

TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI *ONLINE MARKET PROVIDER*
DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA *BUYER* DAN
SELLER
SKRIPSI



Oleh :

ULAA ALYAA SHAFIYYAH

No. Mahasiswa : 19410705

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023

**TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET
PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA
BUYER DAN SELLER**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (Strata-1) Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta**



Oleh :

ULAA ALYAA SHAFIYYAH

No. Mahasiswa : 19410705

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023




TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA BUYER DAN SELLER

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaran pada tanggal 19 Oktober 2023



Yogyakarta, 4 Oktober 2023
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,


Lucky Suryo Wicaksono, S.H., M.Kn., M.H.



**TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET
PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA
BUYER DAN SELLER**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 19 Oktober 2023

Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Prof., Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Lucky Suryo Wicaksono, S.H., M.Kn., M.H.
3. Anggota : Riky Rustam, S.H., M.H., M.Kn.

Tanda Tangan

<input checked="" type="checkbox"/>
.....

Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum

Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.

NIK. 014100109

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH/TUGAS
AKHIR MAHASISWA**

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : ULAA ALYAA SHAFIYYAH

NIM : 19410705

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang melakukan penulisan Karya Tulis Ilmiah (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul:

**TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI *ONLINE MARKET PROVIDER*
DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA *BUYER* DAN
*SELLER***

Karya Ilmiah ini saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya juga tunduk serta patuh kepada kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama penyusunan;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan di

lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya.

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas, saya sanggup menerima sanksi, baik sanksi administratif, akademik, bahkan pidana jika terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan saya tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, dan melakukan pembelaan atas hak-hak saya, serta menandatangani berita acara terkait yang menjadi hak dan kewajiban saya, di depan "Majelis" atau "Tim" Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas apabila tanda-tanda plagiasi disinyalir ada terjadi pada karya tulis ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 5 Oktober 2023



Ulaa Alyaa Shafiyyah

CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Ulaa Alyaa Shafiyyah
2. Tempat, Tanggal Lahir : Pangkalan Bun, 24 November 1999
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Golongan Darah : O
5. Alamat : Jln. Tjilik Riwut Kec. Bulik Kab.
Lamandau, Kalimantan Tengah.
6. Identitas Orang tua
 - a) Nama Ayah : Suharni
Pekerjaan Ayah : -
 - b) Nama Ibu : Masnawiyah
Pekerjaan Ibu : BUMN
7. Riwayat Pendidikan
 - a) SD : SD MIN 1 Bulik
 - b) SMP : MTS Assalam Boarding School
 - c) SMA : SMA Muhammadiyah 3 Yogyakarta
8. Organisasi :
 - 1) Anggota Juridicial Council Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia
 - 2) Anggota Islamic Centre Al Azhar Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

HALAMAN MOTTO

“Tuhanmu, tidak meninggalkanmu dan tidak membencimu”

Q.S. Ad-Dhuha: 3

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

Orang tua dan kakak tercinta;

Diri sendiri yang telah berjuang;

Keluarga Besar yang selalu mendoakan dan mendukungku;

Sahabat – sahabat tercinta;

Almamaterku tercinta;

Dan

Orang-orang yang selalu bertanya kapan skripsimu selesai?

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur atas rahmat, karunia, serta hidayah yang telah diberikan Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang serta shalawat dan salam yang senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad S.A.W. keluarga, sahabat serta pengikutnya hingga akhir zaman sehingga Penelitian dengan judul **“Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Market Provider dalam Penyelesaian Perselisihan antara Buyer dan Seller”** ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Kesulitan dan hambatan yang penulis hadapi dan lewati dalam perjalanan penulisan menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak mungkin dapat penulis selesaikan sendiri. Berkat rahmat dari-Nya serta dukungan dan doa dari orang-orang yang tercinta dapat penulis atasi sampai dengan terselesaikannya tugas akhir ini. Tugas akhir ini juga berkat bantuan dari dosen-dosen pembimbing, juga teman-teman penulis yang memberikan doa, dukungan, mengorbankan waktu, pikiran, tenaga dan mencurahkan ilmu dan pemikirannya dalam membantu penulis melewati tiap-tiap kesulitan yang ada.

Terselesaikannya Skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang tidak pernah berhenti memberikan Rahmat dan segala hal kepada penulis dan seluruh alam semesta;

2. Umi yang sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anak – anaknya, ragamu memang sakit tapi doamu selalu mencakar langit, untuk Bapak kepergianmu membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada, ragamu memang sudah tidak ada dan tidak bisa aku jangkau tapi namamu akan tetap jadi motifasi untuk saat ini. Bapak, Umi anakmu sarjana.
3. Abah Fetra, kakak, nenek, adek dan seluruh keluarga besarku yang doanya tiada henti untuk senantiasa mengiringi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat pada waktunya.
4. Bapak Lucky Suryo Wicaksono S.H., M.Kn., M.H., selaku Pembimbing Tugas Akhir penulis, yang telah dengan tulus membimbing penulis dengan sabar dan memberi ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan sebaik mungkin.
5. Dosen penguji, Bapak Prof. Dr. Muhamad Syamsudin S.H., M.H. dan Bapak Riky Rustam S.H., M.H. yang telah memberikan saran dan arahan dari tahap proposal hingga pendadaran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Kepada sahabat – sahabat kesayangan penulis yang selalu memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini yaitu, Shafa, Intan, Keket, Gizel.
7. Teman – teman perkuliahan, kontrakan Inang dan teman – teman KKN penulis yang selalu ada dan selalu menghibur penulis saat penulis sedang

bersedih hati yaitu, Wawan, Zaqi, Bima, Cahya, Andien, Lidya, Nadhlif, Agung, Yumna, Ryan Ade, Ian, Amar, Uma.

8. Kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu – persatu.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini memiliki banyak kekurangan oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang membangun dari para pembaca agar penulis mendapatkan pemahaman baru berkaitan dengan tugas akhir ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan dapat dijadikan rujukan bagi perkembangan ilmu hukum. Penulis mengucapkan terimakasih dan mohon maaf kepada semua pihak yang telah direpotkan oleh penulis selama pengerjaan tugas akhir ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan dibalas oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 24 Oktober 2023

Ulaa Alyaa Shafiyyah
NIM 19410705

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
CURRICULUM VITAE.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
ABSTRAK	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian	6
E. Kerangka Teori.....	9
F. Definisi Oprasional	17
G. Metode Penelitian.....	18
H. Kerangka Skripsi.....	25
BAB II	26
TINJAUAN TEORI MENGENAI TANGGUNG JAWAB, PENYELESAIAN SENGKETA DAN JUAL BELI MELALUI SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER	26
A. Tinjauan Teori Mengenai Tanggung Jawab.....	26
B. Tinjauan Teori Mengenai Penyelesaian Sengketa	35
C. Tinjauan Teori Mengenai Jual Beli <i>Online</i>	51
D. Tinjauan Teori Mengenai Jual Beli dalam Perspektif Islam.....	55

BAB III.....	58
HASIL DAN PEMBAHASAN BENTUK TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA BUYER DAN SELLER	58
A. Bentuk Tanggung Gugat Shopee Sebagai <i>Online Market Provider</i>	58
B. Upaya Hukum yang Tepat dalam Menyelesaikan Perselisihan antara <i>Buyer</i> dan <i>Seller</i>	81
BAB IV	91
PENUTUP	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	102

ABSTRAK

Shopee merupakan *online market provider* yang menyelenggarakan sistem dalam jual beli online dengan landasan perjanjian yang mengikat antar pihak (penjual, pembeli dan penyelenggara sistem) yang membuat Shopee ikut serta bertanggungjawab dalam proses penyelesaian perselisihan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu mengenai peran serta bentuk tanggung gugat Shopee sebagai *online market provider* dalam penyelesaian perselisihan antara penjual dan pembeli dan upaya hukum yang tepat dalam menyelesaikan perselisihan antara penjual dan pembeli. Jenis penelitian ini adalah hukum normatif. Hasil penelitian mendapati bahwa Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik dan selaku pihak ketiga dalam transaksi jual beli online tidak bertanggungjawab secara penuh atas kerugian yang disebabkan oleh kelalaian atau ketidak hati – hatian para pihak (dalam hal ini penjual dan pembeli). Dalam hal menyelesaikan perselisihan antara penjual dan pembeli Shopee hanya akan berperan sebagai mediator dalam fasilitas mediasi antara kedua belah pihak, Shopee akan bertanggungjawab untuk menyampaikan pembelaan antara penjual dan pembeli yang bersengketa. Tetapi, dalam banyak kasus Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik tidak melakukan peran serta bentuk tanggung jawab dengan penuh sebagaimana telah diatur dalam perundang – undangan dan peraturan pemerintah. Pemerintah khususnya pada Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai lembaga yang berwenang untuk membuat undang – undang hedaknya dapat lebih menekankan secara spesifik seberapa jauh peran serta bentuk tanggung gugat sistem penyelenggara dalam hal bertanggung jawab dalam penyelesaian perselisihan antara penjual dan pembeli.

Kata – kata kunci : Tanggung Jawab, Online Market Provider, Jual Beli.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Besarnya potensi bisnis dalam perdagangan elektronik (*e-commerce*) di Indonesia tidak terlepas dari perkembangan pengguna internet dan pertumbuhan internet di Indonesia. Berdasarkan riset Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2022 yang dikutip dalam situs CNBC Indonesia bahwa dalam kurun waktu satu tahun setelah pandemic Covid-19 pengguna internet di Indonesia mencapai 210 juta orang, dari angka tersebut, 95 persennya menggunakan internet untuk mengakses jejaring sosial.¹ Seiring dengan bertambahnya jumlah pengguna internet di Indonesia, Sebagian besar orang – orang lebih memilih berbelanja dengan menggunakan media online dibandingkan berbelanja secara langsung atau konvensional.

Dikutip dari *Investopedia e-commerce* atau perdagangan elektronik adalah aktivitas yang berkaitan dengan pembelian, penjualan, pemasaran barang ataupun jasa dengan memanfaatkan media elektronik seperti internet, TV atau jaringan teknologi lainnya. Seringkali orang menyamakan

¹ Intan Rakhmayanti Dewi, *Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022*, terdapat dalam <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>, diakses pada tanggal 20 Januari 2023, pukul 11:24 WIB

e-commerce adalah *marketplace*.² Padahal keduanya adalah dua hal yang berbeda. *Marketplace* sendiri merupakan salah satu model dari *e-commerce*. Atau bisa disebut secara spesifik *marketplace* adalah *platform* tempat bertemunya atau perantara antara penjual/*seller* dan pembeli. Perusahaan – perusahaan *marketplace* di Indonesia antara lain Shopee, Tokopedia, Lazada, Blibli, OLX, JD.ID dan lain sebagainya.

Dalam dunia bisnis *e-commerce* terdapat beberapa bentuk interaksi para pelaku bisnis, yaitu B2B (*Business to Business*), B2C (*Business to Consumer*), C2C (*Consumer to Consumer*) dan C2B (*Consumer to Business*).³ Fokus pembahasan dalam penulisan ini adalah *online marketplace* pada *platform* Shopee, dalam perusahaan *online marketplace* Shopee seluruh transaksi online harus difasilitasi oleh *website* yang memberikan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber. Pemilik situs *web* atau aplikasi tidak memiliki produk apapun dan bisnis tersebut hanya menyajikan produk orang lain kepada pengguna kemudian memfasilitasi penggunaannya untuk melakukan transaksi jual beli atau biasa disebut C2C (*Consumer to Consumer*).

Berdasarkan hasil survei DataIndonesia.id tahun 2022 *online marketplace* Shopee merupakan perusahaan *marketplace* yang paling sering

² Kompas, *Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan Marketplace*, terdapat dalam <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace?page=all>, diakses pada tanggal 20 Januari 2023, pukul 11: 54 WIB.

³ Mahir Pradana, “Klasifikasi Jenis – Jenis Bisnis E-commerce Di Indonesia”, *Jurnal Neo-Bis*, Vol.9, 2015, hlm. 37.

digunakan dan diunduh oleh konsumen dengan frekuensi belanja tertinggi dibandingkan dengan penyedia belanja online lainnya.⁴ Dalam transaksi belanja online terdapat perjanjian jual beli antara penjual dan pembeli yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1457 KUHPerdara yaitu “perjanjian jual beli adalah perjanjian antara penjual dan pembeli di mana penjual mengikatkan dirinya untuk menyerahkan hak miliknya atas suatu barang kepada pembeli, dan pembeli mengikatkan dirinya untuk membayar harga barang itu.”

Tidak dapat dipungkiri jika sering terjadi kesalahan dalam transaksi jual beli *orderan* yang dilakukan oleh penjual/*seller*, karena dalam berbelanja *online* selain keuntungan yang didapat juga terdapat resiko yang mungkin akan timbul. Salah satu kasus yang terjadi dalam transaksi jual beli dialami oleh pembeli pengguna *online marketplace* Shopee yang melakukan transaksi pembelian di Toko Rio Tech atau Riotoken dengan nomor pesanan : 9112603541JA0D, segera setelah paket datang dan diterima oleh pembeli dilakukan pengecekan dan ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan spesifikasi dan deskripsi yang diberikan, serta *display picture* yang diberikan oleh pihak penjual Rio Tech.⁵

⁴ Monavia Ayu Rizaty, *Ragam E-commerce favorit Konsumen Indonesia, Apa Saja?*, terdapat dalam <https://dataindonesia.id/digital/detail/ragam-e-commerce-favorit-konsumen-indonesia-apa-saja>, diakses pada tanggal 20 januari 2023, pukul 12:13 WIB.

⁵ Media Konsumen, *Penyelesaian Perselisihan di Shopee Terlalu Memihak Seller Meskipun Kasus Murni Kesalahan Penjual*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2019/12/02/surat-pembaca/penyelesaian-perselisihan-di-shopee-terlalu-memihak-seller-meskipun-kasus-murni-kesalahan-penjual>, diakses pada tanggal 17 januari 2023, pukul 13:19 WIB.

Karena hal tersebut pembeli melakukan komplain dengan nomor pengajuan 191127183010434, untuk permintaan *retur* dan pengembalian dana. Semua prosedur pengajuan bukti berupa foto barang sudah diberikan oleh pembeli telah dipenuhi yang membuktikan bahwa memang benar telah terjadi ketidaksesuaian order, murni kesalahan penjual/*seller*. Setelah terjadi perdebatan antara penjual/*seller* dengan pembeli akhirnya penjual/*seller* menyetujui *retur*, namun sayangnya tetap tidak ada itikad baik untuk menanggung ongkos kirim. Sebagai pihak yang membeli berdasarkan deskripsi, dan *display picture* yang serta tidak tahu apa-apa, tentu saja pembeli juga jelas keberatan jika malah ditunjuk jadi pihak yang harus “dihukum” dengan dibebankan ongkos kirim *retur* tersebut.

Pembeli juga sudah mengajukan kepada pihak Admin Shopee sebagai penengah, tetapi akhirnya, antara penjual/*seller* dan pembeli sebagai yang dirugikan akibat kesalahan penjual/*seller* tidak tercapai kesepakatan tentang siapa yang harus menanggung ongkos kirim retur. Selain sudah dikecewakan oleh penjual curang yang tidak bertanggungjawab, yang lebih disayangkan adalah pihak Shopee sebagai pengambil keputusan akhir yang pembeli nilai tidak tegas dan tidak *fair*. Terkesan seperti takut – takut untuk mengeksekusi penjual/*seller*. Dan terkesan memihak kepada *Seller*, bukan kepada pembeli yang sebenarnya adalah pihak konsumen yang merasakan manfaat, serta sebagai representasi dari keeksistensian *marketplace* Shopee yang sesungguhnya.

Shopee sebagai penyedia layanan *markertpalace* dan sebagai penengah antara penjual dan pembeli dinilai terlalu menyepelekan kasus dan tidak bersikap tegas dalam masalah keadilan dengan sistem kebijakan yang salah, karena terlalu memihak kepada penjual/*seller* yang dilakukan oleh Shopee untuk melindungi korban dari unsur kerugian.⁶ Bisnis online *marketplace provider* adalah sebuah sistem berkelanjutan yang didalamnya tidak boleh ada celah kecil kelemahan yang jika dibiarkan akan merusak sistem bisnis yang sedang bertumbuh. Dari kasus tersebut penulis dapat merumuskan masalah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana peran serta bentuk tanggung gugat Shopee sebagai *online market provider* dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller*?
2. Bagaimana upaya hukum yang tepat dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller*?

⁶ Media Konsumen, *Penyelesaian Perselisihan di Shopee Terlalu Memihak Seller Meskipun Kasus Murni Kesalahan Penjual*, terdapat di <https://mediakonsumen.com/2019/12/02/surat-pembaca/penyelesaian-perselisihan-di-shopee-terlalu-memihak-seller-meskipun-kasus-murni-kesalahan-penjual#comment-37490> , diakses pada tanggal 17 januari 2023, pukul 10:17 WIB

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan peran serta bentuk tanggung gugat Shopee sebagai online *market provider* dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller*.
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan upaya hukum yang tepat dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller*.

D. Tinjauan Pustaka dan Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian menyajikan perbedaan dan persamaan bidang kajian penelitian antara peneliti dengan penelitian. Hal tersebut bertujuan untuk menghindari adanya pengulangan kajian terhadap hal – hal yang sedang diteliti. Setelah membandingkan peneliti dengan penelitian sehingga, akan diketahui sisi – sisi apa saja yang membedakan dan akan diketahui pula letak persamaan antara penelitian peneliti dengan peneliti lainnya. Agar dapat mudah dipahami peneliti akan menyajikannya dalam bentuk table perbandingan dengan menyajikan paparan yang diuraikan satu – persatu seperti di bawah ini :

1.1 Orisinalitas Penelitian Terdahulu

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nurlaeni Faizal, Universitas Islam Negeri Walisongo,	Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di	Objek penelitian mengangkat topik tentang	Metode penelitian menggunakan empiris – normatif, dan

	Fakultas Syariah dan Hukum, (2019)	PT. Shopee Internasional Indonesia	<i>marketplace</i> Shopee.	topik pembahasan berfokus pada perlindungan hukum PT. Shopee Internasional Indonesia.
2.	Yusuf Arif Utomo, Carissa Kirana Eka Putri, Hilda Yunita Sabrie, Jurnal Bina Mulia Hukum Edisi Vol. 4 No. 2, Universitas Padjajaran, (2020).	Tanggung Gugat Shopee Sebagai Online Marketplace Provider Dalam Pengiriman Barang	Menggunakan objek penelitian sejenis yaitu <i>online marketplace</i> Shopee.	Fokus pembahasan, penelitian ini lebih menekankan kepada tanggung gugat Shopee dalam pengiriman barang.
3.	Suriyadi, Vol. 3 No. 1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, (2021).	Tanggung Gugat Penjual dan Jasa Pengantaran dalam Transaksi Jual Beli Online dengan Metode <i>Cash On Delivery</i>	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu hukum normatif.	Fokus pembahasan, penelitian ini lebih menekankan kepada tanggung gugat penjual dan jasa pengantaran dalam transaksi jual beli online dengan metode COD.
4.	Stella Trixie Jane, Anna Maria Tri Anggraini, Reformasi Hukum Trisaksi Vol. 4 No. 1, Universitas	Tanggung Jawab Merchant Shopee dalam Transaksi COD Menurut Hukum Perlindungan Konsumen.	Menggunakan objek penelitian sejenis yaitu <i>online marketplace</i> Shopee, dan menggunakan metode penelitian yang	Fokus pembahasan, penelitian ini lebih menekankan kepada tanggung jawab Shopee dalam transaksi COD

	Trisaksi, (2022).		sama yaitu hukum normatif.	menurut UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
5.	Fikar Nabawi, Universitas Islam Indonesia, Fakultas Hukum, (2023)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja <i>Online</i> Shopee.	Menggunakan metode penelitian yang sama yaitu normatif, dan objek penelitian yang sama yaitu situs belanja <i>online</i> Shopee.	Fokus penelitian ini lebih menekankan pada rumusan masalah tentang perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja <i>online</i> Shopee.

Setelah membandingkan hasil penelitian terdahulu pada table yang telah penulis sajikan menghasilkan sebuah perbedaan yaitu, pada penelitian ini penulis menjabarkan tentang seberapa jauh peran serta bentuk tanggung gugat Shopee sebagai online market provider dalam penyelesaian perselisihan antara penjual dan pembeli dengan dilandaskan pada norma – norma dalam peraturan perundang – undangan yang mengatur lebih dalam tentang peran serta bentuk tanggung gugat sistem penyelenggara. Selain itu dalam penelitian ini penulis lebih menekankan hak dan kewajiban bagi pihak – pihak (Penjual, Pembeli dan Sistem Penyelenggara) yang terikat dalam perjanjian jual beli melalui sistem *e – Commerce* Shopee.

E. Kerangka Teori

1. Teori Pertanggungjawaban

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab adalah kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa – apa boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan. Dalam kamus hukum, tanggung jawab adalah suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan apa yang telah diwajibkan kepadanya.⁷ Menurut hukum tanggung jawab adalah suatu akibat atas konsekuensi kebebasan seseorang tentang perbuatannya yang berkaitan dengan etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁸

Tanggung jawab secara perdata timbul akibat adanya Perikatan atau Kontrak yang berasal dari suatu perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian pada orang lain karena terjadinya sebuah kesalahan, dalam hukum perdata kesalahan disebut sebagai PMH (Perbuatan Melawan Hukum). Pengertian perbuatan melawan hukum dapat disimpulkan dari dua pasal dalam KUHPerduta yang mengatur tentang ganti rugi akibat adanya perbuatan melawan hukum. Kedua pasal itu yakni Pasal 1365 KUHPerduta yang menyatakan bahwa : “Tiap perbuatan yang melawan hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk mengganti kerugian tersebut” dan Pasal 1366 KUHPerduta yang berbunyi : “Setiap

⁷ Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia, Indonesia, 2005, hlm. 55.

⁸ Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 62.

orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.”

Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu :

- a. Tanggung jawab atas dasar kesalahan (*liability based on fault*) (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata bahwa seseorang harus bertanggungjawab karena ia melakukan kesalahan yang berakibat merugikan orang lain.
- b. Tanggung jawab atas dasar resiko (*liability without fault*) atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*) sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdata bahwa seseorang harus bertanggung jawab atas kerugian orang lain tanpa harus membuktikan ada tidaknya kesalahan pada dirinya.

Jika perikatan atau kontrak tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka disebut dengan wanprestasi, wanprestasi adalah suatu sikap dimana seseorang tidak memenuhi atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam perjanjian atau perikatan antara kreditur dan debitur. Wanprestasi diatur dalam Pasal 1243 KUHPerdata. Ada beberapa bentuk wanprestasi yang mungkin dilakukan pihak penjual dalam kegiatan transaksi bisnis *e-commerce*, antara lain sebagai berikut :

- a. tidak melakukan sesuai dengan perjanjian

- b. terlambat untuk memenuhi perjanjian
- c. melaksanakan apa yang dijanjikan, tetapi tidak sesuai dengan apa yang diperjanjikan
- d. melakukan sesuatu yang menurut perjanjian seharusnya tidak dilaksanakan.

Kitab KUHPerdara mengeluarkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi yang diawali dengan adanya perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban. Apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban tidak melaksanakan atau melanggar kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan lalai dan atas dasar itu pihak yang melanggar dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi. Berbeda dengan tanggungjawab hukum perdata berdasarkan perbuatan melawan hukum (PMH) yang didasarkan adanya hubungan hukum, hak dan kewajiban yang bersumber pada hukum.

Dalam penggunaannya konsep tanggung jawab seringkali dipadankan dengan konsep tanggung gugat padahal tanggung gugat merupakan salah satu bentuk spesifik dari tanggung jawab. Dalam istilah bahasa Inggris tanggung gugat lebih dikenal dengan istilah *liability* sedangkan tanggung jawab lebih dikenal dengan istilah *responsibility*, keduanya memiliki pengertian yang berbeda, tanggung gugat lebih merujuk pada posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi

yang disebabkan oleh pelanggaran norma⁹. Pelanggaran norma tersebut dapat terjadi disebabkan oleh perbuatan melawan hukum dan atau wanprestasi. Berbeda dengan pertanggungjawaban adalah suatu bentuk keharusan yang dilakukan tetapi tidak dilaksanakan sehingga seseorang wajib menanggung konsekuensi jika terjadi kesalahan boleh dituntut, dipersalahkan, dan diperkarakan.

Menurut Nieuwenhuis tanggung gugat bertumpu pada dua tiang yaitu pelanggaran hukum dan kesalahan.¹⁰ Contohnya dalam hal perbuatan yang dilakukan suatu perusahaan dalam melaksanakan pekerjaannya harus sesuai dengan undang – undang yang berlaku, hingga suatu perusahaan memiliki rasa tanggung jawab atas apa yang telah terjadi dalam perusahaannya dan jika terjadi kesalahan atau perbuatan yang melawan atau melanggar hukum maka harus dipertanggungjawabkan secara hukum oleh perusahaan tersebut, termasuk dari segala resiko dan konsekuensinya terhadap pelanggaran norma hukum yang mendasar.

Tanggung gugat dapat terjadi karena dua hal pertama, seseorang atau pihak tertentu dinyatakan bertanggungjawab bukan karena kesalahan yang dilakukannya melainkan karena undang – undang yang mengaturnya untuk bertanggungjawab atas kesalahan tersebut. Kedua,

⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2009, hlm. 258.

¹⁰ Paulus Aluk Fajar Dwi Santo, *Konsepsi Tanggung Gugat*, 2016, terdapat dalam <https://business-law.binus.ac.id/2016/05/31/mempertanyakan-konsepsi-tanggung-gugat/>, diakses pada tanggal 1 Juni 2023, pukul 14:30 WIB.

kesalahan terjadi disebabkan karena adanya perjanjian oleh kedua belah pihak kemudian salah satu pihak merasa dirugikan atas perjanjian tersebut.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa berasal dari terjemahan Bahasa Inggris “*dispute*” artinya pertentangan atau konflik yang terjadi antara individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, negara satu dengan negara lainnya yang memiliki hubungan atau kepentingan atas sebuah objek kepemilikan yang bisa menimbulkan akibat hukum antara satu dengan yang lain. Kata lainnya sengketa bisa bersifat publik atau keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional. Sengketa bisa terjadi pada situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi tersebut menyebabkan perbedaan pendapat, maka terjadilah sebuah sengketa.

Dalam hukum kontrak sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah tertuang dalam suatu kontrak. Menurut Nurnaningsih Amrani sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak – pihak dalam suatu perjanjian karena adanya wanprestasi yang dilakukan oleh salah

satu pihak dalam perjanjian.¹¹ Selain itu pengertian tentang sengketa juga disampaikan oleh Takdir Rahmadi menurutnya sengketa atau konflik adalah situasi dan kondisi dimana orang – orang saling mengalami perselisihan yang bersifat faktual atau perselisihan yang terdapat pada persepsi mereka saja.¹²

Dalam proses penyelesaian sengketa ada beberapa cara yang dapat dilakukan terutama dalam penyelesaian sengketa transaksi *e-commerce* di Indonesia, cara yang pertama melalui pengadilan “litigasi” merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, dimana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk mempertahankan hak – haknya di muka pengadilan. Dalam proses jalur litigasi sifatnya lebih formal dan teknis, dengan menghasilkan keputusan hukum menang atau kalah dan cenderung menimbulkan masalah baru seperti lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan antara para pihak yang bersangkutan. Cara yang kedua adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan “nonlitigasi” dalam penyelesaian sengketa melalui nonlitigasi didasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa melalui penyelesaian alternatif atau *Alternative Dispute*

¹¹ Amrani, Nurnaningsih, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Grafindo Perkasa, Jakarta, 2012, hlm. 13.

¹² Rahmadi, Takdir, *Hukum Lingkungan di Indonesia*, Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 1.

Resolution (ADR). Alternatif dalam penyelesaian sengketa jumlahnya banyak diantaranya :

a. Arbitrase

Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa arbitrase (wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan dengan pihak lain melalui proses interaksi, komunikasi yang dinamis dengan tujuan untuk mendapatkan penyelesaian atau jalan keluar dari permasalahan yang sedang dihadapi oleh kedua belah pihak.¹³

c. Mediasi

Mediasi adalah negosiasi yang melibatkan pihak ketiga yang memiliki keahlian mengenai prosedur mediasi yang efektif, dapat membantu dalam situasi konflik untuk mengkoordinasikan aktivitas mereka sehingga bisa lebih efektif dalam proses tawar menawar.¹⁴

d. Konsiliasi

¹³ Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Asshiddiqie, Jimly, Jakarta, 2009, hlm. 21.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 28.

Konsiliasi adalah kesepakatan yang bersifat final dan mengikat para pihak. Apabila para pihak yang bersengketa tidak bisa merumuskan suatu kesepakatan dan pihak ketiga mengajukan usulan jalan keluar dari sengketa.¹⁵

e. Penilaian Ahli

Penilaian ahli adalah cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta pendapat atau penilaian ahli terhadap perselisihan yang sedang terjadi.¹⁶

f. Pencari fakta (*fact finding*)

Pencari fakta adalah sebuah cara penyelesaian sengketa oleh para pihak dengan meminta bantuan sebuah tim yang biasanya terdiri atas para ahli dengan jumlah ganjil yang menjalankan fungsi penyelidikan atau penemuan fakta-fakta yang diharapkan memperjelas duduk persoalan dan dapat mengakhiri sengketa.¹⁷

Sayangnya dalam *Alternative Dispute Resolution* (ADR) mengharuskan para pihak yang bersangkutan untuk bertemu secara langsung hal ini tentunya menyulitkan. Sehingga munculah sebuah metode penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan dengan cepat, murah dan efektif tanpa menghambat kegiatan bisnis para pihak disebut dengan istilah *Online Dispute Resolution* (ODR) atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Konsep ini pertama kali muncul di Amerika Serikat karena

¹⁵ *Ibid*, hlm. 34.

¹⁶ *Ibid*, hlm. 19.

¹⁷ *Ibid*, hlm. 17.

ketidakpuasan yang timbul di masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa melalui pengadilan. Ketidakpuasan bersumber dari waktu yang cukup lama dalam penyelesaian perkara, disamping biaya yang mahal.¹⁸

Penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) dapat dilakukan melalui media internet dan jika diperlukan pertemuan tatap muka dapat dilakukan secara audiovisual melalui media *video – conferencing*.¹⁹ Dengan begitu sengketa bisa dengan mudah diselesaikan dimana saja. Indonesia sudah mempunyai kerangka pengaturan ODR meskipun tidak secara khusus dan tersebar dalam beberapa regulasi.²⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik menyebutkan bahwa penyelesain sengketa *e – commerce* dapat dilakukan melalui pengadilan atau melalui mekanisme lainnya secara elektronik (ODR). Sehingga ODR dapat dilaksanakan oleh lembaga peradilan dan lembaga di luar pengadilan, sepanjang diselenggarakan secara elektronik.

F. Definisi Oprasional

1. *Market provider* adalah penyedia pasar yang memiliki atau mengoprasikan pasar dan memproses penjualan atau pembayaran pasar dengan melalui situs atau aplikasi yang berkaitan dengan *internet*.

¹⁸ Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia*, Wali Songo Press, Semarang, 2009, hlm. 64.

¹⁹ Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (online)*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011, hlm. 91.

²⁰ PSHK, *Digitalisasi dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution*, 2017, terdapat dalam: <https://pshk.or.id/aktivitas/lawmetric-digitalisasi-dan-akses-konsumen-terhadap-keadilan-di-indonesia-online-dispute-resolution/>, diakses pada Tanggal 10 Juni 2023, pukul 17:22 WIB.

Sistem kerja dari *market provider* ialah mereka akan menyediakan situs web atau aplikasi di mana pemilik situs web mengizinkan penjual pihak ketiga untuk menjual di *platform* dan menagih pelanggan secara langsung. Pemilik *marketplace* biasanya tidak memiliki inventaris dan tidak melakukan penagihan kepada pelanggan.

2. Tanggung gugat adalah posisi seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum. Contohnya membayar ganti kerugian kepada orang atau badan hukum lain karena telah melakukan perbuatan melanggar hukum (*onrechtmatige daad*) hingga menimbulkan kerugian bagi orang lain atau suatu badan hukum lain. Tanggung gugat masih berada dalam lingkup hukum perdata.
3. Dikutip dari Solutech *Marketplace* adalah situs web pihak ketiga yang menyediakan beragam kategori produk dari berbagai penjual.²¹ Di dalamnya bisa dijumpai banyak sekali penjual yang menjualkan produknya kepada pelanggan tanpa harus bertemu secara langsung. *Marketplace* menerapkan konsep pasar tradisional dan dikemas secara *online*.

G. Metode Penelitian

Menurut pendapat Sugiyono, metode penelitian merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan

²¹ Marchel Febrian, *What is Differences Between Ecommerce vs Marketplace*, terdapat dalam : <https://solutech.id/2019/06/28/differences-between-ecommerce-and-marketplace/> , diakses pada tanggal 21 Juni 2023, pukul 12:20 WIB.

dan kegunaan tertentu yang dikembangkan, dibuktikan dan ditemukan untuk memecahkan suatu permasalahan.²² Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan metode ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan tertentu.

1. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam proses penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum normatif, dimana digunakan data sekunder atau bahan pustaka dalam melakukan penelitian. Peter Mahmud Marzuki, menjelaskan penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.²³ Sedangkan menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.²⁴ Metode penelitian hukum normatif digunakan untuk meneliti dan memecahkan permasalahan hukum yang mengulas mengenai tanggung gugat Shopee sebagai *online*

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm. 3.

²³ *Ibid*, hlm. 35.

²⁴ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 13.

market provider dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller*.

2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan yang akan digunakan penulisan skripsi ini adalah pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*) dan pendekatan studi kasus (*case study approach*). Penelitian ini dilakukan dengan menelaah semua undang – undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum tentunya tetap beranjak dari pandangan – pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum dan berasal dari fenomena atau kejadian yang sedang terjadi namun belum memiliki putusan atau kekuatan hukum yang tetap.

3. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah norma – norma dalam peraturan perundang – undangan yang mengatur tentang bentuk tanggung gugat Shopee sebagai *online market Provider*.

4. Sumber Data Penelitian

Penelitian hukum ini akan menggunakan Data Sekunder sebagai sumber Data Penelitian. Data sekunder, merupakan Data yang diperoleh dari kepustakaan. Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Kegunaan data sekunder adalah untuk mencari data awal atau informasi, mendapatkan landasan teori atau landasan hukum, mendapatkan batasan,

defenisi, arti suatu istilah. Data sekunder terbagi menjadi 3 bagian , yaitu Bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat secara umum atau mempunyai kekuatan mengikat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.²⁵

Penelitian ini menggunakan bahan hukum primer berupa:

- 1) Kitab Undang – Undang Hukum Perdata
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE).
- 3) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 4) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari studi kepustakaan berupa literatur-literatur

²⁵ I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, 2016, hlm. 142-143.

yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian.²⁶ Penelitian ini menggunakan bahan hukum sekunder berupa:

- 1) buku – buku teks yang membicarakan suatu dan/atau beberapa permasalahan hukum, termasuk skripsi, tesis, dan disertasi hukum,
- 2) kamus – kamus hukum,
- 3) Jurnal – jurnal hukum,
- 4) Komentar – komentar atas putusan hakim, dan
- 5) Kasus perselisihan di Shopee terlalu memihak seller meski kasus murni kesalahan penjual.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum pelengkap yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dapat berupa, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, dan Ensiklopedia.²⁷ Penelitian ini menggunakan bahan hukum tersier berupa:

- 1) kamus hukum
- 2) kamus besar Bahasa Indonesia, dan
- 3) ensiklopedia.

²⁶ *Ibid*, hlm. 142.

²⁷ Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, UM Press, Malang, 2009.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan Teknik yang digunakan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan dari suatu penelitian. Bentuk Teknik yang digunakan pada penelitian normatif menyesuaikan dengan data sekunder, yaitu dengan menelaah bahan hukum dengan melalui:

a. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah metode pengumpulan data kualitatif melalui analisis dokumen untuk memperoleh gambaran perspektif subjek melalui dokumen – dokumen yang ditulis langsung atau tidak langsung oleh subjek. Studi dokumen dalam penelitian hukum menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier sebagai sumber data.

b. Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan kajian teoritis yang berkaitan dengan nilai yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian hukum normatif, studi pustaka dilakukan sebagai pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari informasi-informasi tentang teori, metode dan konsep yang relevan dengan permasalahan. Data yang digunakan diperoleh berasal dari:

- 1) buku, literatur atau jurnal hukum mengenai jual beli melalui *E-commerce*

- 2) informasi internet mengenai *online market provider*
- 3) Kasus perselisihan di Shopee terlalu memihak seller meski kasus murni kesalahan penjual dan sumber lainnya.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data digunakan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan maka dilakukan olah data dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti. Dengan demikian metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan menggunakan langkah – langkah pertama, merumuskan masalah dalam bentuk kalimat tanya yang ditulis dengan jelas dan padat serta tidak bertentangan dengan hukum. Kedua, memilih data baik dalam bentuk lisan atau kata dan tidak berbentuk angka. Ketiga, memilih teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik studi literatur dan studi dokumen. Yang terakhir mengolah data dengan benar dan menghasilkan sebuah kesimpulan yang yang singkat, padat dan jelas.

H. Kerangka Skripsi

Agar mendapatkan suatu gambaran mengenai arah dan ruang lingkupnya, maka sistematika skripsi ini secara garis besarnya sebagai berikut:

1. Bab I : Pendahuluan

Bab ini memuat mengenai alasan pemilihan judul dan gambaran dasar permasalahan dalam penulisan skripsi. Permasalahan yang sudah diuraikan tersebut akan dituangkan dalam latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, definisi operasional, dan metode penelitian.

2. Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat acuan untuk menganalisis data yang diperoleh. Berisikan tentang pengertian, sejarah, teori dan konsep dari tanggung gugat, online market provider dan Langkah hukum.

3. Bab III : Penelitian dan Pembahasan

Bab ini memuat jawaban dari rumusan masalah yang dirumuskan mengenai tanggung gugat Shopee sebagai *online market provider* dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller* dan langkah hukum yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.

4. Bab IV: Penutup

Bab ini merupakan penutup yang memuat kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan rumusan masalah yang diteliti.

BAB II

TINJAUAN TEORI MENGENAI TANGGUNG JAWAB, PENYELESAIAN SENGKETA DAN JUAL BELI MELALUI SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER

A. Tinjauan Teori Mengenai Tanggung Jawab

1. Konsep Tanggung Jawab

Dalam sebuah perbuatan atau hubungan hukum yang dilakukan oleh subyek hukum pasti akan selalu menghasilkan tanggung jawab hukum, sehingga dengan adanya tanggung jawab hukum akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi para subyek. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan kewajiban menanggung segala sesuatunya bila terjadi apa – apa boleh di tuntutan, dipersalahkan, dan diperkarakan.²⁸ Sedangkan menurut titik Triwulan pertanggungjawaban itu harus mempunyai dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seseorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban.²⁹

Konsep tanggung jawab atau pertanggungjawaban memiliki hubungan dengan konsep kewajiban, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul

²⁸ Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*, 2016, terdapat pada <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, di akses pada tanggal 12 Juni 2023.

²⁹ Titik Truwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010, hlm. 48.

tanggung jawab artinya dia bertanggung jawab atas sebuah sanksi bila perbuatannya bertentangan.³⁰ Menurut Hans Kelsen teori tanggung jawab berdasarkan buku Teori Hukum Murni dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

- a. pertanggungjawaban individu yaitu individu bertanggung jawab terhadap pelanggaran yang dilakukannya sendiri;
- b. pertanggungjawaban kolektif berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas suatu pelanggaran yang dilakukan oleh orang lain;
- c. pertanggungjawaban berdasarkan kesalahan yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena sengaja dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian;
- d. pertanggungjawaban mutlak yang berarti bahwa seorang individu bertanggungjawab atas pelanggaran yang berarti bahwa seorang individu bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukannya karena tidak sengaja dan tidak diperkirakan.³¹

Dalam hukum perdata, tanggung jawab bisa ada karena adanya unsur kesalahan yang disebut dengan perbuatan melawan hukum (PMH) yang timbul dari adanya sebuah perikatan atau kontrak yang berakibat merugikan orang lain. Perbuatan melawan hukum (PMH) diatur dalam

³⁰ *Ibid*, hlm 48.

³¹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni terjemahan Raisul Mutaqien Nuansa & Nusa Media*, Bandung, 2006, hlm. 140.

Pasal 1365 s/d Pasal 1380 KUHPerdara. Ketentuan undang – undang dari perbuatan melawan hukum (PMH) bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.³²

Tahapan dari munculnya sebuah tanggung jawab berasal dari sebuah perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum dalam hal hukum kekayaan dimana suatu pihak berhak untuk menuntut suatu prestasi dan pihak lainnya berkewajiban untuk melaksanakan prestasi.³³ Sedangkan perjanjian menurut pasal 1313 KUHPerdara adalah suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Jika perikatan tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka disebut dengan wanprestasi, wanprestasi adalah tidak terpenuhinya atau lalai dalam melaksanakan kewajiban sebagaimana yang telah ditentukan dalam kontrak atau perjanjian yang dibuat antara debitur dan kreditur.³⁴ wanprestasi dapat terjadi karena dua hal yaitu karena kesalahan debitur baik sengaja maupun lalai dan karena keadaan memaksa (*overmacht/forcemajeur*). Wanprestasi sendiri sudah diatur dalam pasal 1243 KUHPerdara yang berbunyi : “Penggantian biaya, kerugian dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan mulai diwajibkan, bila

³² Komariah, *Hukum Perdata Edisi Revisi*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2001, hlm. 12.

³³ Bernadetha Aurelia, *Perbedaan antara Perikatan dan Perjanjian*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-perikatan-dan-perjanjian-lt4e3b8693275c3/>, diakses pada tanggal 16 Juni 2023.

³⁴ Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003, hlm. 98.

debitur walaupun telah dinyatakan lalai, tetap lalai untuk memenuhi perikatan itu, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dilakukannya hanya dapat diberikan atau dilakukannya dalam waktu yang melampaui waktu yang telah ditentukan”³⁵. Sehingga unsur – unsur wanprestasi adalah :

- a. ada perjanjian oleh para pihak;
- b. ada pihak melanggar atau tidak melaksanakan perjanjian yang sudah disepakati;
- c. sudah dinyatakan lalai tapi tetap juga tidak melaksanakan isi perjanjian.

Kemudian adanya perbuatan melawan hukum (PMH) yang diatur dalam pasal 1365 KUHPerdota yang berbunyi : “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. Dan pasal Pasal 1366 KUHPerdota yang berbunyi : “Setiap orang bertanggung jawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan karena perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan karena kelalaian atau kurang hati-hatinya.” Berdasarkan kedua pasal tersebut, dapat dipahami bahwa suatu perbuatan dapat dianggap sebagai perbuatan melawan hukum apabila memenuhi unsur – unsur sebagai berikut :³⁶

³⁵ Pasal 1243 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata.

³⁶ Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Revisi Keempat, 2016, Nuansa Aulia, Bandung, hlm. 188.

- a. adanya suatu perbuatan;
- b. perbuatan tersebut melawan hukum;
- c. kesalahan dari pihak pelaku;
- d. kerugian bagi korban dan;
- e. adanya hubungan klausul antara perbuatan dan kerugian.

Dalam hukum perdata ada beberapa istilah yang merujuk pada pertanggung jawaban, yaitu *liability (the state being liable)* dan *responsibility (the state or fact being responsible)* yang maksudnya adalah :

- 1) *Liability (the state of being liable)* didefinisikan untuk merujuk pada hak dan kewajiban dengan tunduk pada kewajiban secara aktual dan potensial seperti bertanggungjawab pada hal – hal yang aktual atau mungkin seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau beban. Kondisi tersebut menimbulkan kewajiban untuk melaksanakan undang – undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.
- 2) *Responsibility (the state of fact being responsible)* didefinisikan dengan hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan. Selain itu *responsibility* juga memiliki arti kewajiban untuk bertanggungjawab atas undang – undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkan.

Secara umum, prinsip – prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. prinsip bertanggungjawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*) adalah prinsip yang umumnya berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Prinsip ini diatur dalam KUHPerdata Pasal 1365, Pasal 1366 dan Pasal 1367. Dalam prinsip ini menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya.³⁷
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*) adalah prinsip yang menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Sehingga beban pembuktian ada pada pihak tergugat. Dalam prinsip ini beban untuk melakukan pembuktian akan terbalik, dimana dasar pemikiran dari teori ini adalah pembalikan beban pembuktian dari seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Dalam asas ini beban pembuktian ada pada pihak tergugat. Prinsip ini tidak berlaku bila pihak tergugat dapat membuktikan bahwa kerugian yang ditimbulkan berasal dari hal – hal yang diluar kuasanya dan pihak tergugat sudah mengambil tindakan untuk menghindari timbulnya kerugian.
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggungjawab (*presumption of nonliability*) adalah prinsip yang menekankan setiap pihak untuk tidak

³⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, 2000, PT Grasindo, Jakarta, hlm. 61.

selalu bertanggungjawab dan hanya dikenal dalam lingkup transaksi yang terbatas dan pembatasan itu biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada angkutan umum yang jika terjadi kehilangan atau kerusakan pada barang yang dibawa dan diawasi langsung oleh penumpang (konsumen) merupakan tanggung jawab dari si penumpang, dan dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak bisa dimintai pertanggungjawaban atas kerusakan tersebut.

- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) atau prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*) adalah prinsip yang tidak menetapkan kesalahan sebagai faktor yang menentukan, tetapi ada pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab tersebut. Contohnya adalah keadaan *force majeure*.
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) adalah prinsip yang memberikan kebebasan pada pelaku usaha untuk menentukan atau mencantumkan klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini paling banyak disenangi oleh para pelaku usaha karena para pelaku usaha dengan bebas bisa menentukan batasan pertanggungjawaban dalam sebuah perjanjian.

2. Konsep Tanggung Gugat

Jika ditelusuri lebih dalam tanggung jawab dengan tanggung gugat sangat dipengaruhi oleh perbedaan istilah dalam bahasa Inggris yaitu *responsibility* dengan *liability*. Tanggung jawab akan dipadankan

dengan *responsibility* sedangkan tanggung gugat padanannya *liability*. Selain itu ada juga yang menyamakan pengertian tanggung gugat dengan istilah akuntabilitas (*accountability*) yang artinya kesediaan untuk menggugat tanggung jawab yang sudah diberikan kepada orang yang menerima dan bersedia melaksanakan tugas tersebut.

Tanggung gugat (*liability*) merupakan bentuk spesifik dari tanggung jawab. Tanggung gugat merujuk kepada seseorang atau badan hukum yang dipandang harus membayar suatu bentuk kompensasi atau ganti rugi setelah adanya peristiwa hukum atau tindakan hukum.³⁸ *Liability* merupakan istilah hukum yang luas, didalamnya mengandung makna bahwa *liability* menunjuk pada makna yang paling komprehensif, meliputi hampir setiap karakter resiko atau tanggung jawab.³⁹ Selain itu tanggung gugat juga tunduk kepada kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau beban yang mengharuskan untuk melaksanakan undang – undang dengan segera atau pada masa yang akan datang.

Menurut J.H. Nieuwenhuis, tanggung gugat timbul karena adanya perbuatan melawan hukum (*onrethmatige daad*) atau wanprestasi dan merupakan penyebab (*oorzaak*) timbulnya kerugian.⁴⁰ Sedangkan

³⁸ Firzhal Arzhi Jiwantara, et.all., “Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah Indonesia dan Netherland”, *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol.1, No. 7, Juni 2022.

³⁹ Merry Tjoanda, Analilis tentang Tanggung Gugat Dalam Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah, 2013, terdapat dalam <https://fh.unpatti.ac.id/analisis-tentang-tanggung-gugat-dalam-kontrak-pengadaan-barang-dan-jasa-pemerintah/>, diakses pada tanggal 27 Juli 2023 jam 13:54.

⁴⁰ J.H. Nieuwenhuis, *Hoofdstuken Verbintenissenrecht*, terjemahan Dsajadin Saragih, Surabaya, 1985, hlm. 118.

pelakunya bersalah (*schuld*), maka orang tersebut harus bertanggung gugat atas kerugian tersebut. Jika ditarik kesimpulan dari pendapat J.H. Neiuwenhuis tanggung gugat itu dapat terjadi karena ⁴¹:

1) Kesalahan yang terjadi disebabkan dengan adanya perjanjian antara para pihak yang merugikan salah satu pihak sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdara (perbuatan melawan hukum). Tanggung gugat semacam ini dikenal dengan tanggung gugat berdasarkan unsur kesalahan dalam perkembangannya juga karena pembuktian menjadi tanggung gugat atas dasar praduga tak bersalah.

2) Undang – undang, maksudnya seseorang atau pihak tertentu itu dinyatakan bertanggung gugat karena kesalahan yang dilakukannya, tetapi ia bertanggung gugat karena ketentuan undang – undang. Tanggung gugat ini dinamakan tanggung gugat resiko.

Menurut Agus Yudha Hernoko tanggung gugat adalah suatu rangkaian untuk menanggung kerugian yang diakibatkan karena kesalahan atau resiko.⁴² Hal tersebut juga dijelaskan oleh Y. Sogor Simamora bahwa tanggung gugat tidak hanya berupa ganti kerugian, namun juga pemulihan kepada keadaan semula.⁴³

⁴¹ Khairunnisa, Op.Cit., 67.

⁴² Agus Yudha, Kuliah Teori – Teori Tanggung Jawab Hukum dan Tanggung Gugat, Program Studi Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universita Airlangga, 2010.

⁴³ Yohanes Sagor Simamora, *Kuliah Perbandingan Hukum Perdata*, Program Doktor Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Unibersitas Airlangga, 2010.

B. Tinjauan Teori Mengenai Penyelesaian Sengketa

1. Konsep Sengketa

Sengketa adalah situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, kemudian pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak yang bersangkutan. Jika kedua belah pihak menyatakan pendapat yang berbeda maka terjadilah sebuah sengketa. Sengketa bisa terjadi pada siapa saja dan dimana saja, seperti sengketa antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan individu dan dapat terjadi dalam lingkup lokal, nasional atau internasional. Dengan kata lain sengketa bersifat publik atau keperdataan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, selanjutnya disebut KBBI, pengertian sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan; pertikaian, perselisihan; dan perkara dalam pengadilan.⁴⁴ Dalam konteks hukum perdata yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan antara beberapa pihak karena adanya sebuah pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan oleh para pihak dalam suatu kontrak, baik beberapa bagian maupun keseluruhan. Kata lainnya telah terjadi wanprestasi oleh para pihak karena tidak terpenuhinya kewajiban yang harus dilakukan atau

⁴⁴ Pengertian berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

dipenuhi namun kurang atau tidak sesuai yang akhirnya berdampak pada kerugian yang dialami oleh salah satu pihak.⁴⁵

Sengketa yang timbul diantara para pihak harus segera diselesaikan agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkelanjutan dan supaya memberikan keadilan atau kepastian hukum bagi para pihak yang merasa dirugikan. Di Indonesia penyelesaian sengketa dapat dan biasanya dilakukan menggunakan dua cara yaitu penyelesaian sengketa melalui Lembaga litigasi (melalui pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui non – litigasi (di luar pengadilan).

2. Penyelesaian Sengketa secara Litigasi

Penyelesaian sengketa secara litigasi tidak diatur secara spesifik dalam undang – undang tetapi bisa dilihat di dalam Pasal 6 ayat 1 Undang - Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang pada dasarnya mengatakan bahwa sengketa dalam bidang perdata dapat diselesaikan para pihak melalui alternatif penyelesaian sengketa yang dilandaskan pada itikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian sengketa secara litigasi di Pengadilan Negeri. Dari pasal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa litigasi adalah proses penyelesaian sengketa atau perselisihan hukum di pengadilan yang mana setiap pihak yang bersengketa memiliki hak dan

⁴⁵ *Ibid*, 12.

kewajiban yang sama baik untuk mengajukan gugatan atau membantah gugatan melalui jawaban.⁴⁶

Menurut Dr. Frans Hendra Winarta, S.H., M.H. litigasi merupakan penyelesaian sengketa secara konvensional dalam dunia bisnis seperti dalam bidang perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energi, infrastruktur, dan sebagainya dilakukan melalui proses litigasi.⁴⁷ Dalam proses litigasi akan menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.

Prosedur dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi memiliki kelebihan dan kekurangan, karena sifatnya lebih formal dan teknis maka akan menghasilkan keputusan *win – lose solution*. Keputusan ini bersifat adversial dan belum mampu merangkul kepentingan bersama. Sehingga akan ada pihak yang menang dan yang kalah, akibatnya ada yang merasa puas dan ada yang merasa dirugikan, akhirnya menimbulkan suatu permasalahan baru di antara para pihak yang bersengketa. Selain itu proses penyelesaian sengketa yang lambat dan memakan waktu yang lama juga biaya yang tidak menentu sehingga relatif dapat lebih mahal.

⁴⁶ Yessi Nadia, Penyelesaian Sengketa Litigasi dan Non-Litigasi (Tinjauan Terhadap Mediasi dalam Pengadilan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan, 2023, terdapat di dalam : https://www.academia.edu/29831296/Penyelesaian_Sengketa_Litigasi_dan_Non-Litigasi_Tinjauan_terhadap_Mediasi_dalam_Pengadilan_sebagai_Alternatif, di akses pada 31 Juli 2023, pukul 20:11 WIB.

⁴⁷ Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinak Grafika, Jakarta, 2016, hlm.1 – 2.

Proses penyelesaian sengketa yang lama disebabkan oleh banyaknya perkara yang harus diselesaikan pada waktu yang bersamaan tidak sebanding dengan jumlah pegawai dalam pengadilan. Hal ini dinilai tidak selaras dengan asas pengadilan yang telah diatur oleh undang – undang yaitu pengadilan cepat, sederhana dan biaya yang ringan. Kondisi ini membuat masyarakat mencari alternatif lain dalam penyelesaian sengketa di luar peradilan formal. Penyelesaian sengketa di luar proses peradilan ini yang disebut dengan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) atau *non – litigasi*.

3. Penyelesaian Sengketa Secara *Non – litigasi*

Rachmadi Usman, S.H., M.H. mengatakan bahwa selain melalui litigasi (pengadilan), penyelesaian sengketa juga dapat diselesaikan melalui jalur *non – litigasi* (di luar pengadilan), yang biasanya disebut dengan *Alternative Dispute Resolutionn* (ADR) di Amerika, di Indonesia biasa disebut dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).⁴⁸

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah memiliki landasan hukum di Indonesia. Pertama, dalam penjelasan Pasal 3 Undang – Undang Nomor 14 Tahun 1970 tentang Kententuan Pokok Kekuasaan Kehakiman disebutkan dengan “Penyelesaian Perkara di luar pengadilan, atas dasar perdamaian atau melalui wasit (arbitrase) tetap

⁴⁸ Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan : dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafik, Jakarta, 2012, hlm. 8.

diperbolehkan”. Kedua, dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 angka 10 dinyatakan “Alternatif Penyelesaian Perkara (*Alternatif Dispute Resolution*) adalah lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi atau penilaian para ahli”.

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) semakin banyak digunakan oleh para pelaku bisnis sebagai cara dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Para pelaku bisnis lebih memilih jalur *non litigasi* karena reputasi pengadilan yang kurang kooperatif, meskipun Mahkamah Agung (MA) telah menjunjung proses peradilan yang cepat, sederhana dan murah tetapi faktanya malah berbanding terbalik. Mafia peradilan masih banyak menjamur pada setiap peradilan sehingga pihak yang biasa dimenangkan adalah pihak yang lebih berani memberi bayaran mahal oknum peradilan dari pada pihak yang benar.

Dalam perkembangan dan pemberlakuan khususnya di Indonesia terdapat beberapa Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang diuraikan sebagai berikut :

a. Negosiasi/Perundingan/Musyawarah

Negosiasi merupakan salah satu bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang harus ditempuh terlebih dahulu sebelum para pihak yang bersengketa menempuh *non – litigasi* yang

lain. Istilah negosiasi telah tercantum dalam Pasal 1 angka (10) Undang – Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Negosiasi adalah suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerja sama yang lebih harmonis dan kreatif.⁴⁹

Dalam proses negosiasi, para pihak yang bersengketa melaukan perundingan atau musyawarah untuk menemukan solusi permasalahan tanpa melibatkan pihak ketiga. Jika negosiasi gagal maka para pihak bisa menempuh cara mediasi dan konsiliasi. Tetapi jika sudah sampai tahap konsilisi dan para pihak belum menemukan titik terang dari suatu permasalahan maka para pihak bisa menempuh Arbitrase.

Meskipun negosiasi dinilai sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang paling baik tetapi pada prakteknya negosiasi juga memiliki kelemahan salah satunya adalah jika para pihak yang mengalami sengketa memiliki perbedaan posisi atau ketidakseimbangan posisi, sehingga akan terjadi paksaan dari pihak yang merasa lebih kuat untuk menekan kehendak kepada pihak yang lebih lemah.

b. Mediasi/Penengahan

⁴⁹ Tri Jata Ayu, *Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, terdapat di dalam : <https://www.hukumonline.com/klinik/a/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan-lt52897351a003f/>, di akses pada tanggal 1 Agustus 2023, pukul 19:26 WIB.

Dalam Pasal 1 angka (1) Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 1 Tahun 2006 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan (PERMA Nomor 1 Tahun 2016) mediasi adalah cara dalam penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.⁵⁰ Menurut John W. Head, mediasi adalah suatu prosedur penengahan di mana seseorang bertindak sebagai “kendaraan” untuk berkomunikasi antara para pihak, sehingga pandangan mereka yang berbeda atas sengketa tersebut dapat dipahami dan mungkin dapat didamaikan, tetapi tanggung jawab utama tercapainya suatu perdamaian tetap berada di tangan para pihak sendiri.⁵¹

Pengaturan mediasi dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), (4) dan (5) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui tahap negosiasi, maka penyelesaian sengketa tersebut bisa dilakukan melalui tahap mediasi dengan didampingi atau dibantu oleh pihak ketiga atau lebih tepatnya penasehat ahli maupun mediator. Mediator dalam mediasi bersikap netral tidak berpihak pada salah satu pihak yang bersengketa dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang sebagai fasilitator untuk melaksanakan

⁵⁰ Pasal 1 angka (1) Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

⁵¹ John W. Hrad, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1997, hlm. 42.

dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran dan saling bertukar pendapat untuk mencapai suatu kemufakatan.

Ada dua tipe mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa non – litigasi. Pertama, mediasi di luar pengadilan yang dilakukan oleh lembaga APS. Jika para pihak merasa negosiasi tidak menghasilkan kesepakatan yang diinginkan maka para pihak bisa langsung meminta jasa mediasi ke lembaga APS. Mediasi ini juga bisa dilakukan pada tahap arbitrase sebelum melanjutkan pemeriksaan pokok perkara. Kedua, mediasi yang dilakukan di pengadilan negeri. Mediasi ini ada dua tahapan yaitu, mediasi awal litigasi yang ditawarkan oleh hakim kepada para pihak yang berperkara pada saat pembacaan gugatan di sidang pertama sebelum kasus perkara dilanjutkan ke proses pemeriksaan dan mediasi yang dilakukan dalam pokok pemeriksaan baik pemeriksaan tingkat pertama maupun selama proses banding dan kasasi.

c. Konsiliasi/Perdamaian

Konsiliasi berasal dari bahasa Inggris *conciliation* yang berarti perdamaian atau tindakan mendamaikan. Sedangkan kata *conciliator* adalah orang yang bertindak sebagai perantara perdamaian. Black's Law Dictionary memberikan pengertian tentang konsiliasi yaitu : konsiliasi adalah penyesuaian dan penyelesaian sengketa dalam cara yang ramah dan tidak antagonis

yang digunakan di pengadilan sebelum persidangan dengan tujuan untuk menghindari persidangan dan perselisihan arbitrase.⁵²

Konsiliasi merupakan tahap lanjutan dari mediasi. Mediator yang akan berubah menjadi konsiliator. Dalam konsiliasi konsiliator akan berubah fungsi menjadi lebih aktif dalam menguraikan/menjelaskan fakta – fakta, mencari bentuk – bentuk penyelesaian sengketa, dan akan menawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Jika kesepakatan atau solusi yang diberikan oleh konsiliator disetujui oleh para pihak maka akan menghasilkan sebuah *resolution*. Konsiliasi memiliki sifat yang lebih formal dari pada mediasi, sehingga kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak.

d. Arbitrase/perwasitan

Arbitrase berasal dari istilah bahasa Latin *arbitrare*, bahasa Belanda/Perancis *arbitrage*, bahasa Inggris *arbitration* yang artinya kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu berdasarkan kebijaksanaan atau perdamaian melalui arbiter atau wasit.⁵³ Landasan hukum mengenai arbitrase dapat dilihat dalam beberapa peraturan perundang – undangan di Indonesia. Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menerangkan bahwa arbitrase

⁵² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis : Hukum Arbitrase*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 36.

⁵³ Subekti R. *Hukum Perjanjian*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2008, hlm. 107.

(wasit) adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.

Selain itu dalam Pasal 59 ayat (1) Undang – Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan kehakiman bahwa arbitrase merupakan cara penyelesaian sengketa perdata di luar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.⁵⁴ Arbitrase digunakan para pihak untuk menyelesaikan perselisihan atau mengantisipasi perselisihan yang mungkin akan terjadi atau yang sedang terjadi, tetapi tidak dapat diselesaikan setelah para pihak menempuh tahap negosiasi dan konsiliasi.

Menurut Pasal 5 atay (1) Undang – Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa kompetensi sengketa yang dapat diselesaikan melalui lembaga arbitrase adalah :

- 1) Sengketa dalam bidang perdagangan yang dikuasai oleh para pihak mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang – undangan;
- 2) Sengketa yang dapat diadakan upaya perdamaian berdasarkan peraturan perundangn – undangan.

⁵⁴ Pasal 59 ayat (1) Undang – Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Ada beberapa pendapat yang menyatakan bahwa arbitrase terpisah dari Alternatif Penyelesaian Sengketa, ada juga yang berpendapat bahwa arbitrase termasuk kedalam Alternatif Penyelesaian Sengketa. Sedangkan dalam Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa mengambil sisi tengah dari kedua pendapat tersebut di atas (*combination of processe*). Arbitrase dapat berdiri sendiri, disamping dapat merupakan bagian dari alternatif penyelesaian sengketa.⁵⁵

Menurut yahya Harahap dalam bukunya yang berjudul Arbitrase, Lembaga Penyelesaian Sengketa Arbitrase berdasarkan sifatnya dikelompokkan menjadi dua sifat⁵⁶:

1) Arbitrase *Ad – hoc* (sementara)

Lembaga yang dibentuk khusus untuk menangani sebuah sengketa yang bersifat insidentil. Arbitrase ad – hoc dilakukan tanpa ada upaya administratif tanpa ada aturan prosedur kelembagaan. Lembaga ini pada akhirnya akan bubar setelah sengketa yang ditanganinya selesai.

2) Arbitrase Institutional

Lembaga arbitrase yang bersifat permanen “*permanent arbitral body*” yang didirikan sengaja untuk menyelesaikan atau

⁵⁵ Sudargo Gautama, *Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia : Penyelesaian Sengketa Secara Alternatif (ADR)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 22.

⁵⁶ Yahya Harahap, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006, hlm.

memutus sengketa tertentu bagi para pihak yang mempercayakan proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Lembaga arbitrase memiliki kelebihan dibandingkan lembaga peradilan. Kelebihan tersebut adalah kerahasiaan sengketa para pihak akan terjamin sehingga citra yang sudah dibangun oleh para pihak tidak akan terpengaruh atau rusak. Proses penyelesaian sengketa yang tergolong lebih cepat jika dibandingkan dengan proses di pengadilan. Putusan dari arbitrase akan bersifat *final* dan *binding* dengan tata cara atau prosedur yang sederhana sehingga para pihak bisa langsung melaksanakan putusan tersebut.

e. Penilaian Ahli

Pengertian penilaian ahli dapat ditemukan dalam Pasal 1 ayat (10) Undang – Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai salah satu cara yang dapat ditempuh oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa di luar pengadilan.⁵⁷ Ketentuan lain mengenai penilai ahli dapat ditemukan dalam Pasal 52 Undang – Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, para pihak dapat meminta pendapat Lembaga arbitrase jika berdasarkan hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian.

⁵⁷ Pasal 1 ayat (10) Undangn – Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa.

Pendapat ahli bersifat mengikat (*Binding Opinion*) para pihak yang bersengketa yang kemudian akan dituangkan dalam pokok perjanjian para pihak, dengan catatan bila para pihak memohon pendapat dari Lembaga arbitrase.⁵⁸ Lembaga arbitrase tidak hanya bertugas sebagai penyelesai perbedaan dan perselisihan pendapat atau sengketa yang terjadi antar pihak, tetapi juga bisa memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan para pihak yang memerlukan bantuan yang bersengketa dalam suatu perjanjian.

Pemberian opini atau pendapat hukum tersebut dapat berupa suatu masukan bagi para pihak dalam menyusun atau membuat perjanjian yang akan mengatur hak – hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian, maupaun dalam memberikan penafsiran ataupun pendapat terhadap salah satu atau lebih ketentuan dalam perjanjian yang telah dibuat oleh para pihak untuk memperjelas pelaksanaannya.⁵⁹

f. Pencarian fakta (*fact finding*)

Pencarian fakta atau penyelidikan merupakan proses menemukan fakta kebenaran yang dilakukan oleh sebuah tim penyelidik yang

⁵⁸ Pujiyono, “Suramnya eksistensi Lembaga Arbitrase di Indonesia”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, Surakarta : Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Vol II No. 2., 2014. Terdapat di dalam <https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Jurnal%20DR.%20PUJIYONO.%20S.H.M.H/Suramnya%20Eksistensi%20Lembaga%20Arbitrase%20Di%20Indonesia.pdf> , di akses pada tanggal 03 Agustus 2023, jam 13:09 WIB.

⁵⁹ Sri Hajati, dkk., *Buku Ajaran Politik Pertanian*, Airlangga University, Surabaya, 2018, hlm. 434.

terdiri dari para ahli dengan jumlah yang ganjil. Penyelidik menjalankan fungsi sebagai penemu fakta – fakta dalam sebuah sengketa untuk memperjelas duduk perkara sehingga sengketa bisa menemukan titik terangnya. Laporan fakta yang ditemukan oleh penyelidik bukan suatu keputusan dan tidak bersifat mengikat para pihak yang bersengketa, fakta tersebut hanya digunakan sebagai referensi untuk memberikan keputusan dalam negosiasi penyelesaian sengketa.

4. Online Dispute Resolution

Teknologi mengubah cara kita dalam berinteraksi satu sama lain, hingga pada gilirannya mengubah cara kita dalam menyelesaikan permasalahan. Kebutuhan terhadap sistem penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien menjadi tinggi semakin hari dengan banyaknya kasus yang tidak terselesaikan di pengadilan secara sederhana, cepat dan biaya yang ringan membuat penyelesaian sengketa secara online memiliki daya tarik tersendiri. Online Dispute Resolution (ODR) merupakan salah satu cara yang cukup baik untuk para pihak yang bersengketa dalam menyelesaikan permasalahannya dengan berbagai kemudahan dan kelebihannya.

Sebenarnya tidak ada yang berbeda dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan menggunakan media Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dengan *Online Dispute Resolution* (ODR). Prosesnya tetap sama, yang membedakan hanya ODR dilakukan dengan bantuan internet atau

online, sedangkan APS dilakukan secara tatap muka atau *offline*.⁶⁰

Penggunaan ODR dalam penyelesaian sengketa di luar pengadilan bisa kita temui pada proses negosiasi, mediasi, arbitrase atau kombinasi di antara ketiganya.

Peraturan tentang Online Dispute Resolution (ODR) terdapat dalam Pasal 72 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.⁶¹ Bisa dilihat dalam pasal tersebut terdapat kemungkinan untuk menyelesaikan sengketa secara elektronik *Online Dispute Resolution* (ODR). Selain itu dalam Pasal 4 ayat (3) Undang – Undang tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga mengatur yang berkaitan tentang ODR sebagai berikut “Dalam hal disepakati penyelesaian sengketa melalui arbitrase terjadi dalam bentuk pertukaran surat, maka pengiriman teks, telegram, faksimili, *e-mail* atau dalam bentuk sarana komunikasi lainnya, wajib disertai dengan suatu catatan penerimaan oleh para pihak”. Jelas maka para pihak tidak diwajibkan untuk hadir selama proses arbitrase dengan syarat para pihak sudah saling menyepakati hal tersebut.

Menurut Melissa Conley Taylor yang dikutip oleh Prof. Dr. Moch Basarah dalam bukunya yang berjudul Alternatif Penyelesaian

⁶⁰ Pujiono dan Dwi Sulistianingsih, Penggunaan Online Dispute Resolution (ODR) pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase, *Book Chapter Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif*, Jilid 1, 2022.

⁶¹ Pasal 72 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Sengketa: Arbitrase Tradisional dan Modern (*Online*), *Online Dispute Resolution* adalah proses Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dilakukan dengan bantuan dari teknologi informasi khususnya internet.⁶² Ada beberapa tipe ODR yang dapat ditangani⁶³:

- 1) *Online Settlement* : sistem otomatis yang menyelesaikan sengketa finansial.
- 2) *Online Arbitration* : penggunaan *website* sebagai media arbitrase dengan dukungan arbitrator yang berkualitas.
- 3) *Online Resolution of Consumer Complaints* : menggunakan *e – mail* untuk menyelesaikan masalah komplain dari konsumen.
- 4) *Online Mediation* : penggunaan *website* sebagai tempat mediasi dengan dukungan mediator yang berkualifikasi.

Bisa dilihat bahwa sistem ODR hanya bisa menyelesaikan permasalahan sengketa pada hukum perdagangan (*Commercial Law*) yang harus dapat diselesaikan secara damai. Kelebihan sistem ODR adalah penyelesaian sengketa tidak lagi terhalang oleh batas ruang, waktu dan jarak karena sudah menggunakan sistem teknologi yang canggih. Kekurangan sistem ODR adalah eksekusi dari hasil kesepakatan para pihak dan komitmen para pihak yang melaksanakan sistem ODR dalam menjaga kerahasiaan. Para pihak yang berpartisipasi

⁶² *Ibid*, hlm. 92.

⁶³ Felikas Petrauskas, Egle kbartiene, *Online Dispute Resolution*, 2011, hlm. 4.

dalam ODR dapat dengan mudah mendapat dan membocorkan data yang diupload pada media.⁶⁴

C. Tinjauan Teori Mengenai Jual Beli *Online*

1. Konsep Jual Beli *Online*

Proses serah terima barang merupakan konteks yang dikenal dalam transaksi jual beli. Suatu perjanjian bisa berlangsung apabila terdapat pihak – pihak yang saling menghubungkan dalam kegiatan transaksi jual beli. Pihak – pihak tersebut dapat disebut dengan penjual (*seller*) dan pembeli (*buyer*). Perjanjian jual beli adalah kesepakatan antara penjual (*seller*) dan pembeli (*buyer*) atas barang dan harga. Ketika para pihak sudah saling menyetujui mengenai barang dan harga maka perjanjian jual beli sudah terjadi secara sah.

Seperi halnya terdapat dalam Pasal 1458 KUHPerdata yang mengatur mengenai perjanjian jual beli dianggap telah terjadi antara kedua belah pihak, segera setelah para pihak mencapai kesepakatan tentang barang beserta harganya, meskipun barang itu belum diserahkan dan harga belum dibayarkan. Perjanjian bisa dikatakan berakhir apabila masing – masing pihak penjual (*seller*) dan pembeli (*buyer*) telah

⁶⁴ Gagah Satria, Online Dispute Resolution : A Revolution In Modern Law Practice, *Business Law Review*, Vol. 1, No. 3, 2017, terdapat di dalam : <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/04/V-01-No-03-online-dispute-resolution-a-revolution-in-modern-law-practice-gagah-satria-utama.pdf>, di akses pada 3 Agustus 2023, jam 17:13 WIB.

memenuhi kewajibannya, pembeli melakukan pembayaran dan penjual menyerahkan barang.⁶⁵

Jual beli online merupakan transaksi yang dilakukan oleh pihak penjual (*seller*) dan pihak pembeli (*buyer*) secara daring (*online*) melalui media internet. Jual beli yang dilakukan tanpa adanya tatap muka secara langsung antara penjual dan pembeli, sehingga transaksi jual beli dapat dilakukan menggunakan media elektronik sebagai perantara.⁶⁶

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi Elektronik (UU ITE) mengatur bahwa transaksi jual beli online atau transaksi jual beli melalui media internet termasuk kedalam transaksi yang menggunakan sistem elektronik internet, sehingga dalam undang – undang disebut sebagai transaksi elektronik. Hal serupa juga telah diatur dalam Pasal 1 angka 2 UU ITE, bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan media elektronik lainnya.⁶⁷

2. Jual beli *Online* melalui *Marketplace* Shopee

Marketplace atau *Market provider* merupakan salah satu bentuk penyelenggara sistem jual beli elektronik. Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan

⁶⁵ Gama Pratama, “Analisis Transaksi Jual Beli Online melalui Website Marketplace Shopee menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemi Covid 19”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur*, Vol. 1 No. 1, 2020, hlm. 23.

⁶⁶ Dini Setyorini, et,all., “Pengaruh Transaksi Online (E- Commerce) Terhadap Peningkatan Lama UMKM (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)”, *Jurnal Mitra Edisis Mei*, Vol. 3 No. 5, 2019, hlm. 503.

⁶⁷ Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Transaksi Elektronik (PP PSTE) menjabarkan bawah penyelenggara sistem elektronik adalah setiap orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, Persero dan masyarakat yang menyediakan, mengelola dan atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara masing – masing maupun bersama – sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan atau keperluan pihak lain.⁶⁸ Kata lainnya penyelenggara sistem elektronik merupakan pihak yang menyediakan wadah bagi para pelaku usaha untuk menjual barang dagangannya secara daring (online).

Tertuang dalam Pasal 30 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem Elektronik, wajib menyediakan fitur yang sesuai dengan karakteristik sistem elektronik yang digunakan. Fitur tersebut merupakan sebuah fasilitas yang digunakan untuk ;

- a. melakukan koreksi;
- b. membatalkan perintah;
- c. memberikan konfirmasi atau rekonfirmasi;
- d. memilih meneruskan atau berhenti melakukan aktivitas berikutnya;
- e. melihat informasi yang disampaikan berupa tawaran kontrak elektronik atau iklan;
- f. mengecek status berhasil atau gagal transaksi elektronik; dan
- g. membaca perjanjian sebelum transaksi.

⁶⁸ Pasal 1 angka 4 Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang penyelenggara Sistem Elektronik (PP PSTE).

Dalam studi kasus ini penulis mengangkat salah satu *marketplace* yang paling banyak diminati di Indonesia yaitu *marketplace* Shopee yang pertama kali muncul pada tahun 2015 di Singapore sebagai *mobile marketplace* pertama di Asia Tenggara.⁶⁹ Shopee baru memasuki pasar Indonesia pada awal tahun 2016 sebagai *mobile marketplace* yang menyediakan wadah bagi pelaku usaha untuk menjual barang dagangannya dan menawarkan kemudahan kepada masyarakat Indonesia dalam mengakses dan memenuhi kebutuhan sehari – harinya.

Marketplace Shopee telah menyediakan fitur – fitur seperti yang telah tertera dalam Pasal 30 PP PSTE, yaitu fitur pembatalan pembelian, pengembalian barang dan dana, penilaian terhadap barang yang diperjualbelikan dan lain sebagainya. *Marketplace* Shopee juga menyediakan informasi mengenai kebijakan Shopee, kebijakan privasi, serta garansi Shopee secara transparan. Pada aplikasi Shopee juga menyediakan *Customer Service* yang digunakan untuk menerima keluhan atau komplain dari para pengguna aplikasi Shopee bila terjadi kendala pada orderan. Semua fitur dan informasi tersebut dapat diakses langsung oleh para *customer* melalui aplikasi *mobile marketplace* Shopee. Hal ini tentunya memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen dalam berbelanja melalui *marketplace* Shopee.

⁶⁹ Cindy Mutia, Survei : Shopee Jadi Platform E – Commerce yang Paling Banyak Digunakan Saat Harbolnas, 2022 terdapat di dalam : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/28/survei-shopee-jadi-platform-e-commerce-yang-paling-banyak-digunakan-saat-harbolnas>, di akses pada tanggal 3 Agustus 2023, pukul 23:42 WIB.

Marketplace Shopee berhasil mencatat rekor penjualan terbaik sebanyak 12 juta transaksi dalam 24 menit berdasarkan berita yang ditulis oleh Dream.Co.ID. Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang paling sering mengadakan promosi setiap bulannya, sehingga banyak masyarakat yang tertarik untuk menggunakan dan berbelanja melalui Shopee agar mendapat promo yang menarik.⁷⁰

D. Tinjauan Teori Mengenai Jual Beli dalam Perspektif Islam

1. Konsep Jual Beli dalam Islam

Dalam hukum islam fiqh jual beli sering disebut dengan al – bai’ yang berarti menjual, mengganti, dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lainnya. Syekh Muhammad Ibn Qasim Al – Ghazzi berpendapat, jual beli yang paling tepat adalah memiliki sesuatu harta (uang) dengan mengganti sesuatu atas dasar izin syara, sekedar memiliki manfaatnya saja yang diperbolehkan syarat untuk selamanya yang demikian itu harus dengan melalui pembayaran berupa uang.⁷¹

Beberapa ulama memberikan pemaknaan tentang arti jual beli (bisnis), salah satunya ulama Hanafiyah, yang mengatakan jual beli adalah pertukaran harta dengan harta (benda) berdasarkan cara yang sudah diatur (diperbolehkan) syara’ yang disepakati. Selain itu Imam

⁷⁰ Bima Renaldy, Analisis Pengaruh Promosi Penjualan, Keamanan Berbelanja dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Online pada marketplace Shopee, *respository.untag-sby.ac.id.*, 2020, terdapat di dalam : <http://respository.untag-sby.ac.id/4477/8/Jurnal%20bima.pdf>, di akses pada tanggal 3 Agustus 2023, pukul 23:59 WIB.

⁷¹ S. Shobirin, Jual Beli dalam Pandangan Islam, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3 No. 2, IAIN Kudus, 2015, hlm. 240 – 241.

Nawawi dalam Al – Majmu’ juga memberikan pendapat tentang jual beli adalah pertukaran harta dengan harta untuk suatu kepemilikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jual beli merupakan suatu kegiatan menukar barang dengan barang atau barang dengan uang dengan jalan melepaskan hak milik atas dasar saling merelakan.⁷²

Dasar hukum jual beli bersumber dari al – Qur’an dan al – Hadist⁷³:

- a. Surat al – Baqarah ayat 275;
- b. Surat al-Baqarah ayat 282;
- c. Surat an-Nisa’ ayat 29;
- d. Hadist yang diriwayatkan oleh Imam Bazzar, yang berbunyi dari Rif’ah Ibn Rafi sesungguhnya Rasulullah pernah ditanya “*usaha apa yang paling baik? Rasulullah SAW menjawab “usaha seseorang dengan tangannya sendiri dan setiap jual beli yang mabrur (jujur)”*. (H.R. AlBazzar dan disahihkan oleh al-Hakim);
- e. Hadist yang diriwayatkan Imam Muslim yang berbunyi, *dari Hurairah RA. Rasulullah SAW mencegah dari jual beli melempar kerikil dan jual beli Garar.* (H.R. Muslim).

2. Rukun Jual Beli dalam Islam

Rukun jual beli adalah unsur pokok pada sesuatu, dan tidak terwujud jika unsur tidak terpenuhi. adapun rukun jual beli menurut beberapa ulama adalah :

⁷² Hendi Suhendi, Fiqh Muamalah, Raja Grafindo, jakarta, 2007, hlm. 69 – 70.

⁷³ S. Shobirin, Op. Cit., hlm. 242 – 244.

- a. Akad (*ijab qabul*), merupakan ikatan antara penjual dan pembeli. Jual beli belum dikatakan sah bila tidak ada *ijab* dan *qabul* antara penjual dan pembeli. Hal tersebut mesti dilakukan sebagai pertanda kerelaan (*ridha*) atas barang yang diperjualbelikan. *Ijab qabul* dapat dilakukan dengan lisan atau tulisan.
- b. Orang yang berakad (subjek), merupakan pihak – pihak yang melakukan transaksi jual beli, *bai'* (penjual) dan *mustari* (pembeli). Syarat orang yang melakukan jual beli adalah beragama islam; berakal (waras); dengan kehendak sendiri (tanpa paksaan); baligh (sudah dewasa) dan keduanya tidak mubadzir.
- c. *Ma'kud 'alaih* (objek), jual beli akan dianggap sah jika ada barang yang dianggap sebagai objek sebab terjadinya jual beli. Syarat barang yang diperjualbelikan adalah bersih barangnya (tidak najis); ada manfaatnya; milik orang yang melakukan akad; barang dapat diketahui oleh penjual dan pembeli (berwujud), baik zatnya, bentuknya, sifatnya, dan harganya; barang dalam kekuasaan penjual dan mampu menyerahkan.
- d. Nilai tukar pengganti barang, dengan syarat bisa menyimpan nilai (*store of value*); bisa dinilai atau dihargakan suatu barang (*unit of account*) dan bisa dijadikan alat tukar (*medium of exchange*).

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN BENTUK TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA BUYER DAN SELLER

A. Bentuk Tanggung Gugat Shopee Sebagai *Online Market Provider*

1. Karakteristik Shopee sebagai *Online Market Provider*

Shopee merupakan salah satu online *marker provider* atau pusat perbelanjaan *online* yang pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dikelola dibawah naungan SEA Grup (sebelumnya dikenal dengan Garena), dan di Indonesia berada dibawah kelola PT. Shopee Indonesia. Shopee merupakan aplikasi yang memasarkan segala macam bentuk kebutuhan pada masyarakat mulai dari produk kecantikan, pakaian, perabotan rumah tangga, perlengkapan bayi hingga produk elektronik dan lain sebagainya.⁷⁴

Shopee sebagai salah satu *Online market provider* terbesar memiliki tujuan untuk terus berkembang dan meningkatkan *platform* dalam bidang *e – commerce* dengan memberikan pengalaman berbelanja dengan mudah dan menyenangkan bagi semua penggunanya.⁷⁵ Untuk menunjang tujuan tersebut Shopee memberikan kemudahan dan

⁷⁴ Shopee Karier, terdapat di dalam <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2023, pukul 19:22 WIB.

⁷⁵ Binus University. Shopee Menjadi E – Commerce yang Sangat Diminati Bagi Masyarakat, Mengapa ?, 2021, terdapat di dalam <https://student-activity.binus.ac.id/himka/2021/07/13/shopee-menjadi-e-commerce-yang-sangat-diminati-bagi-masyarakat-mengapa/>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2023, pukul 20:19 WIB.

memanjakan penggunaanya dengan berbagai macam cara salah satunya pengiriman gratis (*free shipping*), *cash back*, memberikan diskon atau potongan harga yang tentunya menggiurkan bagi para pengguna aplikasi Shopee. Selain itu Shopee juga menyediakan berbagai macam metode pembayaran dengan tujuan untuk memudahkan pelanggannya dalam melakukan transaksi pembayaran, contohnya seperti transfer bank, COD (*Cash On Delivery*), pembayaran melalui *mini market* (Alfamart, Indomart dll.), *Shopee pay* dan *Shopee pay latter* dengan pajak yang lumayan minim.

Selain itu Shopee juga menanamkan nilai – nilai yang menjadi komitmen dalam perusahaannya dengan tetap menyesuaikan terhadap budaya lokal ⁷⁶:

- a. *Serve*, Shopee beranggapan bahwa pelanggan adalah satu – satunya penentu dari nilai produk dan layanan yang Shopee berikan.
- b. *Run*, Shopee akan bergerak lebih cepat, lebih baik dan dengan lebih tepat setiap harinya.
- c. *Stay humble*, Shopee tidak pernah kehilangan kerendahan hati dalam menemukan perkembangan demi mencapai kesuksesan yang lebih besar.

⁷⁶ Nurlaeni Faizal, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. Shopee Internasional Indonesia”, *Universitas Islam Negeri Walisongo*, 2019, hlm. 87, diakses pada tanggal 9 Agustus 2023, pukul 10:11 WIB.

- d. *Adapt*, Shopee terus mencoba untuk merangkul perubahan, merayakannya dan selalu berusaha untuk menjadi penemu terdepan yang berpengaruh.
- e. *Commit*, Shopee terus berkomitmen terhadap nilai, institusi, pelanggan dan mitra.

Shopee menggunakan sistem yang sedikit berbeda dengan *marketplace provider* lainnya, jika yang lain menggunakan sistem transaksi *Consumer to Consumer* (C2C) yaitu model transaksi bisnis di mana konsumen menjual produk secara langsung kepada konsumen lainnya,⁷⁷ maka berbeda dengan shopee yang menggunakan sistem transaksi *Consumer to Consumer* (C2C) dan *Business to Customer* (B2C). Artinya Shopee berperan sebagai pihak ketiga yang memberikan wadah atau sarana bagi para penjual dan pembeli. Dalam hal ini di mana pun dan kapan pun para penjual bisa membuka toko daring (*online*) untuk kemudian melayani calon pembeli dari seluruh daerah di Indonesia.

Sistem transaksi bisnis dengan metode B2C (*Business to Consumer*) ini, para pelaku usaha dapat langsung melakukan transaksi atau menjual kepada para pelanggan dengan menggunakan bantuan internet. Hal ini dinilai lebih menguntungkan karena kemudahan dalam menjangkau pelanggan tidak sulit, baik dalam jarak yang dekat atau dengan jarak

⁷⁷ Abdul Halim Barkatullah, Hukum Transaksi Elektronik, Nusamedia, Bandung 2017, hlm. 34.

yang jauh. Pelanggan dapat dengan mudah memilih produk yang akan dibeli pada situs atau aplikasi yang disediakan untuk kemudian melakukan transaksi dengan membeli barang dari situs tersebut. Sistem dalam situs sudah diatur secara otomatis untuk memberikan konfirmasi transaksi via email dan pengiriman barang yang sudah dibeli kepada pelanggan. Dalam sistem transaksi B2C pembayaran dapat dilakukan secara *cash* atau non tunai.

2. Bentuk Tanggung Gugat Shopee Terhadap *Buyer* (Pembeli)

Adanya sebuah ketentuan tentang perlindungan konsumen terhadap segala jenis kerugian yang disebabkan oleh pelaku usaha dalam transaksi elektronik yang dilakukan dalam *online provider* Shopee, memberikan tanggung jawab kepada Shopee sebagai penyedia *marketplace* untuk memberikan perlindungan kepada *buyer* guna menumbuhkan dan memberikan rasa nyaman bagi para pengguna aplikasi Shopee.

Berkaitan dengan transaksi yang dilakukan oleh *buyer* pada aplikasi Shopee yang mengalami kerugian akibat perbuatan melawan hukum, wanprestasi, pembobolan dan perbuatan lainnya, maka pihak perusahaan Shopee akan ikut serta bertanggungjawab terhadap kerugian tersebut. Hal ini tentunya mengacu pada Pasal 18 ayat 1 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang menyatakan “Transaksi elektronik yang dituangkan ke

dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.⁷⁸ Selain itu tanggung jawab dalam menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman juga tertuang dalam Pasal 3 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggara Sistem dan Transaksi Elektronik. Ketentuan untuk menanggung tanggung jawab tersebut tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan *forcemajeur*, kesalahan dan/atau kelalaian pihak Pengguna Sistem Elektronik.

Pihak – pihak yang dimaksud dalam pasal tersebut adalah pihak yang melakukan perjanjian dan yang menyetujui isi dari perjanjian tersebut yaitu penyelenggara *marketplace* (dalam hal ini Shopee), pembeli (*buyer*) dan penjual (*seller*). Bentuk tanggung gugat Shopee sebagai penengah dalam hal transaksi yang dilakukan oleh *buyer* yang mengalami kerugian bukan berupa penggantian barang secara fisik atau penggantian secara langsung berupa uang ganti rugi, namun berupa⁷⁹ :

- a. Shopee sebagai penyelenggara *marketplace provider* akan melakukan pengawasan terhadap semua jenis transaksi yang dilakukan oleh buyer serta melakukan perjanjian yang akan disetujui oleh *buyer* dan *seller*.
- b. Shopee akan melakukan seleksi *seller* yang akan menjual produknya di *marketplace*. Dengan cara memberikan daftar formulir yang harus

⁷⁸ Pasal 18 ayat 1 Undang – Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

⁷⁹ Shopee, terdapat di dalam <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2023, pukul 22:30 WIB.

diisi oleh calon *seller* yang akan membuka tokonya dengan sungguh – sungguh dan didukung dengan mengupload foto KTP dari calon *seller*, sebagai bukti nyata bahwa calon *seller* merupakan individu yang sungguhan.

- c. Apabila terjadi suatu perbuatan melanggar hukum atau wanprestasi dalam transaksi jual beli yang berdampak pada kerugian di salah satu pihak, maka Shopee akan melakukan jaminan perlindungan terhadap hak dan kewajiban dari *buyer*.
- d. Shopee akan melakukan penahanan terhadap dana dalam transaksi yang dilaporkan memiliki kendala atau bermasalah. Dana tersebut tidak akan langsung diteruskan kepada *seller* karena Shopee harus menjamin transaksi yang dilakukan oleh *seller* tidak melanggar atau mengabaikan hak dari *buyer*. Dalam hal ini apabila *seller* tidak melakukan pengiriman barang dalam kurun waktu yang sudah ditentukan oleh kebijakan Shopee yaitu 3 x 24 jam, maka sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan oleh *buyer* ke dalam rekening resmi Shopee dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam Shopeepay milik *buyer* dengan rentan waktu kurang lebih 24 jam. Kebijakan ini dilakukan untuk memberikan jaminan rasa aman dan nyaman bagi pengguna *marketplace* Shopee
- e. Shopee telah menyediakan fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam yang siap menerima laporan dari *seller* atau *buyer* yang mengalami

kendala selama melakukan transaksi melalui *Customer Care* Shopee di Nomor 1500702 atau melalui email support@shopee.co.id. Pelanggaran transaksi yang dialami oleh *buyer* yang tidak dilaporkan terhadap pihak Shopee, maka secara otomatis Shopee tidak akan serta merta melakukan tindakan apapun diluar permintaan dari *buyer*.⁸⁰

- f. Shopee memberikan tanggung gugat dalam permohonan pembatalan barang dan dana dengan terlebih dahulu meninjau setiap permohonan yang diajukan oleh *buyer*, apakah permohonan berhasil atau tidak. Pengajuan pembatalan atau pengembalian dana hanya boleh dilakukan oleh *buyer* dalam situasi seperti barang tersebut cacat atau rusak saat diterima, *seller* telah mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan yang sudah disepakati sebelumnya, barang yang dikirimkan secara material bahan baku berbeda dengan yang di deskripsikan oleh penjual.
- g. Shopee memeberikan penyediaan garansi, apabila dalam sebuah transaksi barang sudah sampai di tangan *buyer*, maka ada 3 (tiga) hari masa garansi yang diberikan oleh Shopee untuk memberikan kesempatan bagi *buyer* yang berniat untuk mengembalikan barang atau dengan alasan lain yang mungkin dapat merugikan *buyer*.

⁸⁰ Shopee, *Bagaimana Cara menghubungi Customer Service Shopee*, 2023, terdapat di : <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3270>, diakses pada tanggal 7 Agustus 2023, pukul 23:55 WIB.

- h. Shopee akan memberikan pilihan metode hukum terhadap penyelesaian sengketa antara *seller* dan *buyer*. Shopee memberikan pilihan terhadap penyelesaian sengketa melalui jalur *litigasi* (dalam persidangan) atau *non – litigasi* (luar persidangan). Jika *buyer* sudah memulai tindakan hukum dalam menyelesaikan sengketa maka pembeli bisa memberikan pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang kepada Shopee untuk meminta Shopee menyerahkan data atau hal – hal yang berkaitan dengan kasus tersebut. Dengan kebijakan tersebut Shopee juga akan mempertimbangkan apakah akan tetap memberikan sejumlah data yang dibutuhkan tersebut.
- i. Shopee juga akan melakukan pemblokiran terhadap akun yang jelas terbukti melakukan tindakan yang merugikan *buyer*. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa barang yang *seller* jual telah sesuai dengan prosedur yang diatur oleh undang – undang dan diizinkan untuk dipasarkan dengan ketentuan dan kebijakan.
- j. Dalam hal penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller* yang telah mengajukan tuntutan dalam menyelesaikan sengketa melalui jalur *litigasi* (dalam pengadilan) atau *non – litigasi* (luar pengadilan) maka akan menempuh tahap mediasi. Shopee akan bertindak sebagai mediator melalui pencarian solusi dan pengambilan keputusan akan laporan yang disampaikan oleh *buyer*, baik dalam bentuk perbuatan melawan hukum atau wanprestasi. Hal ini berkesesuaian dengan aturan tentang mediasi dalam Pasal 6 ayat (3),

(4) dan (5) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa bahwa sengketa yang tidak dapat diselesaikan melalui tahap negosiasi, maka penyelesaian sengketa tersebut bisa dilakukan melalui tahap mediasi dengan didampingi atau dibantu oleh pihak ketiga atau lebih tepatnya penasehat ahli maupun mediator.

Hal ini dilakukan oleh Shopee agar memberikan titik temu pokok permasalahan. Di mana nantinya para pihak akan saling mencantumkan bukti – bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman serta barang bukti penunjang lainnya. Dengan begitu Shopee akan bertanggung jawab sebagai penengah dalam permasalahan tersebut.

- k. Shopee memberikan perlindungan terhadap data pribadi buyer dengan mengeluarkan fitur “3D *Secure*” bagi pengguna yang melakukan pembayaran dengan metode kartu kredit. Fitur “3D *Secure*” ini merupakan salah satu bentuk kerja sama Shopee dengan pihak penyedia kartu kredit seperti visa, mastercard dan paypal untuk melindungi data – data kartu kredit buyer sehingga tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

3. Bentuk Tanggung Gugat Shopee terhadap *Seller* (Penjual)

Sehubungan dengan tanggung gugat Shopee pada *buyer* yang tentunya lebih banyak diatur jika dibandingkan dengan pelaku usaha (*seller*), hal ini tentunya karena kedudukan konsumen memang lebih

diprioritaskan dari pada kedudukan pelaku usaha. Namun tak jarang pelaku usaha (*seller*) juga mengalami kerugian akibat ulah *buyer* yang dengan sengaja melakukan *hit and run* (calon *buyer* yang telah melakukan konfirmasi untuk membeli suatu produk, tetapi tidak melakukan pembayaran saat pesanan telah selesai diproses oleh *seller*) atau melakukan penipuan dengan maksud menguntungkan diri sendiri. Selain itu sistem pada aplikasi Shopee juga terkadang bisa membuat kesalahan sehingga membuat seller mengalami kerugian.

Dalam undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 6 menyebutkan tentang hak – hak dari pelaku usaha (*seller*), dimana *seller* berhak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari itikad tidak baik para *buyer*, hak untuk membela diri dalam perselisihan penyelesaian sengketa hukum dengan *buyer*, hak untuk memperbaiki nama baik apabila terbukti tidak melakukan tuduhan yang sudah dilayangkan oleh *buyer* serta hak – hak yang telah diatur lebih oleh undang – undang.⁸¹

Tanggung gugat Shopee sebagai *marketplace* dalam memenuhi kewajibannya untuk tetap melindungi *seller* memang secara spesifik belum diatur dalam undang – undang. Namun dasar pertanggungjawaban yang diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal

⁸¹ Pasal 6 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

28 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dijadikan landasan dasar bagi Shopee untuk turut serta bertanggung jawab sebagai penyedia jasa marketplace *provider* dalam *e – commerce*, sebagai berikut :

- a. Sama halnya dengan perlindungan yang diberikan oleh Shopee kepada buyer, apabila terjadi suatu perbuatan melanggar hukum atau wanprestasi dalam transaksi jual beli yang berdampak pada kerugian di salah satu pihak, maka Shopee akan melakukan jaminan perlindungan terhadap hak dan kewajiban dari *seller*.
- b. Shopee sebagai penyelenggara *marketplace provider* akan melakukan pengawasan terhadap semua jenis transaksi yang dilakukan oleh *seller*. Serta melakukan perjanjian yang akan disetujui oleh *buyer* dan *seller*.
- c. Secara garis besar Shopee sebagai penyedia layanan *provider* dan sebagai pihak ketiga dalam penyelesaian sengketa antara *buyer* dan *seller* hanya akan memberikan bentuk tanggung jawab apabila memang kerugian yang dialami oleh *seller* disebabkan oleh Shopee atau perusahaan. Dengan ketentuan umum yang disampaikan dalam syarat layanan 1.2 Shopee yang berbunyi : “Kontrak penjualan yang sebenarnya adalah secara langsung antara Pembeli dan Penjual dan Shopee bukan merupakan pihak di dalamnya atau setiap kontrak lainnya antara Pembeli dan Penjual serta tidak bertanggung jawab sehubungan dengan kontrak tersebut. Para Pihak dalam transaksi

tersebut akan sepenuhnya bertanggung jawab untuk kontrak penjualan antara mereka, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya”.⁸²

Adanya ketentuan dalam syarat layanan tersebut sebenarnya sudah sangat menerangkan kedudukan Shopee sebagai *marketplace* atau pihak ketiga yang hanya bertugas mengatur alur proses transaksi yang berjalan antara para pihak (*seller* dan *buyer*).

- d. Shopee hanya sebagai pengawas dalam sistem transaksi. Jika terjadi kesalahan atau kerugian yang dialami oleh seller yang disebabkan oleh *seller* atau *buyer* maka yang harus menanggung kerugian tersebut adalah pihak yang memang sengaja ataupun dalam hal ini lalai, sehingga menyebabkan pihak lain mengalami kerugian. Jika kerugian yang dialami oleh *seller* atau *buyer* tetap harus ditanggung oleh perusahaan, dalam hal ini Shopee maka hal ini jelas telah melanggar asas kebebasan berkontrak (*freedom of contract*) yang terdapat dalam Pasal 1338 KUHPerdata.

Namun apabila kerugian yang dialami oleh *seller* disebabkan oleh kesalahan dari pihak Shopee, contohnya kesalahan pada sistem transfer dana hasil penjualan yang masuk satu kali, sedangkan barang yang terjual sudah dua. Hal ini memang kesalahan murni dari sistem Perusahaan Shopee dan Perusahaan Shopee memang patut

⁸² Shopee, *Syarat Layanan Shopee*, terdapat di <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>, diakses pada tanggal 9 Agustus 2023, pukul 11:54 WIB.

untuk menyelesaikan semua kerugian dengan menarik hasil penjualan dan memenuhi hak dari *seller*.

- e. Ketika Shopee menerima permohonan dari pembeli untuk pengembalian dana atau barang, maka Shopee akan memberitahu *seller* secara tertulis. *Seller* juga dapat menanggapi permohonan tersebut dengan cara mengikuti langkah – langkah yang sudah diberikan oleh Shopee. Apabila Shopee tidak mendapat respon atau tanggapan dari *seller* tentang permohonan pengembalian barang atau dana tersebut maka Shopee akan melanjutkan untuk menilai permohonan *buyer* tanpa konfirmasi lebih lanjut kepada *seller*. Shopee akan meninjau tanggapan dari *seller* secara detail kasus per kasus untuk mengurangi tingkat kerugian yang akan terjadi pada *seller* dan atas kebijakannya sendiri Shopee akan menilai dan menentukan apakah permohonan tersebut berlawanan dengan apa yang telah dikemukakan oleh *seller*.
- f. Dalam skenario dimana penjual dan pembeli mempersengketakan siapa pihak yang bertanggung jawab atas biaya pengiriman barang yang dikembalikan, Shopee dalam hal ini atas kebijakannya sendiri akan menentukan siapa pihak yang akan bertanggung jawab atas biaya pengembalian barang. Tentunya dengan segala pertimbangan yang sudah di ajukan oleh *buyer* dan *seller*.
- g. Shopee menyediakan proses banding untuk *seller* yang diminta permohonan pengembalian dana atau barang oleh *buyer*. Proses

banding dapat dilakukan oleh *seller* dalam kurun waktu 3 hari setelah Shopee memutuskan untuk mengembalikan barang atau dana kepada penjual. Dalam tahap banding penjual (*seller*) bisa menjelaskan alasan mengapa penjual tidak setuju dengan menyertakan bukti atau rincian pada kolom deskripsi yang telah disediakan oleh pihak Shopee. Bukti – bukti tersebut diperlukan oleh Shopee untuk meninjau lebih lanjut dan sebagai penentu pembuat keputusan tentang permohonan pengembalian barang atau dana.

Hal ini penyangkut dengan asas praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) dalam artian *seller* selalu dianggap bertanggung jawab sampai *seller* bisa membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sehingga dalam asas ini beban untuk melakukan pembuktian ada pada pihak seller. Asas ini tidak berlaku bila pihak *seller* bisa membuktikan bahwa kerugian yang dialami oleh pembeli (*buyer*) berasal dari hal – hal yang diluar kuasanya dan pihak *seller* sudah mengambil tindakan untuk menghindari timbulnya kerugian.

- h. Shopee memberikan perlindungan terhadap data diri *seller* sejak saat mendaftarkan diri sebagai *seller*. Termasuk saat data diri *seller* diperlukan oleh *buyer* yang melakukan penyelesaian perselisihan melalui litigasi untuk memenuhi kebutuhan administrasi sengketa, Shopee tetap melakukan peroteksi terhadap data diri *seller*, sampai ada surat resmi yang dikeluarkan oleh pengadilan untuk meminta data diri *seller* melalui Shopee.

Sebagai perusahaan penyedia layanan (*marketplace provider*) Shopee tidak bisa lari atau mengabaikan sebuah tanggung jawab sebagai orang yang menjual atau penyedia jasa/barang. Jika berdasarkan kajian penulis, tanggung jawab perusahaan terhadap penyelesaian perselisihan antara dan *seller* dalam transaksi jual beli online secara spesifik melingkupi⁸³ :

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*)

Prinsip ini bersifat subjektif, yaitu tanggung jawab yang ditentukan oleh perusahaan penyelenggara (Shopee). Kelalaian Shopee yang berakibat munculnya kerugian *buyer* atau *seller* merupakan faktor penentu adanya hak para penjual atau pembeli untuk mengajukan pertanggungjawaban dari Shopee. Dalam KUHPerdara khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip ini menyatakan bahwa seseorang bisa dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan. Lebih detailnya dijelaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara menyebutkan⁸⁴:

1) Adanya perbuatan adalah mengandung makna berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan tersebut bertentangan dengan huku, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri maupun terhadap kesusilaan.

⁸³ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 46.

⁸⁴ Abdul Barakatullah Halim, *Hak – Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hlm. 3.

- 2) Adanya kesalahan berupa kesengajaan ataupun kecurangan – hatian, lalai dalam mengambil tindakan hingga menimbulkan akibat yang tidak diinginkan.
 - 3) Adanya kerugian yang berbentuk unsur biaya, bunga dan sebagainya.
 - 4) Kerugian yang dialami harus memiliki kaitan dengan perbuatan melawan hukum.
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
- Sistem pembuktian terbalik yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, sehingga beban pembuktian ada pada pihak tergugat.
- c. Prinsip praduga untuk selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*)
- Tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dapat dibuktikan, bahwa tergugat bersalah. Prinsip ini biasa dipakai hanya pada transaksi penjual dan pembeli yang sangat terbatas dan pembatasan biasanya berbentuk common sense atau dapat dibenarkan.
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
- Prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan, tetapi prinsip ini akan

mewajibkan pelaku usaha (Shopee) langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum.

e. Prinsip tanggung jawab dengan batasan (*limitation of liability*)

Prinsip ini memberikan kebebasan pada pelaku usaha (Shopee) untuk menentukan atau mencantumkan klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dari penjelasan tersebut bentuk – bentuk pertanggung jawaban dari pelaku usaha (Shopee) dapat digolongkan menjadi :

1) *Contractual Liability*

Pertanggungjawaban ini berdasarkan perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha (Shopee) atas kerugian yang dialami oleh buyer dan seller akibat dari menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang telah diberikannya. Dalam hal ini adanya hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha (Shopee) dengan para pihak (*buyer* dan *seller*) mengenai kesepakatan pada transaksi melalui internet, maka pertanggungjawaban Shopee didasarkan pada pertanggungjawaban kontraktual (*contractual Liability*). Pada perjanjian atau kontrak antara Shopee dengan para pihak (buyer dan seller) hampir selalu menggunakan sistem perjanjian standar baku yang diberikan oleh pihak Shopee. Tujuannya adalah untuk menghemat waktu dalam setiap transaksi jual beli, karena teramat tidak efisien bila setiap terjadi transaksi para pihak harus membicarakan isi perjanjian dari

awal. Oleh karenanya, dalam suatu kontrak standar akan selalu dicantumkan klausul – klausul baku yang umumnya digunakan dalam transaksi jual beli.⁸⁵

2) *Product Liability*

Tanggung jawab pelaku usaha (Shopee) terhadap produk atas kerugian yang dialami *buyer* akibat menggunakan produk yang diperbolehkan dijual oleh *seller*. Pertanggung jawaban itu didasarkan pada perbuatan melawan hukum (PMH) dengan unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kausalitas antara perbuatan dan melawan hukum dengan kerugian yang timbul.⁸⁶

3) *Professional Liability*

Perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha (Shopee) dengan para pihak (*buyer* dan *seller*) didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab shopee yang didasarkan pada pertanggungjawaban profesional menggunakan tanggung jawab langsung dari Shopee atas kerugian yang dialami oleh *buyer* dan *seller* akibat menggunakan atau memanfaatkan jasa yang telah diberikannya.

4) *Criminal Liability*

⁸⁵ Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual – Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi : p – ISSN: 2737 – 6609 e – ISSN : 2745 – 5254*, Vol. 2 No. 7, 2021, hlm. 158. Diakses pada tanggal 9 agustus 2023, pukul 23:55 WIB.

⁸⁶ *Ibid*, hlm. 83.

Pertanggungjawaban pidana dari Shopee sebagai hubungan antara Shopee dengan negara. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 19 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, yaitu “kerusakan atau pencemaran dan kerugian yang dialami oleh *buyer* merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian”. Sehingga kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan *buyer* harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab (dalam hal ini Shopee) dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Dari contoh kasus yang sudah penulis jabarkan pada sub bab sebelumnya mengenai bentuk tanggung jawab Shopee dalam penyelesaian perselisihan anatar *buyer* dan *seller* dalam menentukan siapa yang berhak menanggung ongkos kirim dalam pengajuan permohonan *return* dan pengembalian dana oleh *buyer*. Shopee dinilai terlalu berpihak pada *seller* dan takut untuk melakukan eksekusi terhadap *seller* yang sudah melakukan kesalahan dan merugikan pihak konsumen. Padahal bukti yang diajukan oleh *buyer* sudah cukup jelas bahwa kesalahan pengiriman barang memang telah dilakukan oleh *seller*.

Tanggung jawab Shopee selaku penyelenggara sistem elektronik dan selaku pihak ketiga dalam mediasi antara *buyer* dan *seller* tidak memuaskan dan tidak menciptakan keadilan bagi para pihak. Sedangkan Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan sistem elektronik secara andal, aman dan bertanggungjawab atas penyediaan layanan dari sistem aplikasinya. Faktanya, dari kasus tersebut masih ada pihak yang merasa haknya tidak terpenuhi oleh kebijakan Shopee.

Dalam upaya untuk mencegah terjadinya kasus yang sama atau kasus lain dalam transaksi jual beli *online* Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan dan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan Pedagang (*Merchant*) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (*Elektronic Commerce*) yang Berbentuk *User Generated Content*,⁸⁷ dalam surat edaran tersebut menjabarkan tentang kewajiban dan tanggung jawab dari penyedia platform UGC meliputi :

1. Kewajiban Penyedia *Platform* :
 - a. Menyajikan syarat dan ketentuan pengguna platform yang sekurang – kurangnya memuat tentang kewajiban dan hak pedagang (*Merchant*) atau pengguna dalam menggunakan layanan platform UGC; kewajiban dan hak penyedia *Platform*

⁸⁷ Surat Edaran Menteri Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan penjual atau seller (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content*.

dalam melaksanakan kegiatan usaha *Platform* UGC; ketentuan mengenai pertanggung jawaban terhadap konten yang diunggah.

- b. Menyediakan sarana pelaporan yang dapat digunakan untuk menyampaikan aduan mengenai hal – hal dilarang di *Platform* UGC yang dikelolanya.
 - c. Melakukan tindakan terhadap aduan atau laporan dengan cara melakukan pemeriksaan kebenaran laporan dan meminta pelapor untuk melengkapi persyaratan dan atau/ menyertakan informasi tambahan lainnya terkait dengan aduan dan atau/ pelaporan dalam hal yang diperlukan; melakukan tindakan penghapusan atau/ pemblokiran terhadap konten yang dilaporkan; memberikan notifikasi kepada pedagang (*Merchant*) tentang pelaporan; menyediakan sarana bagi pedagang untuk melakukan sanggahan atau pembelaan; dan menolak aduan atau laporan tentang konten yang dilaporkan.
 - d. Melakukan evaluasi dan atau/ monitoring secara aktif terhadap kegiatan penyelenggaraan pengguna platform
 - e. Mematuhi kewajiban lain yang ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang – undangan.
2. Tanggung jawab penyedia *Platform* :

Penyedia *Platform* bertanggung jawab atas penyelenggara sistem elektronik dan pengelolaan konten di *platform* secara

andal, aman dan bertanggung jawab. Ketentuan tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya kesalahan dan atau/ kelalaian dari pihak pedagang atau pengguna *platform*.

Selain kewajiban dan tanggung jawab *platform* untuk menjaga keberlangsungan sistem penyelenggara *marketplace* dalam mengurangi kasus yang merugikan para pihak, para pengguna (*seller* dan *buyer*) *marketplace* Shopee juga memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menjaga dan berkomitmen dalam melakukan transaksi dengan itikad baik sehingga hak – hak dari para pihak bisa tetap terpenuhi. Kewajiban dan tanggung jawab penjual (*seller*) dalam melakukan transaksi jual beli pada *marketplace* Shopee meliputi⁸⁸ :

- a. Menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak dan produk barang dan atau/ jasa yang ditawarkan, sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Barang atau jasa yang dijual tidak bertentangan dengan peraturan perundang – undangan.
- c. Melaksanakan kewajiban sesuai dengan syarat dan ketentuan dari penyedia *platform*.

⁸⁸ Alfiatur rahmi, Yusri, Tanggung jawab Penjual Kepada Konsumen Terhadap Kesalahan Penyerahan Barang Dalam Perjanjian Jual Beli (Suatu Penelitian di Mr. Q Clothung dan Banda Fashion kota Banda Aceh), *Jurnal Ilmiah mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, Vol. 6 No. 3, 2022, hlm. 219. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 20:22 WIB.

- d. Mematuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang – undangan.
- e. Bertanggung jawab atas semua laporan dan atau aduan mengenai transaksi yang sedang berlangsung.
- f. Bertanggungjawab sesuai dengan syarat dan ketentuan dari penyedia platform.

Tidak jauh berbeda dengan penjual, pembeli (*buyer*) juga memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam melakukan transaksi dalam *marketplace* Shopee meliputi ⁸⁹ :

- a. Pembeli berkewajiban membayar harga sesuai kesepakatan dalam transaksi.
- b. Pembeli berkewajiban untuk berhati – hati dalam setiap transaksi jual beli yang dilakukan.
- c. Pembeli berkewajiban untuk membaca dan mempelajari segala impikasi atau ketentuan yang dimuat dalam *terms* dan kondisi suatu *marketplace*.
- d. Pembeli bertanggungjawab jika terjadi kesalahan dalam pengisian alamat yang ditujukan.

Dari penjelasan diatas kita bisa mengetahui bentuk – bentuk pertanggungjawaban Shopee sebagai *marketplace provider*, walaupun

⁸⁹ Erizka Pemasari, Pembeli Wajib Paham aturan Marketplace, Ini Alasannya, Hukum Online, 2021, terdapat di dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pembeli-wajib-paham-aturan-imarketplace-i--ini-alasannya-1t6153e9fb9f490/>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, Pukul 21:59.

batasan tanggung jawab *marketplace* belum diatur secara spesifik dalam undang – undang maupun dalam peraturan pemerintah dan kita tidak bisa memastikan seberapa jauh bentuk pertanggungjawaban Shopee dalam menyelesaikan permasalahan antara *buyer* dan *seller*. Namun, *terms* dan *condition* dalam *marketplace* Shopee sudah sedikit memberikan petunjuk dan batasan dalam hal bentuk – bentuk pertanggung jawaban Shopee dalam menyelesaikan permasalahan antara *buyer* dan *seller*.

B. Upaya Hukum yang Tepat dalam Menyelesaikan Perselisihan antara *Buyer* dan *Seller*

Pada sub bab sebelumnya, kita sudah mengetahui dasar atau acuan bentuk pertanggungjawaban Shopee sebagai penyelenggara *marketplace provider* dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller* pada Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 72 tahun 2019 terlihat dari pengaturan mengenai pertanggungjawaban setiap penyelenggara sistem elektronik (dalam hal ini Shopee) menyelenggarakan sistem elektronik secara andal dan aman serta bertanggungjawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya, ketentuan ini tidak berlaku dalam hal dapat dibuktikan terjadinya keadaan memaksa (*forcemajeur*), kesalahan atau kelalaian pengguna sistem elektronik (*buyer* dan *seller*).

Selain yang sudah diatur dalam undang – undang bentuk tanggung gugat Shopee juga sudah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan pengguna layanan yang dapat diakses pada situs belanja *online* Shopee.

Shopee bertanggungjawab penuh terhadap kerugian *buyer* atau *seller* akibat kegagalan pada sistem portal web yang telah disediakan oleh Shopee. Walaupun demikian, Shopee juga memiliki batasan – batasan tanggung jawab.

Transaksi yang dilakukan dalam sistem elektronik akan menimbulkan kerja sama hukum yang melibatkan sekurang – kurangnya tiga pihak yaitu pembeli (*buyer*), penjual (*seller*) dan penyedia website (dalam hal ini Shopee)⁹⁰. Shopee tidak akan terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab atas kerugian yang dilamai oleh *buyer* atau *seller*, tetapi jika ada suatu permasalahan yang timbul antara para pihak (*buyer* dan *seller*) maka Shopee selaku pihak ketiga akan meneruskan hal tersebut kepada yang bersangkutan.

Seperti yang sudah kita ketahui perselisihan antara para pengguna aplikasi Shopee (*buyer* dan *seller*) sering terjadi. Sehingga timbulah upaya penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik. Sengketa *in ibis* terjadi karena adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Sebelum sengketa masuk ke tahap selanjutnya Shopee sebagai penyelenggara *marketplace provider* sudah menyediakan sarana untuk para pihak dalam meluruskan permasalahan tersebut seperti :

⁹⁰ Aptika, Sistem E – Commerce dan Perlindungan Konsumen, Kementerian Informasi dan Komunikasi Indonesia Terkoneksi, 2017, terdapat di dalam <https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 23:01 WIB.

- a. Menyediakan sarana aduan 24 (dua puluh empat) jam melalui *customer care shopee* di nomor 150072 atau melalui *email* support@shopee.co.id.
- b. Menyediakan sarana bagi pengguna (*buyer* dan *seller*) untuk saling berkomunikasi jika timbul masalah dalam suatu transaksi sebelum menyampaikan permohonan pengembalian barang atau uang kepada Shopee.

Jika semua cara tersebut sudah ditempuh oleh para pihak yang bersengketa tetapi tetap tidak menemukan titik terang, maka para pihak boleh untuk melanjutkan menyelesaikan perselisihan di luar aplikasi Shopee. Shopee sebagai pihak ketiga dalam transaksi elektronik akan membantu para pihak dalam menyelesaikan sengketa. Pilihan hukum dalam proses penyelesaian sengketa akan ditentukan oleh pihak yang merasa dirugikan (dalam hal ini *buyer* atau *seller*).

Di Indonesia penyelesaian sengketa dapat dan biasa dilakukan dengan proses *litigasi* atau *non – litigasi*. Tetapi, dengan seiring berjalannya waktu keringkasan dalam menyelesaikan sengketa sangat diperlukan terutama dalam sengketa pada bisnis *marketplace* yang secara dapat dilakukan dengan cara *no face no sign* (tanpa bertatap muka secara langsung), maka proses penyelesaiannya sengketa elektronik juga harus berlangsung cepat, murah dan tidak terlalu banyak formalitas – formalitas. Penyelesaian sengketa secara elektronik pada dasarnya akan melahirkan suatu dokumen elektronik yang berupa beberapa unsur pertama, merupakan informasi elektronik; kedua, berbentuk analog, digital, elektromagnetik,

optikal atau sejenisnya; ketiga, dapat dilihat, ditampilkan, atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik; keempat, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya; kelima, memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.⁹¹

Bentuk – bentuk penyelesaian sengketa secara elektronik di Indonesia dibagi menjadi dua yaitu penyelesaian sengketa secara damai (musyawarah mufakat) berbentuk negosiasi dan penyelesaian sengketa secara adversarial (bantuan pihak ketiga) berbentuk mediasi dan konsiliasi.

Beberapa upaya hukum yang tepat dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller* di Indonesia dalam transaksi elektronik:

- a. Negosiasi, merupakan penyelesaian sengketa dengan cara damai dimana masing – masing pihak akan berhadapan secara langsung dan tanpa ada ikut campur pihak ketiga untuk melakukan perundingan atau musyawarah agar menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Istilah negosiasi tercantum dalam Pasal 1 angka (10) Undang – Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- b. Mediasi, merupakan proses penyelesaian sengketa yang dibantu oleh pihak ketiga sebagai penengah dalam upaya menemukan kesepakatan yang adil dan memuaskan bagi para pihak.⁹² Pengaturan mediasi dapat

⁹¹ Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, “Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E – Commerce)”, *jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13 No 1. 2013, hlm. 127. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2023, pukul 23:42 WIB.

⁹² Septi Wulan Sari, Mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2016, *Jurnal Ahkam*, Vol 5, No. 1, 2017, hlm. 5, diakses pada tanggal 15 Agustus, pukul 23:04 WIB.

ditemukan dalam ketentuan Pasal 6 ayat (3), (4) dan (5) Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pihak ketiga dalam mediasi disebut dengan mediator dan bersifat aktif dalam membantu antar pihak yang bersengketa. Mediator tidak memiliki wewenang untuk membuat suatu keputusan yang mengikat para pihak. Mediator hanya akan membantu dan memfasilitasi para pihak yang bersengketa untuk saling melakukan komunikasi. Dalam perkara yang terjadi pada para pihak pengguna aplikasi Shopee akan memberikan fasilitas berupa mediator yang akan membantu proses penyelesaian sengketa antar pihak.

- c. Konsiliasi, merupakan proses penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Konsiliasi adalah tahap lanjutan dari mediasi. Mediator yang akan berubah menjadi konsiliator. Dalam konsiliasi konsiliator akan berubah fungsi menjadi lebih aktif dalam menguraikan/menjelaskan fakta – fakta, mencari bentuk – bentuk penyelesaian sengketa, dan akan menawarkan kepada para pihak yang bersengketa. Jika kesepakatan atau solusi yang diberikan oleh konsiliator disetujui oleh para pihak maka akan menghasilkan sebuah *resolution*. Konsiliasi memiliki sifat yang lebih formal dari pada mediasi, sehingga kesepakatan yang terjadi akan bersifat final dan mengikat para pihak.
- d. Lembaga arbitrase Indonesia, merupakan lembaga yang dibentuk oleh lembaga non negara atau swasta untuk menyelesaikan sengketa perdata

secara adil dan cepat.⁹³ Penyelesaian sengketa melalui lembaga arbitrase akan menghasilkan suatu keputusan yang bersifat mengikat para pihak dan tidak dapat dibanding meskipun dapat dilakukan upaya hukum berupa pembatalan atau pelaksanaan putusan arbitrase ditolak. Putusan yang dibuat oleh arbiter akan bersifat netral karena dilakukan oleh orang yang tahu permasalahan. Di Indonesia penyelesaian sengketa melalui arbitrase hanya dapat dilakukan pada sengketa yang bersifat dagang (*commercial dispute*) dan sengketa yang dapat diupayakan perdamaian berdasarkan pertauran perundang – undangan. Hal ini diperjelas dengan ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) Undang – Undangn Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dibalik kelebihanannya dalam penyelesaian sengketa dengan cepat dan netral Lembaga Arbitrase juga memiliki kekurangan diantaranya mahal, karena para pihak yang bersengketa harus membiayai keperluan mulai dari honor arbiter, sewa ruangan *conference* hingga biaya pajak. Selain itu Lembaga Arbitrase biasanya hanya tersedia di kota – kota besar, hal ini jelas berbeda dengan pengadilan yang dimana setiap kabupaten dan kota di Indonesia akan ada pengadilan yang berwenang dalam menyelesaikan sengketa.

- e. *Online Dispute Resolution* (ODR), merupakan proses penyelesaian sengketa secara daring (*online*). Sebenarnya tidak ada yang begitu

⁹³ Anik Entriani, Arbitrase dalam Sistem Hukum di Indonesia, *Jurnal An – Nisbah*, Vol. 03 No. 02, 2017, hlm. 285, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 23:37 WIB.

berbeda dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan menggunakan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) seperti media negosiasi, mediasi dan konsiliasi. Prosenya tetap sama, yang membedakan hanya ODR dilakukan dengan internet sebagai media dalam penyelesaian sengketa, sedangkan APS dilakukan secara tatap muka (*face to face*). Peraturan tentang Online Dispute Resolution (ODR) terdapat dalam Pasal 72 ayat (1) dan (2) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Para pihak yang bersengketa tidak diwajibkan untuk hadir selama proses arbitrase dengan syarat para pihak sudah saling menyepakati hal tersebut. Teknik yang dipakai dalam proses penyelesaian sengketa ODR adalah dengan *e – mail, video conferencing* (Zoom Meeting, Google Meet), *online chat*.

Sebagai acuan dalam menulis penelitian ini penulis telah memberikan contoh dari kasus transaksi jual beli yang sering terjadi pada *marketplace* Shopee dalam menyelesaikan permasalahan antara *buyer* dan *seller*. Dalam kasus tersebut Shopee selaku mediator dalam mediasi yang menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa *Online Dispute Resolution* (ODR) antara *buyer* dan *seller* dan sebagai perantara penyampaian pembelaan antara para pihak yang bersengketa. Shopee memilih menggunakan mekanisme penyelesaian sengketa melalui ODR karena sistem pada ODR tidak mewajibkan para pihak untuk hadir selama proses

penyelesaian sengketa dengan syarat para pihak sudah menyetujui hal tersebut.

Keputusan Shopee untuk membebankan ongkos kirim *refund* dan pengembalian dana kepada konsumen yang jelas – jelas merasa telah dirugikan karena ulah penjual yang mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan ketentuan pada pesanan penjual membuat buyer kecewa atas keputusan tersebut. Upaya negosiasi dan mediasi yang dilakukan oleh Shopee dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual beli melalui mekanisme ODR dalam kasus tersebut dinilai tidak *fair*.

Shopee jelas melanggar hak konsumen yang sudah diatur dalam Pasal 8 ayat (8) Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen (pembeli) berhak untuk mendapatkan kompensasi dan perlindungan konsumen atas kerugian yang diterima dari keputusan Shopee yang terlalu berpihak pada *seller* dengan membebankan ongkos kirim *refund* kepada *buyer* (pembeli), konsumen juga berhak untuk mendapat upaya hukum dalam menyelesaikan sengketa baik di pengadilan maupun diluar pengadilan.

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui *Online Dispute Resolution* (ODR) yang ditempuh oleh Shopee sebagai pihak ketiga sejauh ini sudah cukup membantu dalam proses penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller* walaupun faktanya, masih ada pihak yang kecewa terhadap keputusan dari hasil mediasi *online* yang dilakukan oleh Shopee. Mediasi secara *online* dilakukan oleh para pihak atas dasar komunikasi secara

tertulis melalui sistem yang telah disediakan oleh *provider* Shopee dengan sistem *password* yang dilindungi kerahasiannya. Selain itu, setelah mediasi *online* selesai dan sukses Shopee akan memberikan rekomendasi hasil akhir kepada para pihak, tetapi keputusan akhir ini tidak bersifat final dan mengikat. Para pihak yang merasa tidak diuntungkan dengan hasil mediasi *online* yang diputuskan oleh Shopee dapat mengambil jalannya masing – masing diluar ketetapan dari Shopee.⁹⁴

Dari beberapa penjelasan diatas, kita bisa mengetahui segala jenis upaya hukum yang dapat dilakukan dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller*, mulai dari upaya hukum negosiasi, mediasi hingga upaya hukum yang dilakukan secara *online* (ODR) dapat ditempuh apabila salah satu pihak telah merasa dirugikan dalam transaksi melalui *marketplace* (dalam hal ini Shopee). Shopee sebagai penyelenggara sistem elektronik juga akan memudahkan para pihak yang mengalami sengketa dengan memberikan informasi yang diperlukan dalam proses penyelesaian sengketa seperti data diri para pihak, riwayat transaksi dan lain sebagainya.

Semua upaya hukum yang sudah dijabarkan diatas, memiliki tujuan untuk menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller*. Upaya hukum yang paling banyak digunakan oleh para pihak dalam menyelesaikan sengketa transaksi jual beli pada aplikasi Shopee adalah negosiasi dan mediasi melalui Online Dispute Resolution (ODR), hal tersebut dinilai bisa menciptakan keadilan bagi para pihak dan sengketa dapat diselesaikan

⁹⁴ *Ibid*, hlm. 38.

dengan cepat, sederhana dan biaya yang relatif terjangkau sehingga tidak memberatkan pada salah satu pihak (*buyer* dan *seller*).

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai bentuk tanggung gugat Shopee sebagai *online market provider* dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller*, maka kesimpulan yang dapat diambil ialah :

1. Shopee merupakan *marketplace provider* yang menggunakan sistem transaksi *Consumer to Consumer (C2C)* dan *Business to Customer (B2C)*, yang artinya Shopee berperan sebagai pihak ketiga yang memberikan wadah atau sarana bagi para penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi dengan menggunakan bantuan internet. Sebagai pihak ketiga yang melakukan penyelenggara sistem elektronik Shopee memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan sistem jual beli online dengan andal, aman dan bertanggung jawab. Adapun peran serta bentuk tanggung gugat Shopee dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller* adalah Shopee hanya akan memberikan pengawasan dan sebagai regulator yang mengatur proses transaksi berjalan dengan baik, jika terjadi kesalahan atau kerugian yang dialami oleh *buyer* atau *seller* maka yang harus menanggung kerugian tersebut adalah pihak yang memang sengaja ataupun lalai sehingga menimbulkan kerugian pada salah satu pihak. Dalam hal terjadinya sengketa antara penjual

dan pembeli Shopee akan memberikan pilihan metode hukum terhadap proses penyelesaian sengketa bisa melalui jalur *litigasi* (dalam pengadilan) dan atau *non – litigasi* (luar pengadilan), jika penyelesaian sengketa antara penjual dan pembeli dilakukan dengan cara *non – litigasi* maka Shopee akan bertindak sebagai mediator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan baik dalam bentuk perbuatan melawan hukum atau wanprestasi.

2. Upaya hukum yang tepat dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller* dapat dan biasa dilakukan dengan dua cara pertama, bisa dilakukan dengan mengajukan gugatan ke pengadilan disebut dengan *litigasi*, pihak yang merasa dirugikan bisa mengajukan gugatan ke pengadilan tempat tergugat berdomisili. Dalam hal ini Shopee akan bertanggung jawab untuk menyerahkan informasi berupa data diri tergugat dengan syarat adanya pemberitahuan formal dari pihak yang berwenang untuk meminta informasi data diri yang diperlukan. Kedua, bisa dilakukan dengan cara damai (musyawarah mufakat) yang berbentuk negosiasi antara kedua belah pihak yang bersengketa tanpa ada campur tangan pihak ketiga dan secara adversarial (bantuan pihak ketiga) yang berbentuk mediasi dan konsiliasi dengan campur tangan pihak ketiga yang biasa disebut dengan mediator dan konsiliator. Selain itu, terdapat Lembaga Arbitrase yang dibentuk oleh lembaga non negara atau swasta yang bertugas untuk menyelesaikan sengketa secara cepat. Cara yang

paling terbaru dalam penyelesaian sengketa adalah secara daring (*online*) biasa disebut dengan *Online Dispute Resolution* (ODR) yang sebenarnya sama dengan proses penyelesaian sengketa melalui negosiasi, mediasi dan konsiliasi, yang membedakan hanyalah ODR dilakukan dengan bantuan media internet seperti *e – mail*, *video conferencing* dan lain sebagainya.

B. Saran

Rekomendasi penulis berkaitan dengan penelitian yang penulis lakukan ialah :

1. Pemerintah khususnya pada Kementerian Komunikasi dan Informatika sebagai wakil dan lembaga yang memiliki wewenang dalam membentuk, menerbitkan atau membuat undang – undang yang berkaitan dengan transaksi elektronik pada jual beli *online* harus lebih menekankan secara spesifik seberapa jauh peran serta bentuk tanggung gugat penyelenggara sistem elektronik (*marketplace*) agar bisa terlibat dalam hal pemberian tanggung jawab dalam penyelesaian perselisihan antara *buyer* dan *seller*. Perlunya peraturan yang khusus dalam menangani hal – hal yang berkaitan dengan transaksi jual beli secara daring (*online*) tentu akan memberikan arahan sebagai suatu upaya dalam memenuhi tanggung jawab *marketplace* dalam menyelesaikan perselisihan antara *buyer* dan *seller*.

2. Perlunya perbaikan sistem aplikasi Shopee dalam menjamin hak dan kewajiban para penjual dan pembeli dalam transaksi jual beli *online*, hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya sengketa yang disebabkan oleh wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Para pengguna *marketplace* Shopee perlu mengetahui dan mengerti tentang kewajiban dan hak pengguna aplikasi Shopee terutama saat terjadi perselisihan antara *buyer* dan *seller*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Barakatullah Halim, *Hak – Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Transaksi Elektronik*, Nusa Media, Bandung 2017.
- Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, UM Press, Malang, 2009.
- Adi Nugroho, Susanti, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indoinesia, Asshiddiqie, Jimly, Jakarta, 2009.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia, Indonesia, 2005.
- Djaja S. Meliala, *Hukum Perdata dalam Perspektif BW*, Revisi Keempat, Nuansa Aulia, Bandung, 2016.
- Felikas Petrauskas, Egle kbartiene, *Online Dispute Resolution*, 2011.
- Frans Hendra, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinak Grafika, Jakarta, 2016.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis : Hukum Arbitrase*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni terjemahan Raisul Mutaqien Nuansa & Nusa Media*, Bandung, 2006.
- Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, Raja Grafindo, jakarta, 2007.
- I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Kencana, Jakarta, 2016.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- J.H. Nieuwenhuis, *Hoofdstuken Verbintenissenrecht*, terjemahan Dsajadin Saragih, Surabaya, 1985.
- John W. Hrad, *Pengantar Umum Hukum Ekonomi*, ELIPS, Jakarta, 1997.
- Komariah, *Hukum Perdata Edisi Revisi*, Universitas Muhammadiyah Malang, Malang, 2001.

- Moch. Basarah, *Prosedur Alternatif Penyelesaian Sengketa Arbitrase Tradisional dan Modern (online)*, Genta Publishing, Yogyakarta, 2011.
- Muhammad Saifullah, *Mediasi dalam Tinjauan Hukum Islam Dan Hukum Positif di Indonesia*, Wali Songo Press, Semarang, 2009.
- Nurnaningsih Amrani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2012.
- Pengertian berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).
- Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kenacana Prenada Media Grup, Jakarta, 2009.
- Rachmadi Usman, *Mediasi di Pengadilan : dalam Teori dan Praktik*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Rahmadi, Takdir, *Hukum Lingkungan di Indonesia*, Grafindo Persada, Jakarta, 2011.
- Salim HS, *Hukum Kontrak, Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Sinar Grafika, Jakarta, 2003.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Grasindo, Jakarta, 2000.
- Soekidjo Notoatmojo, *Etika dan Hukum Kesehatan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Sri Hajati, dkk., *Buku Ajaran Politik Pertanahan*, Airlangga University, Surabaya, 2018.
- Subekti R. *Hukum Perjanjian*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2008.
- Sudargo Gautama, *Prospek dan Pelaksanaan Arbitrase di Indonesia : Penyelesaian Sengketa Secara Alternatif (ADR)*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013.
- Titik Truwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2010.
- Yahya Harahap, *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2006.

Perundang – Undangan

Peraturan Mahkamah Agung (MA) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang penyelenggara Sistem Elektronik (PP PSTE).

Undangn – Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternative Penyelesaian Sengketa.

Undang – Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang – Undang Nomor 48 Tahun 2009 tentang Kekuasaan Kehakiman.

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 tentang Transaksi Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Surat Edaran Menteri Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 5 Tahun 2016 tentang Batasan Tanggung Jawab Penyedia Platform dan penjual atau seller (*Merchant*) Perdagangan melalui Sistem Elektronik (*Electronic Commerce*) yang berbentuk *User Generated Content*.

Jurnal/Makalah

Agus Yudha, “Kuliah Teori – Teori Tanggung Jawab Hukum dan Tanggung Gugat, Program Studi Doktor Ilmu Hukum, *Fakultas Hukum, Universitas Airlangga*, 2010.

Alfiatur rahmi, Yusri, “Tanggung jawab Penjual Kepada Konsumen Terhadap Kesalahan Penyerahan Barang Dalam Perjanjian Jual Beli (Suatu Penelitian di Mr. Q Clothung dan Banda Fashion kota Banda Aceh)”, *Jurnal Ilmiah mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan, Vol. 6 No. 3, 2022*, hlm. 219. Diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 20:22 WIB.

Anik Entriani, “Arbitrase dalam Sistem Hukum di Indonesia”, *Jurnal An – Nisbah, Vol. 03 No. 02, 2017*, hlm. 285, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 23:37 WIB.

- Bima Renaldy, “Analisi Pengaruh Promosi Penjualan, Keamanan Berbelanja dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Online pada marketplace Shopee”, *respository.untag-sby.ac.id.*, 2020, terdapat di dalam : <http://repository.untag-sby.ac.id/4477/8/Jurnal%20bima.pdf>, diakses pada tanggal 3 Agustus 2023, pukul 23:59 WIB.
- Dini Setyorini, et.all., “Pengaruh Transaksi Online (E- Commerce) Terhadap Peningkatan Lama UMKM (Studi Kasus UMKM Pengolahan Besi Ciampea Bogor Jawa Barat)”, *Jurnal Mitra Edisis Mei*, Vol. 3 No. 5, 2019, diakses pada tanggal 3 Agustus, pukul 19:20 WIB.
- Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual – Beli Online Shopee”, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi : p – ISSN: 2737 – 6609 e – ISSN : 2745 – 5254*, Vol. 2 No. 7, 2021, hlm. 158. Diakses pada tanggal 9 Agustus 2023, pukul 23:55 WIB.
- Firzhal Arzhi Jiwantara, et.all., “Tanggung Gugat (Pertanggungjawaban) Pemerintah Indonesia dan Netherland”, *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol.1, No. 7, Juni 2022.
- Gagah Satria, “Online Dispute Resolution : A Revolution In Modern Law Practice”, *Business Law Review*, Vol. 1, No. 3, 2017, terdapat di dalam : <https://law.uui.ac.id/wp-content/uploads/2017/04/V-01-No-03-online-dispute-resolution-a-revolution-in-modern-law-practice-gagah-satria-utama.pdf>, diakses pada 3 Agustus 2023, jam 17:13 WIB.
- Gama Pratama, “Analisis Transaksi Jual Beli Online melalui Website Marketplace Shopee menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemi Covid 19”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ecopreneur*, Vol. 1 No. 1, 2020, diakses pada tanggal 3 Agustus 2023, pukul 20:21 WIB.
- Mahir Pradana, “Klasifikasi Jenis – Jenis Bisnis E-commerce Di Indonesia”, *Jurnal Neo-Bis*, Vol.9, 2015, diakses pada tanggal 11 Januari 2023, pukul 13:45 WIB.
- Nurlaeni Faizal, “Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. Shopee Internasional Indonesia”, *Universitas Islam Negeri Walisongo*, 2019, hlm. 87, diakses pada tanggal 9 Agustus 2023, pukul 10:11 WIB.
- Paulus Aluk Fajar Dwi Santo, “Konsepsi Tanggung Gugat”, 2016, terdapat dalam <https://business-law.binus.ac.id/2016/05/31/mempertanyakan-konsepsi-tanggung-gugat/>, diakses pada tanggal 1 Juni 2023, pukul 14:30 WIB.
- PSHK, “Digitalisasi dan Akses Konsumen Terhadap Keadilan di Indonesia: Online Dispute Resolution”, 2017, terdapat dalam:

<https://pshk.or.id/aktivitas/lawmetric-digitalisasi-dan-akses-konsumen-terhadap-keadilan-di-indonesia-online-dispute-resolution/>, diakses pada Tanggal 10 Juni 2023, pukul 17:22 WIB.

Pujiono dan Dwi Sulistianingsih, “Penggunaan Online Dispute Resolution (ODR) pada Penyelesaian Sengketa Melalui Arbitrase”, *Book Chapter Hukum dan Politik dalam Berbagai Perspektif*, Jilid 1, 2022, diakses pada tanggal 2 Agustus 2023, pukul 15:00 WIB.

Pujiyono, “Suramnya eksistensi Lembaga Arbitrase di Indonesia”, *Jurnal Hukum dan Pembangunan Ekonomi*, Surakarta : Program Studi Pasca Sarjana Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Vol II No. 2, 2014. Terdapat di dalam <https://layanan.hukum.uns.ac.id/data/RENSI%20file/Jurnal%20DR.%20PUJIYONO.%20S.H..M.H/Suramnya%20Eksistensi%20Lembaga%20Arbitrase%20Di%20Indonesia.pdf> , di akses pada tanggal 03 Agustus 2023, jam 13:09 WIB.

Rochani Urip Salami dan Rahadi Wasi Bintoro, “Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sengketa Transaksi Elektronik (E – Commerce)”, *jurnal Dinamika Hukum*, Vol. 13 No 1. 2013, hlm. 127. Diakses pada tanggal 10 Agustus 2023, pukul 23:42 WIB.

S. Shobirin, “Jual Beli dalam Pandangan Islam”, *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 3 No. 2, IAIN Kudus, 2015, diakses pada tanggal 4 Agustus 2023, pukul 13:11 WIB.

Septi Wulan Sari, “Mediasi dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2016”, *Jurnal Ahkam*, Vol 5, No. 1, 2017, diakses pada tanggal 15 Agustus, pukul 23:04 WIB.

Yessi Nadia, “Penyelesaian Sengketa Litigasi dan Non-Litigasi (Tinjauan Terhadap Mediasi dalam Pengadilan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan)”, 2023, terdapat di dalam : https://www.academia.edu/29831296/Penyelesaian_Sengketa_Litigasi_dan_Non-Litigasi_Tinjauan_terhadap_Mediasi_dalam_Pengadilan_sebagai_Alternatif, di akses pada 31 Juli 2023, pukul 20:11 WIB.

Yohanes Sagor Simamora, “Kuliah Perbandingan Hukum Perdata, Program Doktor Ilmu Hukum”, *Fakultas Hukum Unibersitas Airlangga*, 2010.

Data Internet

Aptika, Sistem E – Commerce dan Perlindungan Konsumen, Kementerian Informasi dan Komunikasi Indonesia Terkoneksi, 2017, terdapat di dalam

<https://aptika.kominfo.go.id/2017/06/sistem-e-commerce-dan-perlindungan-konsumen/>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, pukul 23:01 WIB.

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*, 2016, terdapat pada <https://kbbi.kemendikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, di akses pada tanggal 12 Juni 2023, pukul 11:30 WIB.

Bernadetha Aurelia, *Perbedaan antara Perikatan dan Perjanjian*, terdapat dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/perbedaan-perikatan-dan-perjanjian-1t4e3b8693275c3/>, diakses pada tanggal 16 Juni 2023, pukul 17:14 WIB.

Binus University. *Shopee Menjadi E – Commerce yang Sangat Diminati Bagi Masyarakat, Mengapa ?*, 2021, terdapat di dalam <https://student-activity.binus.ac.id/himka/2021/07/13/shopee-menjadi-e-commerce-yang-sangat-diminati-bagi-masyarakat-mengapa/>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2023, pukul 20:19 WIB.

Cindy Mutia, *Survei : Shopee Jadi Platform E – Commerce yang Paling Banyak Digunakan Saat Harbolnas*, 2022 terdapat di dalam : <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/10/28/survei-shopee-jadi-platform-e-commerce-yang-paling-banyak-digunakan-saat-harbolnas>, di akses pada tanggal 3 Agustus 2023, pukul 23:42 WIB.

Erizka Pemasari, *Pembeli Wajib Paham aturan Marketplace, Ini Alasannya, Hukum Online*, 2021, terdapat di dalam <https://www.hukumonline.com/klinik/a/pembeli-wajib-paham-aturan-imarketplace-i--ini-alasannya-1t6153e9fb9f490/>, diakses pada tanggal 15 Agustus 2023, Pukul 21:59 WIB.

Intan Rakhmayanti Dewi, *Data Terbaru! Berapa Pengguna Internet Indonesia 2022*, terdapat dalam <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20220609153306-37-345740/data-terbaru-berapa-pengguna-internet-indonesia-2022>, diakses pada tanggal 20 Januari 2023, pukul 11:24 WIB.

Kompas, *Pengertian E-commerce dan Bedanya dengan Marketplace*, terdapat dalam <https://money.kompas.com/read/2021/09/11/191943626/pengertian-e-commerce-dan-bedanya-dengan-marketplace?page=all>, diakses pada tanggal 20 Januari 2023, pukul 11: 54 WIB.

Marchel Febrian, *What is Differences Between Ecommerce vs Marketplace*, terdapat dalam <https://solutech.id/2019/06/28/differences-between->

[ecommerce-and-marketplace/](#) , diakses pada tanggal 21 Juni 2023, pukul 12:20 WIB.

Media Konsumen, *Penyelesaian Perselisihan di Shopee Terlalu Memihak Seller Meskipun Kasus Murni Kesalahan Penjual*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2019/12/02/surat-pembaca/penyelesaian-perselisihan-di-shopee-terlalu-memihak-seller-meskipun-kasus-murni-kesalahan-penjual>, diakses pada tanggal 17 januari 2023, pukul 13:19 WIB.

Merry Tjoanda, *Analisis tentang Tanggung Gugat Dalam Kontrak Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*, 2013, terdapat dalam <https://fh.unpatti.ac.id/analisis-tentang-tanggung-gugat-dalam-kontrak-pengadaan-barang-dan-jasa-pemerintah/>, diakses pada tanggal 27 Juli 2023 jam 13:54 WIB.

Monavia Ayu Rizaty, *Ragam E-commerce favorit Konsumen Indonesia, Apa Saja?*, terdapat dalam <https://dataindonesia.id/digital/detail/ragam-ecommerce-favorit-konsumen-indonesia-apa-saja>, diakses pada tanggal 20 januari 2023, pukul 12:13 WIB.

Shopee Karier, terdapat di dalam <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses pada tanggal 14 Agustus 2023, pukul 19:22 WIB.

Shopee, *Bagaimana Cara menghubungi Customer Service Shopee*, 2023, terdapat di : <https://seller.shopee.co.id/edu/article/3270>, diakses pada tanggal 7 Agustus 2023, pukul 23:55 WIB.

Shopee, *Syarat Layanan Shopee*, terdapat di <https://help.shopee.co.id/portal/article/71187>, diakses pada tanggal 9 Agustus 2023, pukul 11:54 WIB.

Tri Jata Ayu, *Litigasi dan Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, terdapat di dalam : <https://www.hukumonline.com/klinik/a/litigasi-dan-alternatif-penyelesaian-sengketa-di-luar-pengadilan-lt52897351a003f/>, diakses pada tanggal 1 Agustus 2023, pukul 19:26 WIB.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Sekeloa Selatan 1, Yogyakarta 55184
T. (0271) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. www.uoi.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 480/Perpus-S1/20/H/X/2023

Bismillaahirrahmaanirrahaim

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **M. Arief Satejo Kinady, A.Md.**
NIK : **001002450**
Jabatan : **Kepala Divisi Adm. Akademik Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **ULAA ALYAA SHAFIYYAH**
No Mahasiswa : **19410705**
Fakultas/Prodi : **Hukum**
Judul karya ilmiah : **TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI
ONLINE MARKET PROVIDER DALAM
PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA
BUYER DAN SELLER.**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **14.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 4 Oktober 2023 M
19 Rabiul Awwal 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

TANGGUNG GUGAT SHOPEE
SEBAGAI ONLINE MARKET
PROVIDER DALAM
PENYELESAIAN PERSELISIHAN
ANTARA BUYER DAN SELLER

by 19410705 ULAA ALYAA SHAFIYYAH

Submission date: 04-Oct-2023 01:49PM (UTC+0700)

Submission ID: 2185235116

File name: ider_dalam_Penyelesaian_Perselisihan_antara_Buyer_dan_Seller.pdf (886.2K)

Word count: 20026

Character count: 131063

**TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI *ONLINE MARKET PROVIDER*
DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA *BUYER* DAN
SELLER
SKRIPSI**



Oleh :

ULAA ALYAA SHAFIYYAH

No. Mahasiswa : 19410705

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2023**

TANGGUNG GUGAT SHOPEE SEBAGAI ONLINE MARKET PROVIDER DALAM PENYELESAIAN PERSELISIHAN ANTARA BUYER DAN SELLER

ORIGINALITY REPORT

14% SIMILARITY INDEX	18% INTERNET SOURCES	6% PUBLICATIONS	11% STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

PRIMARY SOURCES

1	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	3%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1%
3	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	1%
4	digilib.uns.ac.id Internet Source	1%
5	jurnal.fh.unpad.ac.id Internet Source	1%
6	repository.unpas.ac.id Internet Source	1%
7	repository.unbari.ac.id Internet Source	1%
8	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
	repository.uhn.ac.id	

9	Internet Source	1 %
10	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	1 %
11	eprints.unpam.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	1 %
13	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1 %
14	eprints.umm.ac.id Internet Source	1 %

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%