Henny Sri, “Kecendrungan Isi Rubrik Surat Pembaca Di Harian Umum Pikiran Rakyat”, dalam Jurnal Visi Komunikasi, Vol.13, No. 1, hal.21, Mei, 2014

<sup>178</sup> Maryanto, 2019, Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK, Unissula Press, hal 23-24, Semarang.

<sup>179</sup> *Ibid.*

<sup>180</sup> Azwir Agus, 2013, Arbitrase Konsumen: Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen, Usu Press, hal 37-38, Medan.

dibidang perlindungan konsumen ke Kepolisian layak untuk dilakukan.<sup>181</sup>

Ada tiga kategori tindak pidana dibidang 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 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
3. Tindak pidana perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan yang ada dalam berbagai Undang-Undang sektoral, seperti Undang-Undang Pangan, Undang-Undang Kesehatan, dan Undang-Undang terkait lainnya. Laporan atau pengaduan ke kepolisian dapat menjadi dasar bagi kepolisian untuk mengambil langkah hukum sehingga korban tidak bertambah 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

---

<sup>181</sup> Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia., *Loc. Cit*



kepentingan masyarakat terlindungi dari terdampak buruk produk yang tersebut.<sup>182</sup>

e. Pengaduan Terhadap Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI)

Upaya yang dilakukan oleh YLKI dalam membantu konsumen dalam memperjuangkan hak konsumen ditekankan pada upaya memfasilitasi mediasi antara konsumen dan pelaku usaha dalam penyelesaian masalahnya. Agar dapat ditindaklanjuti, 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.<sup>183</sup>

YLKI akan melakukan pengiriman surat/atau e-mail terusan dalam bentuk permintaan klarifikasi atau tanggungjawab terhadap pelaku usaha terkait dengan pengaduan yang disampaikan konsumen paling lama 21 hari kerja setelah data pengaduan lengkap.<sup>184</sup>

Pengaduan konsumen akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan hukum YLKI ke pelaku usaha dan akan diberikan tenggang aktu selama 14 hari bagi pelaku usaha untuk menanggapi pengaduan dan jawaban dari pelaku usaha akan

---

<sup>182</sup> *Ibid*

<sup>183</sup> *Ibid*

<sup>184</sup> Pusat Pelayanan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, "Ketentuan Pengaduan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia", dikutip dari [www.pelayanan.ylki.or.id](http://www.pelayanan.ylki.or.id), diakses pada 13 Ferbuari 2021

segara dilaporkan kepada konsumen. Apabila tidak ada jawaban setelah 14 hari maka YLKI menganggap pengaduan tersebut sudah ditindaklanjuti.<sup>185</sup>

## 2. Bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen Shopee

Regulasi mengenai bentuk penyelesaian sengketa dalam Transaksi E-commerce diatur dalam Pasal 72 ayat (1) PP No.8 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyatakan bahwa dalam hal terjadi sengketa, para pihak dapat menyelesaikannya melalui jalur di luar pengadilan ataupun melalui jalur pengadilan.<sup>186</sup> Adapun penyelesaian sengketa transaksi E-commerce tersebut adalah:

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) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, 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.<sup>187</sup>

Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk

---

<sup>185</sup> *Ibid*

<sup>186</sup> PP No. 8 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

<sup>187</sup> Susanti., *Op. Cit*, hal 99

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 melalui BPSK atau badan peradilan.<sup>188</sup>

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 arbitase”.<sup>189</sup> 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

---

<sup>188</sup> *Ibid*

<sup>189</sup> Undang-Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999

Menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah.<sup>190</sup> 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 menyediakan forum bagi para pihak yang berkaitan dengan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen.<sup>191</sup>

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.<sup>192</sup>

## 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

---

<sup>190</sup> Susanti, *Op. Cit.*, hal 107

<sup>191</sup> Azwir Agus., *Op. Cit.*, hal. 39

<sup>192</sup> Susanti., *Op. Cit.*, hal. 108

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.<sup>193</sup> 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 menggunakan proses negosiasi yang lebih efektif dan dengan demikian membantu para peserta menyelesaikan persoalan-persoalan yang disengketakan.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi sama dengan cara konsultasi, namun yang membedakan 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.<sup>194</sup> 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

---

<sup>193</sup> Rachmadi Usman, 2003, Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan, Citra Aditya Bakti, hal 23, Bandung

<sup>194</sup> Azwir Agus., *Op. Cit.*, hal 40-41

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.<sup>195</sup> Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.<sup>196</sup> 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 dilakukan dalam keputusan majelis BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut. Putusan tersebut mengikat kedua belah pihak. Keputusan majelis dalam konsiliasi dan mediasi tidak memuat sanksi administratif.<sup>197</sup>

---

<sup>195</sup> Susanti., *Op. Cit.*, hal 109

<sup>196</sup> *Ibid*

<sup>197</sup> *Ibid* hal 111



### 3. Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen, dimulai dengan memulai pihak memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota mejelis dipilih dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah. Pada sidang pertama ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah yang bersengketa, jika terjadi damai maka Majelis membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian,<sup>198</sup> sebaliknya jika tidak terjadi perdamaian maka persidangan dimulai dengan membaca isi gugatan konsumen, dan surat jawaban dari pelaku usaha, Ketua Majelis BPSK harus memberikan kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.<sup>199</sup>

Putusan BPSK dapat berupa putusan perdamaian, putusan gugatan ditolak maupun gugatan dikabulkan. Ketiga bentuk putusan tersebut dihubungkan dengan cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan melalui konsiliasi, mediasi dan arbitrase maka hanya dapat diberlakukan terhadap penyelesaian sengketa melalui arbitrase yang bersifat *contradictoir*.

---

<sup>198</sup> Azwir Agus., *Op. Cit.*, hal 47

<sup>199</sup> Susanti., *Op. Cit.*, hal 116-17

Putusan akan mengikat hanya terhadap para pihak yang terlibat secara langsung dan terhadap pihak ketiga yang mempunyai klaim.<sup>200</sup>

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 selanjutnya upaya hukum kasasi kepada mahkamah agung, maka dengan dibukanya kesempatan mengajukan upaya hukum keberatan dapatlah disimpulkan bahwa putusan arbitrase BPSK belum bersifat final dan belum dapat dilaksanakan (Belum mengikat).<sup>201</sup>

Pihak yang merasa putusan arbitrase BPSK Keliru dapat mengajukan upaya hukum keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan dari BPSK.<sup>202</sup>

---

<sup>200</sup> Yahya Harahap, 1997, Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa, Citra Aditya Bakti, hal 225, Bandung.

<sup>201</sup> Ahmadi Miru., *Op. Cit.*, hal 265

<sup>202</sup> Azwir Agus., *Op. Cit.*, hal 51

## 2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Pengadilan/Litigasi

Undang-Undang Peradilan Umum menentukan ada tiga jenis pengadilan umum yaitu:<sup>203</sup>

- 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,<sup>204</sup>

- 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.

---

<sup>203</sup> Abdulkadir Muhamad, 2000, Hukum Acara Perdata Indonesia, Citra Aditya Bakti, hal. 26, Bandung.

<sup>204</sup> Ahmadi Miru., *Op. Cit.*, hal 234

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan (Litigasi) adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan. Putusan sendiri bersifat mengikat. Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa.<sup>205</sup>

Keuntungannya yaitu :<sup>206</sup>

1. Dalam mengambil alih putusan dari pihak, litigasi sekurang-kurangnya dalam batas tertentu menjamin bahwa kekuasaan tidak dapat mempengaruhi hasil dan dapat menjamin ketentraman sosial.
2. Litigasi sangat baik sekali untuk menemukan kesalahan-kesalahan dan masalah-masalah dalam posisi pihak lawan.
3. Litigasi memberikan suatu standar bagi produsen yang adil dan memberikan peluang yang luas kepada para pihak untuk didengar keterangannya sebelum mengambil keputusan.
4. Litigasi membawa nilai-nilai masyarakat untuk menyelesaikan segketa pribadi.

---

<sup>205</sup> Anita Kolopaking., 2013, Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase, PT. Alumni, hal 39, Bandung.

<sup>206</sup> *Ibid*

5. Dalam sistem litigasi para hakim menerapkan nilai-nilai masyarakat yang terkandung dalam hukum menyelesaikan sengketa.

Penyelesaian melalui litigasi tidak hanya menyelesaikan sengketa tetapi lebih dari itu, yaitu menjamin suatu bentuk ketertiban umum, yang tertuang dalam undang-undang maupun implisit. Namun, litigasi setidak-tidaknya memiliki kekurangan(drawbacks).<sup>207</sup>

Kekurangan litigasi yaitu:<sup>208</sup>

1. Memaksa para pihak dalam posisi yang ekstrim.
2. Memerlukan pembelaan (*advocacy*) atas setiap maksud yang dapat mempengaruhi putusan.
3. 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.
4. Menyita waktu dan meningkatkan biaya keuangan
5. Fakta-fakta yang dapat dibuktikan membentuk kerangka persoalan, para pihak tidak selalu mampu mengungkapkan kekhawatiran mereka yang sebenarnya.

---

<sup>207</sup> *Ibid.*, hal 40  
<sup>208</sup> *Ibid*

6. Tidak mengupayakan untuk memperbaiki atau memulihkan hubungan para pihak yang bersengketa.
7. Tidak cocok untuk sengketa yang polisentri, yaitu sengketa yang melibatkan banyak pihak, persoalan dan beberapa kemungkinan alternatif penyelesaian sengketa..





## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di sampaikan penulis sebelumnya, maka terdapat beberapa simpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah yang hendak di cari jawabannya dalam penulisan hukum ini.

Simpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Aspek perlindungan konsumen terhadap jual beli barang yang diterima pembeli maka, shopee bertanggung jawab sebagai pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut dengan memberikan ganti rugi kepada konsumen sesuai dengan pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Shopee bertanggung jawab untuk melindungi konsumen dengan cara berikut :

- a. Perlindungan data konsumen

Konsumen diwajibkan melengkapi informasi mengenai data diri selengkap-lengkapnyanya pada saat membuat akun e-commerce shopee, begitupun saat konsumen melakukan transaksi dan melakukan pembayaran dengan kartu kredit, konsumen diharuskan memberikan data kartu secara lengkap. Dalam hal ini shopee bertanggung jawab penuh kepada konsumen agar terhindar dari pencurian data oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, dalam antisipasi hal merugikan konsumen e-commerce shopee bekerja sama dengan para pihak penyedia jasa kartu kredit yaitu dengan memberikan fitur “3D Secure” yang berfungsi melindungi

data konsumen dari hal-hal negatif dalam melakukan pembayaran dengan kartu kredit.

b. Menyediakan sarana pengaduan

Shopee memberikan sarana pengaduan yang menampung segala bentuk komplain atau keluhan konsumen kepada penjual atau bahkan pelayanan jasa kirim. Sarana pengaduan juga dapat diakses selama 24 jam di website shopee atau melalui call center shopee 1500702. Shopee memberikan tanggung jawab dengan melakukan segala bentuk pengaduan konsumen kepada customer service dan contact yang telah disediakan untuk membantu konsumen yang mengalami masalah dalam bertransaksi di e-commerce shopee.

c. Menyeleksi para penjual yang akan membuka toko di shopee

, Shopee bertanggung jawab dalam proses penyeleksian para pelaku usaha yang akan membuka toko atau lapak di website shopee. Seluruh pelaku usaha yang terlibat diharuskan mengisi formulir pendaftaran dengan sebenar-benarnya dan melampirkan identitas diri atau KTP agar shopee mengetahui bahwa pelaku usaha tersebut bukanlah penjual fiktif.

d. Tanggung jawab shopee apabila penjual tidak mengirimkan barang sesuai waktu yang telah ditentukan.

Pelaku usaha atau penjual mendapatkan pemberitahuan dari shopee ialah berupa rincian pesanan dan pembayaran dari konsumen, maka pelaku usaha wajib mengirimkan barang maksimal 3 hari setelah pesanan masuk kepada pelaku usaha, jika

dalam waktu 3 hari tersebut pelaku usaha tidak mengirimkan pesanan dan tidak melakukan konfirmasi terhadap konsumen, maka pihak shopee secara otomatis akan membatalkan pesanan tersebut, dan dana yang telah dibayarkan oleh konsumen akan dikembalikan secara utuh kepada konsumen oleh pihak shopee dalam waktu 1x24 jam, dan yang terbaru shopee juga memberikan garansi tepat waktu apabila pesanan sudah dikirim penjual kepada konsumen hal ini menghindari keterlambatan jasa pengiriman yang terlalu lama maka konsumen mendapatkan koin sesuai nominal barang yang di beli.

- e. Bentuk per tanggung jawaban shopee apabila barang atau produk yang diterima cacat atau tidak sesuai yang diterima pembeli dengan deskripsi yang ada.

Shopee sebagai pihak ketiga tidak melakukan tanggung jawab penggantian barang atau produk secara langsung shopee akan memberikan fitur “pusat resolusi” untuk konsumen yang fungsinya yaitu sebagai sarana tuntutan terhadap pelaku usaha karena produk yang dikirim dengan yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi. Shopee akan bertindak sebagai pihak ketiga dalam mencari solusi dari permasalahan ini serta sebagai pihak pengambilan keputusan akhir.

- f. Menyediakan garansi barang kepada konsumen.

Shopee memberikan garansi perlindungan terhadap produk yang dibeli konsumen yaitu selama 12 hari, 2 (Hari Pengiriman), 7 (Perkiraan Waktu Pengiriman, 2 (Hari Konfirmasi Pembeli, bila

produk yang dibeli tidak sesuai dengan deskripsi atau produk mengalami kerusakan, kecacatan, dan konsumen akan melakukan keluhan terhadap produk tersebut maka harus dilakukan sebelum 2 hari setelah konfirmasi diterima, jika telah lewat dari 2 hari, maka pihak shopee tidak akan menerima keluhan tersebut.

2. Proses penyelesaian sengketa di marketplace shopee jika terjadi jual beli barang tersebut tidak sesuai yang diterima pembeli, diselesaikan dengan litigasi dan non litigasi.

Penyelesaian sengketa dengan litigasi dapat ditempuh melalui Pengadilan Negeri atau Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Konsumen, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). yang mengalami kerugian akibat ketidaksesuaian barang yang diterima. Apabila konsumen akan mengajukan suatu gugatan, maka harus disertai dengan bukti elektronik yang dianggap sah. Di antaranya yaitu bisa melalui bukti pembayaran, atau email yang berkaitan dengan kesepakatan penjual dan pembeli dalam melakukan jual beli secara online, Sedangkan penyelesaian sengketa dengan non litigasi merupakan proses tahap awal dari sengketa dengan cara mediasi akan tetapi jika para pihak tidak dapat mencapai kesepakatan bersama maka para pihak dapat menggunakan ranah litigasi sebagai proses akhir dari sengketa, dan shopee selaku pihak ketiga juga memfasilitasi dan bertanggung jawab.

## f. Saran

Setelah mengetahui aspek perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jual beli barang melalui marketplace shopee bila terdapat ketidaksesuaian barang yang diterima pembeli, penulis ingin memberikan saran, sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak marketplace shopee lebih memfokuskan tahapan seleksi pembuatan toko online secara detail dan ketat, dikarenakan masih ada toko yang nakal, tidak jujur, hal ini berkaitan dengan pembeli yang masih ada yang merasa kecewa dan dirugikan oleh penjual kerugian yang dialami konsumen dari segi waktu dan finansial, dan juga bagi pemerintah sebaiknya menyediakan lembaga terkait aduan masyarakat tentang jual beli online khususnya di marketplace karena perkembangan jaman mengalami kemajuan berupa digitalisasi.
2. Pembeli juga diharuskan berfikir cerdas dalam mengambil tindakan terutama tidak asal membeli, membaca terlebih dahulu deskripsi singkat barangnya yang ingin di beli. Hendaknya selaku pembeli dan penjual sama-sama berperilaku jujur dan amanah terkait dengan kebenaran atas barang yang mempunyai batas toleransi.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Abdul Halim Barkatullah, 2017, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung.
- Abdulkadir Muhamad, 2000, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Arsyad Sanusi, 2011, *Hukum E-Commerce*, Sasrawarna, Jakarta.
- Ahmad Miru dan Sutarnan Yudo., 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ahmad Miru, 2017, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Depok.
- Ahmad Wardi, 2010, *Fiqh Muamalat*, Amzah, Jakarta.
- Anita Kolopaking, 2013, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, PT Alumni, Bandung.
- Azwir Agus, 2013, *Arbitrase Konsumen. Gambaran Dalam Perubahan Hukum Perlindungan Konsumen*, Usu Press, Medan.
- Az. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta.
- Az Nasution, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Citra Aditya Bhakti Bandung.
- Budi Riswandi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta.
- Dio Aditya Pratama, 2015, *Transaksi Jual Beli Online dalam pandangan Hukum Islam*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.



- Edmon Makarim, 2005, *Kompilasi Hukum Telematika*, Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Perdagangan melalui media electronic commerce*, Ellips Media, Jakarta.
- Ellectrananda Anugerah, 2017, *Suatu Tindakan Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Pelanggan*, dalam Makalah Seminar Nasional UNS Summit & Award.
- I Ketut Oka Setiawan, . 2016, *Hukum Perikatan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Imam Mustofa, 2016, *Fiqih Muamalah Kontemporer*, Rajawali Pers, Depok.
- Kotler dalam Ade Maman Suherman, 2002, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Lily Haryati, 2015, *Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Korban Penipuan Atas Jual Beli Barang Elektronik Secara Online di Indonesia dan Malaysia*, UIB Repository.
- Masduqi, 2019, *Fiqh Muamalah Ekonomi & Bisnis Islam Teori Konsep, dan Aplikasi Lembaga Keuangan dan Bisnis Syari'ah*. RaSAIL Media Group, Semarang.
- Maryanto, 2019, *Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK*, Unissula Press, Semarang.
- Mariam Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT Citra Aditya Bakti. Bandung.
- M. Ali Hasan, 2003, *Berbagai Macam Transaksi Dalam Islam (Fiqh Muamalah)*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

- Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- M. Saddar. Moh. Taufik Makaro, Habloel Mawardi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Akademia, Jakarta.
- Moh. Rifa'i, 2014, *Fiqh Islam Lengkap*. PT Karya Putra Semarang, Semarang.
- Mertokusumo, 1999, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Liberty, Yogyakarta.
- Oc Kaligis, 2012, *Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008, Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dalam Prakteknya*, Yasrif Watampone, Jakarta.
- Purwahid Patrik, 1994, *Dasar-Dasar Hukum Perikatan*, Mandar Maju, Bandung.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya.
- Ridwan Khairandy, 2016, *Perjanjian Jual Beli*, FH UII Press Cetakan 1, Yogyakarta.
- Ronny Hanitjo Soemitro, 1983, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rachmat Syafi'i, 2004, *Fiqh Mua'malah*, Pustaka Setia, Bandung.
- R.Subekti, 1985, *Aneka Perjanjian*, PT Alumni Bandung.
- Rachmadi Usman, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Satjipto Rahardjo, *Sisi –Sisi Lain Dari Hukum Di Indonesia*, Kompas, Jakarta.

- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT Grasindo, Jakarta.
- Syahmin, 2006, *Hukum Kontrak Internasional*, Raja Grafindo, Jakarta.
- Susanti Nugroho 2 , 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa E-Commerce Ditinjau Dari Hukum Acara dan Implikasinya*, Kencana, Jakarta.
- Tim Penyusun *Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Kamus Besar Bahasa Indonesia*, 1991, Cetakan Pertama, Balai Pustaka, Jakarta.
- Wiryo Prodjodikiro, 1973, *Azaz – Azaz Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Jakarta.
- Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

## **B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.
- Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20/M-DAG/PER/5/2009  
*Tentang Ketentuan dan Tata Cara Pengawasan Barang dan/atau Jasa.*
- Badan Perlindungan Konsumen Nasional, *Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan II, Jakarta, 2005.
- Undang-Undang Perlindungan Konsumen. UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 42 Tahun 1999.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

### C. Jurnal

Ali Mansyur, 2015, *Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pembaharuan Hukum, Vol. 2, No.1.

Ahmad Siregar, 2019, *Keabsahan Jual beli Online Shop Ditinjau Dari UU No.19 Tahun 2016 Perubahan Atas UU No.11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, dalam Jurnal Ilmiah Advokasi, Vol. 7, No.2.

Alice Kalangi, 2015, *Kedudukan dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet*, dalam Jurnal Lex Privatum. Vol. III No.4.

Az. Nasution 3, 2001, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*. dalam Jurnal Keadilan. Vol. 1, No.3.

Acep Roehendi, 2015, *Perlindungan Hukum dalam Transaksi E-Commerce*. dalam Jurnal Ecodomica. Vol . 3, No.2.

Alvi Syahrin, 2020, *Konsep Keabsahan Kontrak Elektronik Berdasarkan Hukum Nasional Dan Unictal Model Law On Electronic Commerce*, dalam Jurnal Hukum Kenoktariatan. Vol. 9, No.2.

Budi Santoso, 2018, *Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia*, dalam Jurnal Law Reform. Vol. 14, No.1.

Deky Pariadi, 2018, *Pengawasan E-Commerce Dalam UU Perdagangan Dan UU Perlindungan Konsumen*, dalam Jurnal Hukum dan Pembangunan. Vol. 48, No 3.

- Edmon Makarim, 2004, *Kompilasi Hukum Telematika*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Hendy Sumadi, 2015, *Kendala Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Penipuan Transaksi Elektronik Di Indonesia*, dalam Jurnal Wawasan. Vol. 33, No.2.
- Heru Kuswanto, 2011, *Keabsahan Perjanjian Jual Beli Benda Bergerak Melalui Internet*. dalam Jurnal Ilmu Hukum Vol XX. No.20.
- I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati Karma, 2019, *Jurnal Analogi Hukum*, Denpasar.
- Iga Bagus, 2020, *Legalitas Kontrak Perdagangan Secara Elektronik Ditinjau Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, dalam Jurnal Kertha Semaya. Vol. 8, No.5.
- Lathifah Hanim, 2011, *Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Keabsahan Perjanjian Dalam Perdagangan Secara Elektronik Di Era Globalisasi*, dalam Jurnal Dinamika Hukum Universitas Jendral Soedirman, Vol. 11.
- Munir Salim, 2017, *Jual Beli Secara Online Menurut Pandangan Hukum Islam*, Jurnal Ilmiah Al-Daulah. Vol. 6, No. 2.
- Mutia Wardani, 2020, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik Melalui Instagram*, dalam Jurnal Notarius. Vol. 13.
- Maya Indah, 2010, *Aspek Perjanjian Electronic Commerce Dan Implikasinya Pada Hukum Pembuktian Di Indonesia*, dalam Jurnal Undip. Vol. 39, No.2.
- Novianto Langyu, 2015, *Kedudukan Hukum Penjual dan Pembeli dalam Bisnis Jual Beli Online*. Jurnal *Lex et Societatis*. Vol. 3, No. 9.

Rifah Rohaniah, 2014, *Perlindungan Hak-Hak Konsumen dalam Transaksi Elektronik*, Jurnal *Academica*, Vol. 3, No.5.

Rini Yustiani dan Rio Yunanto, 2017, *Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis di Era Teknologi Informasi*. Jurnal *Ilmiah Komputer dan Informatika*. Universitas Komputer Indonesia. Vol. 6, No.2. Bandung.

Rifah Rohaniah, 2014, *Perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi elektronik*, dalam *Jurnal Academica*. Vol . 3 No.5.

Romadhoni, 2015, *Aspek Hukum Kontrak Elektronik Dalam Transaksi E-Commerce Yang Menggunakan Bitcoin Sebagai Alat Pembayaran*,. Vol. 33, No.2.

#### **D. Internet**

Tim Scribd, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi E-Commerce*. dikutip dari [www. Scribd.com](http://www.scribd.com) diakses 12 Febuari 2021.

Tim Jogloabang “ *Peraturan Pemerintah No.80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik*”, dikutip dari <http://jogloabang.com> diakses 12 Oktober 2020.

Populix, 2021, *Mengenal Apa itu Marketplace, Begini Bedanya dengan E-Commerce*, <https://www.info.populix.co/post/apa-itu-marketplace> , diakses pada tanggal 27 Januari 2022 pukul 11:20 WIB.

<http://news.liputan6.com/read/2221236/bisnis-penjuala-online-kue-ganja-dibongkar> diunduh 5 Agustus 2015.

<http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/> diakses tanggal 22 Agustus 2017, Pukul 20:00 WIB.

Syarat Layanan Shopee” dikutip dari [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id).



Publikasi Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, Bagaimana  
Menyampaikan Pengaduan Konsumen, dikutip dari  
[www.ylki.or.id](http://www.ylki.or.id).

