

**TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA  
TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA *SHOPEEPAY***

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**ANITA NUR FITRIANI**

No. Mahasiswa: 19410559

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA  
TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA SHOPEEPAY**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh:

**ANITA NUR FITRIANI**

No. Mahasiswa: 19410559

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**



**TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA  
TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA SHOPEEPAY**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendaratan  
pada tanggal 27 Maret 2024



Yogyakarta, 19 Maret 2024  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

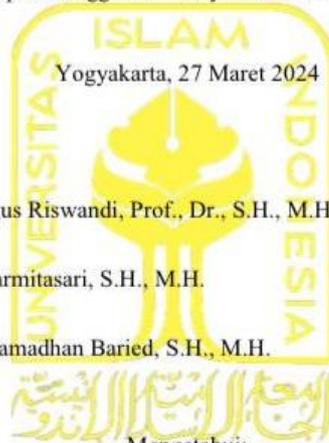
Indah Parmitasari, S.H., M.H.





**TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA  
TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA SHOPEEPAY**

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



Tim Penguji

1. Ketua : Budi Agus Riswandi, Prof., Dr., S.H., M.Hum.
2. Anggota : Indah Parmitasari, S.H., M.H.
3. Anggota : Rizky Ramadhan Baried, S.H., M.H.

Tanda Tangan



Mengetahui:

Universitas Islam Indonesia  
Fakultas Hukum  
Dekan,



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

NIK. 014100109

## SURAT PERNYATAAN

### Originalitas Karya Tulis Ilmiah/Tugas Akhir Mahasiswa

### Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia



Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ANITA NUR FITRIANI

No. Mahasiswa : 19410559

Adalah benar-benar mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta yang telah melakukan penulisan Karya Tulis (Tugas Akhir) berupa skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA SHOPEEPAY**". Karya Tulis Ilmiah ini akan saya ajukan kepada Tim Penguji dalam Ujian Pendarasan yang diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Sehubungan dengan hal ini, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan dalam penyusunannya tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya ilmiah ini ada pada saya, namun demikian demi untuk kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakulta Hukum Universitas Islam Indonesia dan

perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya tulis ilmiah saya tersebut.

Selanjutnya berkaitan dengan hal diatas (terutama butir no. 1 dan no.2), saya sanggup menerima saksi, baik administratif akademik, bahkan pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan pembelaan terhadap hak dan kewajiban saya, di depan “Majelis” atau “TIM” Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh Pimpinan Fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir terjadi pada karya ilmiah saya oleh pihak Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam kondisi sehat jasmani dan rohani, dengan sadar serta tidak ada tekanan dalam bentuk apapun oleh siapapun.

Yogyakarta, 23 Januari 2024

Penulis



**(ANITA NUR FITRIANI)**

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Anita Nur Fitriani
2. Tempat Lahir : Makassar
3. Tanggal Lahir : 10 Januari 2000
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Golongan Darah : O
6. Alamat Terakhir : Jalan Palagan, Sedan, Ngaglik, Sleman, DIY
7. Alamat Asal : Ds. Weroyo rt 1 rw 2, Kebonagung, Demak
8. Identitas Orang Tua :
  - a. Nama Bapak : Sunarto  
Pekerjaan : Wirausaha
  - b. Nama Ibu : Dasimah  
Pekerjaan : Wirausaha
9. Riwayat Pendidikan :
  - a. SD : SDN Weroyo 1
  - b. SMP : Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 1
  - c. SMA : Pondok Modern Darussalam Gontor Putri 1
10. Organisasi : Wakil Sekretaris TMA 2021-2022
11. Hobby : Menonton film, membuat video konten

Yogyakarta, 23 Januari 2024,

Penulis,



**ANITA NUR FITRIANI**

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada TUHAN mu lah engkau berharap”*

*(QS. Al-Insyirah, 94: 6-8)*

*“Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”.*

*(Umar bin Khattab)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini dibuat sebagai persembahan kepada

*Bapak Sunarto dan Ibu Dasimah Orang tua penulis tersayang*

*Keluarga besarku*

*Para teman-temanku*

*Almamater Universitas Islam Indonesia*

*Dan seluruh pihak yang telah baik dan membantuku sampai saya ini*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.*

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat dan salam tidak lupa dihaturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umatnya ke jalan yang baik. Atas berkat Rahmat Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIOAL INDONESIA TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA SHOPEEPAY”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan studi Strata-1 pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia.

Dalam pengerjaan skripsi ini, tentu penulis tidak dapat menyelesaikannya sendiri. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Untuk ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, beserta Nabi Muhammad SAW berkat rahmat, hidayah dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum;
3. Ibu Indah Parmitasari, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berbaik hati dan membantu penulis selama proses penyusunan skripsi;

4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Fakultas Hukum UII;
5. Orang tua tercinta, Bapak Sunarto dan Ibu Dasimah yang selalu memberikan kepercayaan dan semangat dukungan motivasi bahwa penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini, serta nasihat kepada penulis bahwa semua orang pasti bisa menyelesaikan apa yang mereka mulai dengan ketekunan dan bersungguh-sungguh;
6. Saudara kandung saya tercinta Kakak Anna Baridah S.E, kakak Ipar saya Dwi Ari Setyoko, S.SiT dan Adik kandung saya Ananda Cahya Putri yang tinggal bersama selama di Yogyakarta serta selalu ada dan memberi semangat penulis;
7. Teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan, semangat, fasilitas untuk berkeluh kesah, dan hiburan yang menghibur, yaitu Fadhila Intan Mawarni S.Pd, Chairun Nisa Safitri Wibowo S.Pd, Anti Tazkiatuh Rabiah S.Pd, Indra Ryan Fauzi S.Pd, Nabil Fikri Palasenda S.H, Ryas Kusuma S.E;
8. Kepada teman seperjuangan penulis di Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang telah bersama-sama berjuang di Perpustakaan UII serta selalu kebersamaan dan saling memberi semangat dalam penulisan skripsi ini yaitu Kania Cendikia, Dina Nur Lita dan Imanda Nur Risma tersayang;
9. Kepada teman-teman KKN unit 185 atas banyak pengalaman dan cerita selama KKN dan setelahnya yaitu Muhammad Atta S.E, M. Daffa Ariq S.T,

Ajeng Catra Jingga, Dita Asmara S.Ikom. Nurmala Octaviani S.Ak Putri  
Anindita S.Farm, Fachry Hasyim;

10. Kepada grup boyband, kim jong-in alias kai exo dan seluruh member Exo serta taeyong dan seluruh member nct yang telah memberikan hiburan serta motivasi;
11. Dan yang terakhir kepada diri penulis sendiri yaitu Anita Nur Fitriani karena mampu berusaha keras dan berjauang sejauh ini. Serta apresiasi yang sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun kondisi yang di rasakan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengahapkan kritik dan saran dari para pembaca. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

***Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Yogyakarta, 23 Januari 2024,

Penulis



**ANITA NUR FITRIANI**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGAJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>v</b>
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
A. Tujuan Penelitian .....	11
D. Orisinalitas Penelitian .....	11
E. Tinjauan Pustaka .....	16
F. Definisi Operasional.....	24
A. Metode Penelitian.....	24
H. Kerangka Skripsi.....	28
<b>BAB II</b> .....	<b>30</b>
A. Perlindungan Konsumen .....	30
1. Pengertian perlindungan Konsumen .....	30
2. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen .....	32
B. Prinsip Tanggung Jawab .....	36
1. Hukum Perdata.....	36
2. Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen .....	37
C. Hak dan kewajiban Konsumen.....	44
D. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha .....	47
E. E-Wallet .....	50
1. Pengertian Dompot Digital ( <i>E-Wallet</i> ).....	50

2.	Dasar Hukum Penyelenggaraan Dompot Digital .....	52
F.	Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perspektif Islam .....	53
<b>BAB III</b>	.....	<b>57</b>
A.	<i>ShopeePay</i> .....	57
B.	Tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap hilangnya saldo pengguna <i>ShopeePay</i> .....	59
C.	Perlindungan hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapatkan ganti rugi pengguna <i>ShopeePay</i> yang saldonya hilang .....	84
<b>BAB IV</b>	.....	<b>101</b>
A.	Kesimpulan .....	101
B.	Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>111</b>

## ABSTRAK

*Penelitian ini membahas tentang salah satu jenis dompet digital (E-Wallet) yaitu ShopeePay yang dimiliki PT Shopee International Indonesia dimana dompet digital (E-Wallet) ShopeePay dapat digunakan sebagai penyimpanan dana dan pembayaran. Dibalik kelebihan dalam menggunakan dompet digital ShopeePay terdapat juga kelemahannya berupa tersedot atau hilangnya saldo ShopeePay. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji serta menganalisis bagaimana tanggung jawab PT Shopee International Indonesia terhadap hilangnya saldo pengguna ShopeePay dan bagaimana perlindungan hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapat ganti rugi pengguna ShopeePay yang saldonya hilang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris, serta data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan kasus dan perundang-undangan, library research, fakta kasus, dan data dianalisis dengan menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya PT Shopee International Indonesia bertanggung jawab berdasarkan tanggung jawab produk dengan pembuktian terbalik, perlindungan hak informasi belum sepenuhnya terpenuhi, untuk didengarkan keluhannya juga belum sepenuhnya terpenuhi dan hak untuk mendapatkan ganti rugi belum terpenuhi hingga saat ini.*

**Kata kunci:** Tanggung jawab, PT Shopee Internasional Indonesia, hilangnya saldo, ShopeePay.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Alat pembayaran di Indonesia berkembang sangat pesat dan maju. Selain itu dikenal juga alat pembayaran *paperless* seperti transfer dana elektronik dan alat pembayaran memakai kartu ATM, Kartu Kredit, Kartu Debit dan Kartu Prabayar (*card-based*). Dinamika kehidupan masyarakat saat ini, telah melahirkan pola pemikiran baru yang berkembang seiring dengan kemajuan zaman. Ketika mekanisme pembayaran dituntut untuk selalu mengakomodasi setiap kebutuhan masyarakat dalam hal perpindahan dana secara cepat, aman dan efisien, maka inovasi – inovasi teknologi pembayaran semakin bermunculan dengan sangat pesat.<sup>1</sup>

Ketentuan ini juga diatur dalam Penjelasan atas Undang – undang Republik Indonesia No. 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang menjelaskan pokok – pokok ketentuan yang akan ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia memuat antara lain: jenis alat pembayaran yang dapat digunakan oleh masyarakat termasuk alat pembayaran yang bersifat elektronik seperti kartu ATM, kartu debit, kartu kredit, kartu prabayar dan uang elektronik.

Sistem pembayaran nontunai ini sangat dekat korelasinya dengan transaksi elektronik. Pengertian dari transaksi elektronik ini sendiri terdapat

---

<sup>1</sup> <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

dalam Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) “*Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya*”.

Banyak inovasi yang hadir seiring dengan perkembangan teknologi yang kian pesat, termasuk hadirnya dompet digital sebagai alternatif dalam bertransaksi. Dompet digital atau biasa disebut *e-wallet* membantu masyarakat dalam melakukan pembayaran dengan lebih praktis dan cepat. Melansir laman resmi Bank Indonesia, dompet digital atau dompet elektronik merupakan layanan elektronik untuk menyimpan data – data instrumen pembayaran, antara lain pembayaran dengan menggunakan kartu maupun uang elektronik, yang bisa menampung dana untuk melakukan berbagai jenis pembayaran. Sederhananya, dompet digital adalah fasilitas pembayaran berbasis *online* dalam wujud aplikasi di *smartphone* yang memungkinkan penggunanya untuk melakukan transaksi non-tunai. Dengan banyaknya kemudahan yang hadir dari dompet digital, membuat fasilitas yang satu ini kian diminati oleh berbagai kalangan. Fasilitas berupa aplikasi ini menyediakan cara yang lebih efektif dan aman bagi penggunanya untuk menyimpan dan menggunakan informasi saat berbelanja secara *online*.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup><https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/menikmati-5-manfaat-pakai-dompet-digital>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

Secara sederhana, uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran dalam bentuk elektronik dimana nilai uangnya disimpan dalam media elektronik tertentu. Penggunaannya harus menyetorkan uangnya terlebih dahulu kepada penerbit dan disimpan dalam media elektronik sebelum menggunakannya untuk keperluan transaksi. Ketika digunakan, nilai uang elektronik yang tersimpan dalam media elektronik akan berkurang sebesar nilai transaksi dan setelahnya dapat mengisi kembali (*top-up*). Media elektronik untuk menyimpan nilai uang elektronik dapat berupa *chip* atau *server*. Pengguna uang elektronik ini sebagai alat pembayaran yang inovatif dan praktis diharapkan dapat membantu kelancaran pembayaran kegiatan ekonomi yang bersifat massal, cepat dan mikro. Perkembangan uang elektronik diharapkan pula dapat digunakan sebagai alternatif alat pembayaran non tunai yang dapat menjangkau masyarakat yang selama ini belum mempunyai akses ke sistem perbankan.<sup>3</sup>

Dompot digital merupakan layanan sektor keuangan berbasis teknologi, yang membuat para penggunanya tidak perlu lagi menggunakan uang tunai saat melakukan transaksi. Tidak hanya dirancang untuk bisa digunakan untuk penggunaan saat melakukan transaksi secara daring, seperti transfer, pembayaran di toko jual beli daring maupun layanan *on demand* berbasis aplikasi, namun dompot digital juga mampu menggabungkan antara layanan daring dengan layanan *luring*, seperti halnya pembayaran di rumah makan,

---

<sup>3</sup> <https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

swalayan, pasar, retribusi saat di tempat wisata, pembayaran parkir, dan lain sebagainya. Dompot digital di sini merupakan suatu layanan yang membuat penggunaanya melayani dirinya sendiri melalui *handphone*. Selain itu, dompet digital juga memungkinkan seseorang untuk melakukan aktivitas konsumsi 24 jam. Hal ini bisa mendorong seseorang berbelanja lebih dari yang seharusnya.<sup>4</sup>

Ketentuan mengenai Dompot Elektronik atau *e-wallet* juga jelaskan dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menyebutkan bahwa Dompot Elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut Dompot Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Dompot digital merupakan sarana transaksi yang sangat berpengaruh dalam perkembangan digital kerana melalui teknologi digital orang menjadi lebih mudah saat ingin bertransaksi terutama bertransaksi jarak jauh.<sup>5</sup>

Perusahaan di Indonesia saling berlomba memunculkan inovasi-inovasi baru untuk menarik perhatian konsumen dengan penawaran akses yang mudah dalam transaksi jual beli online. Salah satu adalah PT Shopee Internasional Indonesia dan juga merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor keuangan digital. Shopee adalah platform belanja online terdepan di Asia

---

<sup>4</sup> Siti Umayah, Dalam Pusaran Dompot Digital: Praktik Konsumsi Dompot Digital Di Kalangan Kaum Muda Kontemporer, *Jurnal Satwika*, Vol 6 No. 2, 2022, hlm 282.

<sup>5</sup> Fiona Pappano Naomi, Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No.1, 2020, hlm.25.

Tenggara dan Taiwan. Shopee didirikan oleh Forrest Li, seorang CEO sekaligus pendiri SEA Ltd yang menjadi induk Garena dan Shopee. Laki-laki yang bernama asli Li Xiaodong ini lahir di Tianjin China pada 1977. Ia pindah kewarganegaraan dan menetap di Singapura. Pada tahun 2009, Forrest Li mendirikan Garena dengan bimbingan dan investasi dari industri besar China, yaitu Tencent. Garena adalah sebuah perusahaan pengembang *game* yang menaungi sejumlah *game* populer, seperti Garena Free Fire 2017 hingga Call of Duty Mobile 2019. Garena Free Fire telah diunduh lebih dari 500 juta kali dan memiliki lebih dari 80 juta pengguna aktif harian. Puncaknya, gim tersebut dimainkan oleh 100 juta pengguna harian pada kuartal II-2020. Hal tersebut membuat Garena Free Fire masuk dalam game yang paling banyak diunduh sepanjang masa. Kemudian, Garena beralih nama menjadi Sea Ltd (Southeast Asia).<sup>6</sup>

PT Shopee Internasional Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penjualan produk secara online. PT Shopee Internasional Indonesia dikenal dengan aplikasi Shopee. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile yang berbasis *e-commerce* untuk memudahkan penggunaanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka *website* melalui perangkat komputer. Masuknya shopee ke pasar Indonesia pada akhir Bulan Mei 2015 dan baru mulai beroperasi pada akhir Juni 2015 di Indonesia. Shopee merupakan anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura.

---

<sup>6</sup> <https://www.fortuneidn.com/business/surti/siapa-pemilik-shopee?page=all>. Diakses pada tanggal 11 September 2023.

Shopee Indonesia beralamat di JL. Letjan. S. Parman, Palmerah Wisma 77 Tower 2, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11410, Indonesia.<sup>7</sup>

Shopee adalah aplikasi jual beli online yang dapat di download dengan mudah menggunakan *smartphone* melalui Android atau IOS, Shopee tergolong ke dalam kategori *e-commerce*. Beberapa fitur yang ada di Shopee Indonesia seperti Gratis Ongkir, COD, Voucher dan Cashback, ShopeePay dan Shopee Koin, *Shopee Game*, *Shopee Food*. Salah satu keunggulan Shopee Indonesia adalah Sistem pembayaran yang mudah, baik melalui rekening bank, ATM, *Shopeepay*, Indomaret/Alfamart, hingga COD.<sup>8</sup>

Salah satu fitur yang sering digunakan masyarakat saat menggunakan jasa aplikasi Shopee untuk berbelanja adalah *ShopeePay* yang di sebut sebagai alat pembayaran non tunai dalam fitur shopee. *ShopeePay*, yang merupakan dompet seluler Shopee, yang diluncurkan pertama kali pada tahun 2018 di Indonesia dan sekarang telah tersedia bagi para pengguna di Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam dan Filipina. Membuka kantor pusat regional di Singapura yang merupakan tonggak pencapaian penting dalam perjalanan karir Shopee. *ShopeePay* adalah layanan dompet digital yang ditawarkan oleh Shopee. Pengguna dapat menggunakannya untuk: Transaksi online pada aplikasi atau situs Shopee, Transaksi online yang dilakukan diluar Shopee, seperti di aplikasi atau situs Merchant, Transaksi offline dengan Merchant yang menerima pembayaran melalui *QRIS* dan *ShopeePay*, menyimpan dana,

---

<sup>7</sup> <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8054/3/Bab%202.pdf>. Diakses pada tanggal 11 September 2023.

<sup>8</sup> <https://www.goala.app/id/blog/berita/apa-itu-shopee-indonesia/>. Diakses pada tanggal 14 September 2023.

menerima atau mentransfer pembayaran ke/dari kontak pengguna dan menarik saldo ke rekening bank pengguna.<sup>9</sup>

Hubungan hukum antara pelaku usaha yaitu PT Shopee Internasional Indonesia dengan konsumen (*pengguna ShopeePay*) terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itu timbul hak dan kewajiban para pihak, baik dari pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa.<sup>10</sup> Dengan adanya hubungan hukum maka lahirlah hak dan kewajiban serta pelaku usaha wajib bertanggung jawab atas penyediaan fitur *ShopeePay* yang disediakan Shopee.

Proses isi ulang saldo *ShopeePay* bisa dengan mudah dilakukan dengan membuka aplikasi Shopee, saldo yang berada di *ShopeePay* juga dapat ditarik ke rekening dan transfer ke sesama penggunanya. Namun sayang, beberapa pengguna mengalami kendala salah satunya saat saldo *ShopeePay* meliknya

---

<sup>9</sup>[https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-\[Aktivasi-ShopeePay\]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-[Aktivasi-ShopeePay]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F). Diakses tanggal 14 September 2023.

<sup>10</sup> Faisal dan Istiqamah, Hubungan Hukum Produsen dengan Konsumen Retail Goods, *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, Vol. 3 No. 1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021, hlm 11.

mendadak hilang. Seperti dikutip GridFame.id ada beberapa penyebab saldo *ShopeePay* mendadak hilang. Misalnya saat maintenance sistem, terpotong untuk google play atau kode pembayaran yang salah, koneksi internet tidak stabil, mengklik *link phishing* baik lewat sms yang diterima maupun *WhatsApp* jika penyebab saldo hilang karena tertipu maka saldo harus direlakan dikarenakan kecerobohan pengguna. Namun jika permasalahan dikarenakan sistem sedang error maka masih ada kemungkinan saldo akan kembali Shopee sendiri memberikan wadah pengaduan dengan cara menghubungi pusat bantuan atau menghubungi call center Shopee di nomor 1500702 jika diperlukan.<sup>11</sup>

Selain kelebihan penggunaan dompet digital yang praktis, tentu ada resiko dalam penggunaannya. Resiko tersebut antara lain seperti hilangnya uang konsumen secara tiba-tiba. Salah satu kasus yang terjadi adalah seorang pengguna Aplikasi Shopee yang bernama Angga Saputra Ariyanto. Awal kejadian pada tanggal 31 Januari 2023, yang melakukan Top Up saldo *ShopeePay* untuk membayar cicilan Shopee sebesar Rp2.100.000. Dan baru digunakan sebesar Rp 824.000 untuk membayar tagihan Spinjam. Sisal Saldo Rp1.300.000 dan cicilan Shopee Spaylater sebesar Rp1.510.000. pada tanggal 1 Februari 2023 Angga bermaksud top up kembali Rp200.000, karena ingin membayar cicilan Shopee dan saat cek saldo ternyata saldo sebesar Rp1.320.500 hilang.

---

<sup>11</sup>*Saldo Shopeepay Mendadak Hilang ini Penyebab dan Cara Atasinya, terdapat dalam <https://fame.grid.id/read/463618336/saldo-shopeepay-mendadak-hilang-ini-penyebab-dan-cara-atasinya?page=2>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.*

Saat Angga melihat *history* ternyata ada yang transfer ke nomor rekening yang disensor. Ternyata pada pukul 13.46 Angga mendapatkan SMS notifikasi bahwa ada nomor rekening yang ditambahkan ke akun Shopee saya oleh orang lain. Pada hari itu Angga langsung menelpon CS Shopee dan ternyata akun di *hack*. Angga sampai menginfokan sebanyak 4 kali dengan CS berbeda – beda tetapi jawaban mereka hanya sebatas diperintahkan untuk menunggu saja. Saat ingin meminta data rekening dan siapa yang transfer ke rekening itu namun mereka tidak bisa menjawab, karena bukan otoritas yang menjadi tugas mereka. Akhirnya akun hanya dibekukan dan Angga tidak bisa membayar tagihan Shopee, karena saldo hilang semua.<sup>12</sup>

Kasus lainnya terjadi pada pengguna Shopee bernama Majid Nur Rasyid pada tanggal 26 April 2023 tiba-tiba saldo *ShopeePay* terpotong sejumlah Rp436.000 dan tidak ada kejelasan mengenai jenis transaksi. Di rincian pembayaran tidak tertera *merchant* atau kategori, maupun jenis transaksinya. Korban mengaku tidak pernah login di *device* lain, tidak pernah merasa klik link/file APK atau diminta OTP dari pihak luar juga. Korban sudah berusaha menghubungi CS Shopee *via chat* telepon berkali-kali. Namun dari CS hanya bantu maksimalkan dan CS tidak mengetahui itu transaksi apa. CS Shopee infokan akan dihubungi setelah sesi *chat* berakhir, tapi setelah ditunggu tidak ada yang menghubungi. Pernah ditelpon sekali tapi tidak terangkat dan pas chat minta ditelepon kembali, tidak ada yang menelpon. Kalau dari

---

<sup>12</sup> *Saldo ShopeePay Saya Hilang*, <https://mediakonsumen.com/2023/02/08/keluhan/saldo-shopeepay-saya-hilang>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

*customer* yang menghubungi, jawabannya selalu akan kami teruskan ke tim terkait. Ketika lapor pun, dari CS yang tidak fast respond. Ditinggal sebentar langsung di- end chat secara sepihak dan tetap tidak ada yang menghubungi dari pihak Shopee.<sup>13</sup>

Apabila kesalahan pada server Shopee ataupun keamanan Shopee yang bisa dengan mudah di *hack* serta selalu tidak ada kejelasan dalam permasalahan kerugian pengguna *ShopeePay*, bukan tidak memungkinkan akan menimbulkan suatu kerugian yang lebih besar lagi bagi penggunanya. Tanggung jawab Shopee sendiri pun dipertanyakan dengan masih adanya pengguna *ShopeePay* yang secara tiba – tiba kehilangan saldo mereka dan tidak ada kejelasan terkait kejadian tersebut. Wadah pengaduan yang telah disediakan pun tidak memberikan solusi dari permasalahan tersebut malah sering kali hanya diperintahkan untuk menunggu tanpa kejelasan dan berakhir dengan mengikhlaskan hilangnya saldo tersebut. Padahal ini sangatlah merugikan para konsumen dan telah melanggar hak konsumen berdasarkan Pasal 4 butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang maupun jasa, khususnya hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapat ganti rugi pengguna yang berhubungan dekat dengan kasus di atas.

---

<sup>13</sup> *Saldo ShopeePay Hilang Tanpa Kejelasan, CS Shopee Berbelit-belit*, <https://mediakonsumen.com/2023/04/29/surat-pembaca/saldo-shopeepay-hilang-tanpa-kejelasan-cs-shopee-berbelit-belit>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Tanggung Jawab PT Shopee Internasional Indonesia Terhadap Hilangnya Saldo Pengguna *Shopeepay*”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap hilangnya saldo pengguna *ShopeePay*?
2. Bagaimana perlindungan hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapat ganti rugi pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang?

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

- A. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap hilangnya saldo Pengguna *ShopeePay*.
- B. Untuk mengetahui perlindungan Hak atas informasi, Hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapatkan ganti rugi bagi pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang.

#### **D. Orisinalitas Penelitian**

Berdasarkan penelusuran yang penulis lakukan pada berbagai referensi, dan ditemukan berbagai penelitian yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Judul penelitian “Tanggung Jawab PT Shopee Internasional Indonesia

terhadap hilangnya Saldo Pengguna *ShopeePay*” dan sepanjang pengetahuan penulis belum pernah diteliti oleh peneliti lain sebelumnya beberapa karya Ilmiah yang penulis temukan sebagai berikut:

No	Nama dan Tahun Penelitian	Jenis dan Instansi Penelitian	Judul	Kemiripan dan Perbedaan
1.	Hanna Salsabila, 2022	Skripsi, Universitas Sriwijaya Palembang	Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik Dana. <sup>14</sup>	Yang dibahas dalam penelitian tersebut adalah mengenai karakteristik perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan layanan dompet elektronik DANA dan perlindungan hukum konsumen yang menggunakan dompet elektronik Dana jika mengalami kerugian. Kemiripan skripsi dan penelitian ini adalah membahas perlindungan hukum uang elektronik pada dompet digital. Serta adanya Perbedaannya adalah skripsi hanya fokus pada karakteristik perjanjian dan khusus pada dompet digital Dana saja, sedangkan penelitian ini penulis membahas mengenai Tanggung Jawab dan Pemenuhan hak konsumen pada aplikasi shopee.

---

<sup>14</sup> Hanna Salsabila, *Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik Dana*, SKRIPSI, Universitas Sriwijaya Palembang, 2022.

2.	Zhafira Arista Puspita Ningrum, 2023	Skripsi, Universitas Sriwijaya Palembang	Kepastian Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital Ovo Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik. <sup>15</sup>	Yang dibahas pada Penelitian tersebut adalah Bagaimana Karakteristik Perjanjian transaksi elektronik yang menggunakan layanan dompet digital OVO dan Bagaimana Kepastian Hukum perlindungan Konsumen yang menggunakan dompet digital OVO jika mengalami kegagalan transaksi. Kemiripan skripsi dan penelitian ini adalah pembahasan mengenai kepastian hukum dan perlindungan terhadap pengguna Layanan dompet digital. Perbedaan dengan penelitian ini adalah objek penelitian skripsi ini membahas karakteristik perjanjian dan kepastian hukum pada dompet digital Ovo sedangkan penulis meneliti Tanggung Jawab serta pemenuhan hak Konsumen pada aplikasi Shopee.
3.	Fitria Eka Syamcahyati, 2022	Skripsi, Universitas Jambi	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik ( <i>Electronic Money</i> ) Berdasarkan Undang –	Masalah yang dibahas pada penelitian tersebut adalah mengenai Apa saja hak – hak pengguna uang elektronik ( <i>electronic money</i> ) berdasarkan Undang – Undang Perlindungan Konsumen dan

<sup>15</sup> Zhafira Arista Puspita Ningrum, *Kepastian Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital Ovo Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik*, Skripsi, Universitas Sriwijaya Palembang, 2023.

			Undang Perlindungan Konsumen. <sup>16</sup>	Bagaimana Perlindungan hukum terhadap pengguna uang elektronik (electronic money) berdasarkan Undang – undang Perlindungan Konsumen. Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan hanya sebatas pada permasalahan hak dan perlindungan hukum pada pengguna uang elektronik yang berfokus pada uang elektronik pada sejumlah bank dan perusahaan operator telekomunikasi, yang mana berbeda dengan penelitian yang di tulis oleh penulis saat ini dimana fokus pada Tanggung jawab dan Pemenuhan Hak Konsumen pada layanan Dompet digital ShopeePay.
4.	Damasha Khoiri Cevalda dan Dona Budi Kharisma, 2021	Jurnal, Privat Law Volume 9 Nomor 1 tahun 2021. Universitas Sebelas Maret	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital Oleh Bank Indonesia. <sup>17</sup>	Penelitian ini mengusung Upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh Bank Indonesia terhadap nasabah Pengguna dompet digital. Kemiripan penelitian ini adalah sama – sama membahas tentang

<sup>16</sup> Fitria Eka Syamcahyati, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik (Elektronik Money) berdasarkan Undang – undang Perlindungan Konsumen*, Skripsi, Universitas Jambi, 2022.

<sup>17</sup> Damasha Khoiri Cevalda dan Dona Budi Kharisma, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompet Digital oleh Bank Indonesia*, *Jurnal Privat Law* No. 1 Vol. 9, Universitas Sebelas Maret, 2021.

				<p>perlindungan Hukum pada layanan Dompot digital dan kemudian hasil penelitian ini mengungkap bahwa sesuai dengan PBI Perlindungan Konsumen bank Indonesia memiliki kewajiban untuk menjamin perlindungan nasabahnya dengan membuat peraturan dan kebijakan serta pengawasan dalam implementasi peraturan tersebut.</p> <p>Perbedaan Penelitian penulis dengan Penelitian ini yaitu Penulis membahas lebih pada Tanggung Jawab dan Pemenuhan Hak Konsumen yang dikhususkan hanya pada layanan Dompot digital ShopeePay dan pembaruan berupa penelitian Skripsi.</p>
5.	Erwin Asmadi, 2018	Jurnal, Doktrina: <i>Journal of law 1 (2)</i>	Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik ( <i>Elektronik Payment</i> ). <sup>18</sup>	<p>Kemiripan dengan penelitian ini adalah terkait pada pembayaran elektronik serta perlindungan konsumen dalam penggunaan aplikasi pembayaran elektronik.</p> <p>Sedangkan perbedaannya adalah jurnal ini membahas jenis jenis transaksi elektronik, dan penulis membahas Tanggung jawab dan</p>

<sup>18</sup> Edwin Asmadi, Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment), *Jurnal: Journal of Law*. No.1 Vol (2), 2018.

				Pemenuhan Hak Konsumen yang berfokus pada Dompot digital ShopeePay.
--	--	--	--	------------------------------------------------------------------------------

Dari kelima karya ilmiah di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan ada pada jenis dompet digital yang diteliti yaitu dompet digital yang dimiliki oleh *platform* Shopee berupa *ShopeePay* serta perbedaan judul, tahun dalam penelitian dan data-data yang penulis gunakan dalam pembaruan penelitian.

## E. Tinjauan Pustaka

### 1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai ketertarikan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah.<sup>19</sup> Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen Indonesia merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindarkan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Nurmadjito, Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, dalam Erman Rajaguguk, dkk, Hukum Perlindungan Konsumen, Ctk I, Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 7. (Lihat antara lain Nasution AZ. Konsumen dan Hukum, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 19).

<sup>20</sup> *Ibid.*

Lahirnya Undang-Undang Perlindungan konsumen, dan diperkuat lagi dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan maka diharapkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang diperhatikan, bisa menjadi lebih diperhatikan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen dan secara tidak langsung mendorong pelaku usaha di dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.<sup>21</sup>

## 2. Prinsip Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus – kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak – pihak terkait.<sup>22</sup> Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang – undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelanggar hak konsumen. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>23</sup>

- 1) Kesalahan (*liability based on fault*);
- 2) Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*);

---

<sup>21</sup> Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008, hlm 63.

<sup>22</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk ke-3, Grasindo, Jakarta, 2000, hlm. 59.

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 60.

- 3) Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*);
- 4) Tanggung jawab mutlak (*strict liability*);
- 5) Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).

Tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen juga termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 27 yang di antaranya berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

### 3. Dompot Elektronik atau *E-Wallet*

*E-wallet* adalah dompet elektronik yang merupakan salah satu jenis *E-Payment* dan merupakan alternatif lain untuk pembayaran secara elektronik atau non-cash. Adanya *E-wallet* akan memudahkan penggunaanya dalam melakukan segala bentuk transaksi karena ini adalah bentuk lain dari dompet yang biasanya kita bawa kemana-mana, hemat dan pembayarannya bisa dilakukan melalui media elektronik seperti *gadget*, *smartphone* maupun

komputer atau laptop. Melalui fasilitas ini kita dapat menyimpan uang secara *virtual* dan pada saat penggunaannya sudah hampir menguras isi dari dompet elektronik ini maka diperlukan mentop-up saldo. Untuk bisa memiliki dompet elektronik hanya perlu mendaftar melalui aplikasi *online* yang saat ini sudah banyak ditawarkan di dunia maya. Setelah aplikasi selesai di isi maka langsung memiliki akun untuk akses masuk maupun menggunakan *e-wallet*.<sup>24</sup>

Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran menyebutkan bahwa Dompet Elektronik (*Electronic Wallet*) yang selanjutnya disebut Dompet Elektronik adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrumen pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik, yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran. Alat pembayaran digital terus berkembang hingga saat ini dikemas dalam aplikasi dompet digital yang menyediakan segala macam transaksi pembayaran, menyimpan dana, ataupun mentransfer baik secara online maupun offline. Dampak adanya covid-19 beberapa tahun lalu membuat pemerintah menetapkan peraturan pembatasan kegiatan diluar rumah, masyarakat merubah pola dengan melakukan transaksi menggunakan dompet digital. Beberapa macam aplikasi dompet digital yang tersedia di Indonesia saat ini antara lain *ShopeePay*,

---

<sup>24</sup> 5 Macam Fasilitas Transaksi E-Payment Beserta Keunggulan dan Kelemahannya, terdapat dalam <https://centrausaha.com/jenis-fasilitas-epayment-keunggulan-kelemahan/>. Diakses pada 16 Oktober 2023.

*GoPay*, Link aja, Dana, Ovo yang bekerjasama dengan ratusan ribu *merchant online* (offline store) maupun offline.<sup>25</sup>

Proses pengisian saldo dan penggunaannya yang mudah, menarik banyak minat dari konsumen untuk beralih menggunakan dompet digital daripada uang fisik. Selain itu, jaminan keamanan yang diberikan oleh dompet digital ini juga memberikan pengaruh yang cukup kuat kepada konsumen untuk mengubah sistem transaksinya. Namun, Dompet digital (*E-Wallet*) juga memiliki kelebihan serta kekurangan, yang alangkah baiknya jika dipertimbangkan sebelum akhirnya memutuskan untuk menggunakannya.<sup>26</sup>

Saat ini perkembangan teknologi khususnya di bidang finansial yang disebut dengan *Financial Technology (fintech)* menawarkan gaya hidup berbasis digital menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari, contohnya saat berbelanja yang sudah tidak hanya menggunakan uang tunai saja, namun dapat dilakukan dengan pembayaran melalui dompet digital. Mewabahnya penggunaan dompet digital saat ini, membuat salah satu *e-commerce* terbesar di Indonesia, Shopee di mana menjadi satu-satunya *e-commerce* yang membuka layanan dompet digital milik diri sendiri pada aplikasinya. Sehingga

---

<sup>25</sup> Fitri Mawardani dan Renny Dwijayanti, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Promosi Cashback terhadap minat Mahasiswa dalam menggunakan Dompet Digital ShopeePay pada Aplikasi Shopee, *Jurnal: Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol 9 No 3 , Universitas Negeri Surabaya, 2021, hlm 1456.

<sup>26</sup> Aldi Samara dan Metta Susanti, Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman pengguna dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma, *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol.1 No. 2, Universitas Buddhi Dharma, 2023, hlm 250.

hal ini memudahkan para pengguna dalam berbelanja dan bertransaksi di Shopee, dompet digitalnya disebut dengan *ShopeePay*.<sup>27</sup>

#### 4. Hak-hak dan Kewajiban Konsumen

Hukum perlindungan Konsumen adalah perlindungan hukum bagi konsumen dengan melindungi hak-hak konsumen. Walaupun sangat beragam, secara garis besar hak-hak konsumen dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar.<sup>28</sup>

- a. Hak yang dimaksudkan untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
- b. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan wajar, dan
- c. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Sebagaimana tercantum di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Undang-undang Perlindungan Konsumen) dan apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi konsumen dari berbagai aspek.

Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya membahas berbagai macam hak-hak yang dimiliki oleh konsumen, tetapi di dalam pembahasan

---

<sup>27</sup> Azka Fikri, Pengaruh Penggunaan ShopeePay sebagai Dompet Digital terhadap perilaku Konsumtif Mahasiswa FBE USU, *Jurnal: Komunika*, Vol.17, No.2, Universitas Sumatera Utara, 2021, hlm 2.

<sup>28</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, ctk. Pertama, Nusa Media, Banjarmasin, 2010, hlm 25.

selanjutnya akan dijelaskan mengenai kewajiban konsumen sebagaimana telah di atur di dalam undang-undang. Kewajiban konsumen sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 5 sebagai berikut:<sup>29</sup>

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### 5. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki beberapa Hak di dalam kegiatan usahanya, sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen antara lain sebagai berikut;<sup>30</sup>

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

---

<sup>29</sup> Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015, hlm 21.

<sup>30</sup> *Ibid*, hlm 23.

Selanjutnya selain memiliki hak seorang pelaku usaha juga sudah tentu memiliki beberapa kewajiban, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:<sup>31</sup>

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

Undang-undang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan dan kasus-kasus tentang konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka di dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha sudah sepantasnya mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak ada pihak lain yang menderita kerugian akibat kelalaian dan itikad tidak baik yang sering mereka lakukan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hlm 24-25.

konsumen, telah menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak yang harus dihormati pula oleh para konsumen dalam rangka menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut juga diimbangi dengan dibebarkannya kewajiban bagi pelaku usaha oleh UUPK, di mana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara seimbang.<sup>32</sup>

## **F. Definisi Operasional**

*E-wallet* atau Dompet Digital adalah bentuk teknologi pembayaran yang memungkinkan pengguna untuk menyimpan, mengirim, dan menerima uang secara digital. *E-wallet* memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan tanpa harus membawa uang tunai atau kartu kredit.<sup>33</sup>

## **A. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini masuk ke dalam penelitian hukum normatif. Penelitian Hukum Normatif adalah sebuah metode ataupun sebuah tata cara yang digunakan pada penelitian hukum yakni dengan cara meneliti suatu bahan pustaka yang ada.<sup>34</sup> Pada penelitian hukum normatif, data sekunder sebagai sumber atau bahan informasi dapat merupakan bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tertier. Pelaksanaan penelitian hukum normatif secara garis besar akan di tunjukan kepada:<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup>*Ibid*, hlm 59.

<sup>33</sup><https://www.bayarind.id/news/apa-itu-e-wallet-semua-yang-perlu-diketahui-tentang-e-wallet>. Diakses tanggal 21 September 2023.

<sup>34</sup> Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Ctk. Ke-11, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hlm. 13-14.

<sup>35</sup> Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Ctk kesatu ,Alfabeta, Bandung, 2013, hlm 51-52.

- a. Penelitian terhadap asas-asas hukum, seperti misal penelitian terhadap hukum positif yang tertulis atau penelitian terhadap kaidah-kaidah hukum yang hidup di dalam masyarakat.
- b. Penelitian terhadap sistematika hukum, dilakukan dengan menelaah pengertian dasar dari sistem hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan.
- c. Penelitian terhadap sinkronisasi hukum, yang dapat dilakukan baik terhadap taraf sinkronisasi secara *vertikal* (beda derajat) ataupun secara *horizontal* (sama derajat/sederajat);
- d. Penelitian sejarah hukum, merupakan penelitian yang lebih dititikberatkan pada perkembangan-perkembangan hukum. Biasanya dalam penelitian demikian, pada setiap analisa yang dilakukan akan mempergunakan perbandingan-perbandingan terhadap satu atau beberapa sistem hukum.

## 2. Pendekatan Penelitian

Metode pendekatan penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan perundang-undangan, dengan cara menganalisis pengaturan yang mengatur tanggung jawab perusahaan *e-commerce* yaitu PT Shopee Internasional Indonesia dalam kaitan kehilangan saldo pengguna *ShopeePay*, dilanjutkan dengan menelaah peraturan yang berkaitan dengan isu yang dibahas. Penelaahan dilakukan dengan mengkaji permasalahan dari segi hukum yang diatur dalam Undang-undang, serta sumber sumber pustaka yang berkaitan. Dan menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

yang mana jenis pendekatan dalam penelitian hukum yang memberikan sudut pandang analisa penyelesaian permasalahan dalam penelitian hukum dilihat dari aspek konsep-konsep hukum yang melatarbelakanginya, atau bahkan dapat dilihat dari nilai-nilai yang terkandung dalam pernormaan sebuah peraturan kaitannya dengan konsep-konsep yang digunakan.<sup>36</sup>

### 3. Objek Penelitian

Objek dari penelitian adalah tanggung jawab PT Shopee Internasional terhadap hilangnya saldo pengguna *ShopeePay*, serta bagaimana perlindungan hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapat ganti rugi pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang.

### 4. Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang utama, berupa peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini bahan hukum primer yang digunakan adalah
  - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
  - 2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
  - 3) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;

---

<sup>36</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Ctk. Keempat belas, Kencana, Jakarta, hlm 93.

- 4) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
  - 5) Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/06/PBI/2018 tentang Uang Elektronik;
  - 6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemroses Transaksi Pembayaran
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang berhubungan erat dengan bahan hukum primer seperti buku hasil karya ahli, hasil penelitian, dan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.
  - c. Bahan hukum tersier, yaitu pelengkap data primer dan sekunder berupa dokumen yang berisikan konsep-konsep dan keterangan otentik seperti kamus hukum dan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi atau arsip. Penulis akan melakukan identifikasi dari buku-buku, artikel ataupun skripsi yang memiliki keterkaitan atau kesamaan atau informasi lain yang berhubungan dengan judul penulisan skripsi.

## 6. Teknik Analisa

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjabarkan dan menafsirkan data yang akan disusun berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau peraturan-peraturan lainnya. Menurut Ronny Hanitijo Dara yang diperoleh dan kemudian

dianalisis secara kualitatif. Maksud dari kualitatif yaitu dengan menjabarkan dan menafsirkan berdasarkan doktrin hukum dengan pokok permasalahan. Sehingga ini dari analisis kualitatif ini yaitu penjabaran dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang didasarkan pada norma atau kaidah-kaidah hukum maupun doktrin hukum yang relevan dengan pokok permasalahan.<sup>37</sup>

#### **H. Kerangka Skripsi**

Kerangka skripsi merupakan rencana isi skripsi yang akan terdiri dari empat BAB. Masing masing mempunyai tujuan yang saling berkaitan dalam menjawab permasalahan dari penelitian ini:

**BAB I PENDAHULUAN:** Dalam bab Pendahuluan ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Orisinalitas Penelitian, Tinjauan Pustaka, Definisi Operasional, Metode Penelitian, Kerangka Skripsi dan Daftar Pustaka.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA:** Dalam bab ini menjelaskan tinjauan umum sesuai dengan judul yang disesuaikan dengan rumusan masalah yang nantinya tinjauan pustaka ini akan menggambarkan alur pemikiran penulis dalam menjawab rumusan masalah.

**BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:** Dalam bab ini membahas tentang uraian dan analisis mengenai penelitian yang penulis tulis yaitu Tanggung Jawab PT Shopee Internasional Indonesia Terhadap Hilangnya

---

<sup>37</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1992, hlm.11.

Saldo Pengguna ShopeePay. Keseluruhan hasil penelitian akan dibahas dalam bab ini.

**BAB IV PENUTUP:** Bab ini merupakan penutup yang berisi tentang kesimpulan dari masalah yang telah ditulis oleh penulis sesuai dengan jumlah rumusan masalah, serta berisi saran yang diberikan guna nantinya bisa diusulkan sebagai bahan pertimbangan maupun perbaikan.

## **BAB II**

# **TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, PRINSIP TANGGUNG JAWAB, HAK DAN KEWAJIBAN KONSUMEN DAN PELAKU USAHA, DAN *E-WALLET***

### **A. Perlindungan Konsumen**

#### **1. Pengertian perlindungan Konsumen**

Pengertian perlindungan konsumen menurut Az. Nasution dijelaskan bahwa kedua istilah tersebut berbeda, yaitu hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai keseluruhan dari asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang atau jasa konsumen.<sup>38</sup>

Lebih lanjut mengenai definisinya Az. Nasution menjelaskan bahwa Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah para konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, tingkat pendidikan, maupun daya saing. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka sebagai konsumen secara sah. Hukum

---

<sup>38</sup> Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 12.

konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat tidak seimbang. Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum hak-hak konsumen.<sup>39</sup>

Karena posisi konsumen yang lemah maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Jadi sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah bidang hukum yang sulit untuk dipisahkan<sup>40</sup>. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha-usaha untuk bisa terpenuhinya kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.<sup>41</sup>

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian menurut hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen.”

Hukum konsumen atau hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya. Kepentingan hukum konsumen merupakan akses terhadap

---

<sup>39</sup>*Ibid*, hlm.12.

<sup>40</sup>*Ibid*, hlm. 13.

<sup>41</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 9.

keadilan (*access to justice*), konsumen berhak untuk dilindungi dari perlakuan-perlakuan pelaku usaha yang merugikan konsumen.<sup>42</sup>

## 2. Tujuan dan Asas Perlindungan Konsumen

Dalam setiap Undang-undang yang dibuat pembentuk undang-undang, biasanya dikenal sejumlah asas atau prinsip yang mendasari tujuan diterbitkan Undang-undang tersebut. Asas-asas hukum merupakan fondasi suatu Undang-undang dan peraturan pelaksanaannya.<sup>43</sup> Apabila asas-asas hukum yang menjadi fondasi tersebut dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.<sup>44</sup> Satjipto Rahardjo pada bukunya berpendapat bahwa asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang bisa dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada didalamnya, asas-asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum.<sup>45</sup>

Di dalam usaha untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, terdapat beberapa asas yang terkandung di dalamnya. Perlindungan konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara masyarakat sebagai konsumen, pelaku usaha dan pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, berikut akan dijelaskan lebih lanjut mengenai masing-masing asas-asas perlindungan

---

<sup>42</sup> M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007, hlm 81.

<sup>43</sup> Abdoel Djamall, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2006, hlm.3.

<sup>44</sup> Yusuf Sofiel, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 25.

<sup>45</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1991, hlm 87.

hukum konsumen yang terkandung dalam ketentuan Pasal 2 Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut adalah:<sup>46</sup>

a. Asas manfaat

Asas manfaat yang dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa penegakan dan pengaturan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lainnya ataupun sebaliknya, akan tetapi untuk memberikan kepada masing-masing pihak, baik itu pelaku usaha dan atau konsumen apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bahwa penegakan dan peraturan hukum perlindungan konsumen bisa bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan bermanfaat bagi kehidupan bangsa.

b. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada seluruh konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa penegakan dan pengaturan hukum perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan

---

<sup>46</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm 28.

pelaksanaan kewajiban secara seimbang. Oleh karena Undang-undang Perlindungan Konsumen mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen ,pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan ini diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada salah satu pihak yang mendapatkan perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain sebagai komponen bangsa dan negara.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk ini tidak akan mengancam keselamatan dan ketentraman jiwa dan harta bendanya. Karena itu Undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi

dan menetapkan sejumlah larangan dan harus dipatuhi oleh pelaku usaha dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

e. Asas kepastian hukum

Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara pun menjamin kepastian hukum. Artinya Undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam Undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak mendapatkan keadilan. Oleh karena itu negara bertugas dan menjamin terlaksananya Undang-undang ini sesuai bunyinya.

Keseimbangan perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen menampilkan fungsi hukum yang menurut *roscoe pound* sebagai sarana pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat atau dengan kata lain sebagai sarana kontrol sosial. Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen juga tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.<sup>47</sup>

Tujuan perlindungan konsumen juga diatur dalam ketentuan Pasal 3

Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

---

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm. 29.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan dan keselamatan konsumen.

## **B. Prinsip Tanggung Jawab**

### **1. Hukum Perdata**

Pertanggung jawaban dalam kajian hukum perdata ada dua yaitu kesalahan dan risiko. Seseorang wajib bertanggung jawab (atau lahir kewajiban bertanggung jawab) karena dia bersalah, baik berupa kesalahan maupun kelalaian. Inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar kesalahan. Kemudian, hukum perdata memungkinkan seseorang bertanggung jawab bukan karena dia bersalah, tetapi karena dia mengambil risiko dalam kedudukan hukumnya sedemikian rupa yang mewajibkan bertanggung jawab, inilah yang disebut dengan tanggung jawab atas dasar resiko. Keduanya menimbulkan akibat dan konsekuensi yang jauh berbeda.<sup>48</sup>

Secara teoritis pertanggungjawaban terkait dengan hubungan hukum yang timbul antara pihak yang menuntut pertanggungjawaban dengan pihak yang dituntut untuk bertanggung jawab. Oleh karena itu berdasarkan jenis hubungan hukum atau peristiwa hukum yang ada, maka dapat dibedakan pertama pertanggung jawaban atas dasar kesalahan adalah tanggung jawab

---

<sup>48</sup> Janus Sidabalok, *Op, Cit*, hlm 90.

yang dapat lahir karena terjadinya wanprestasi, timbulnya perbuatan melawan hukum atau karena tindakan yang kurang hati-hati. Kedua, pertanggung jawaban atas dasar resiko adalah tanggung jawab yang harus dipikul sebagai resiko yang harus diambil oleh seorang pelaku usaha atas kegiatan usahanya.<sup>49</sup>

## 2. Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>50</sup>

### a) Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha.

Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:<sup>51</sup>

- 1) Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal.
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat.

---

<sup>49</sup> Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 91.

<sup>50</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm 46.

<sup>51</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op,Cit*, hlm 148.

3) Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap resiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati. Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan hukum perdata. Dalam Kitab Undang-Undang hukum Perdata khususnya Pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip pada ketiga Pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPdt yang biasa disebut dengan perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu:

1. Adanya perbuatan adalah mengandung pengertian berbuat (aktif) atau tidak berbuat (pasif) sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan, maupun terhadap kepatutan/kepatutan.
2. Adanya kesalahan adalah berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu dapat diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Kurang hati-hatian mempersoalkan masalah kelalaian, lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki.
3. Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya, dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.
4. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian yang dimaksud adalah kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini

berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku pada perbuatan melawan hukum.

Selain itu faktor kesalahan atau kelalaian pelaku usaha, tuntutan ganti rugi tersebut dapat juga diajukan dengan bukti-bukti lain yaitu:<sup>52</sup>

- 1) Pihak tergugat merupakan pelaku usaha yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen.
- 2) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produk sesuai dengan standar yang aman untuk dikonsumsi atau digunakan.
- 3) Konsumen mengalami kerugian.
- 4) Kelalaian pelaku usaha merupakan faktor adanya kerugian bagi konsumen.

Mengenai pembagian beban pembuktiannya, asas ini mengikuti ketentuan Pasal 163 HIR, atau Pasal 283 RBg dan Pasal 1865 KUHPer yang menyatakan bahwa barang siapa yang mengakui mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hal atau peristiwa itu (*actori incumbit probatio*).<sup>53</sup>

b) Prinsip praduga selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem

---

<sup>52</sup> Inosentius Samsul, *Op.Cit*, hlm 47.

<sup>53</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm 93.

pembuktian terbalik. Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 19, 22, 23, dan 28. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku unsur yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak terlalu berarti dapat sekenak hati mengajukan gugatan.<sup>54</sup>

c) Prinsip praduga tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption of nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat selalu dianggap tidak bertanggung jawab sampai dibuktikan, bahwa ia bersalah. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Akan tetapi prinsip ini tidak lagi diterapkan secara mutlak dan mengarah pada prinsip tanggung jawab dengan pembatasan uang ganti rugi.<sup>55</sup>

---

<sup>54</sup> Shidarta, *Op.Cit*, hlm 61.

<sup>55</sup> *Ibid*, hlm 62.

d) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*)

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal pembuktian kesalahan ataupun *negligence* nya pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memadai untuk itu, maka dalam perkembangannya, pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat menempuh cara lain untuk meminta pertanggungjawaban dari pelaku usaha, yaitu dengan menggunakan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*). Yang mana ini adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggungjawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sepaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan kepada pelaku usaha untuk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip ini tidak mempersoalkan lagi tentang ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh produknya yang cacat, karena pelaku usaha yang kurang hati-hati dan karena pelaku usaha yang harus mencegah kerugian itu.<sup>56</sup> Pada tata hukum yang ada di Indonesia *strict liability* secara *implicit* dapat ditemukan di dalam KUHPer pada Pasal 1367 yaitu:

“Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

---

<sup>56</sup> Janus Sidablok, *Op.Cit*, hlm 101.

Dalam penerapannya Pasal 1367 ini sudah dapat dijadikan sebagai salah satu dasarnya kata-kata “barang yang berada di bawah pengawasannya” dapat dipandang sebagai faktor yang berdiri sendiri sebagai penyebab timbulnya kerugian.

Konsep Tanggung Jawab mutlak pada bidang perlindungan konsumen khususnya tanggung jawab produk, akan memudahkan pembuktian bagi penggugat yang pada akhirnya benar-benar memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan menggunakan Pasal 1367 KUHPdt konsumen yang dirugikan dapat langsung meminta pertanggungjawaban kepada pelaku usaha. Hal ini tidak dimaksudkan untuk semata-mata menempatkan pelaku usaha pada posisi yang sulit, namun dikarenakan kedudukan pelaku usaha yang jauh lebih kuat dibanding konsumen yang antara lain kemampuannya di bidang keuangan sehingga pelaku usaha dapat menggunakan jasa ahli hukum terbaik dalam menghadapi suatu perkara. Alasan lain yang dapat dijadikan dasar pemberlakuan konsep ini dalam perlindungan konsumen, khususnya tanggung jawab produk adalah dengan melihat pada tujuan dari perlindungan itu sendiri. Kata perlindungan mengandung arti memberi kemudahan bagi konsumen untuk mempertahankan dan atau memperoleh apa yang menjadi haknya.<sup>57</sup> Menurut R.C Hoerber *et.al*, “biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena.”<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hlm. 105.

<sup>58</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit* hlm. 96-97.

- (1) konsumen tidak berada dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks,
- (2) diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambahkan komponen biaya tertentu pada harga produknya,
- (3) asas ini dapat memaksa pelaku usaha lebih berhati-hati.

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada risk liability. Dalam risk liability, kewajiban mengganti dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko terciptanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar tergugat. Dalam hal ini, konsumen hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang dideritanya, selebihnya dapat digunakan prinsip *strict liability*.

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

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan para konsumen, termasuk membatasi

maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.<sup>59</sup>

### C. Hak dan kewajiban Konsumen

Pengertian konsumen menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Hukum Perlindungan Konsumen:

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

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karenanya, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan bukan hanya sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Secara umum dikenal dengan 4(empat) hak dasar konsumen, yaitu:<sup>60</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi

---

<sup>59</sup> *Ibid*, hlm 98.

<sup>60</sup> Shidarta, *Op,Cit*, hlm. 16.

beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>61</sup>

Namun, tidak semua organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak yang sudah disebutkan diatas. Mereka bebas untuk menerima semua atau sebagian. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), misalnya memutuskan untuk menambah satu hak lagi untuk pelengkap empat hak dasar konsumen, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat sehingga seluruhnya dikenal sebagai panca hak konsumen.<sup>62</sup>

Langkah selanjutnya untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan adanya upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang nantinya dapat dijadikan sebagai landasan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.<sup>63</sup> Sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut:

- 1) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>61</sup> *Ibid*, hlm. 17.

<sup>62</sup> *Ibid*,

<sup>63</sup> *Ibid*, hlm 27.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal-Pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Hak dan kewajiban merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.

Selain memperoleh hak tersebut, sebagai *balance* atau agar seimbang konsumen juga tentunya memiliki beberapa kewajiban. Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan/atau kepastian hukum bagi dirinya.<sup>64</sup> Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Kewajiban konsumen untuk mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan konsumen itu sendiri. Dengan adanya peraturan kewajiban ini tentunya pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab bila ada konsumen menderita kewajiban

---

<sup>64</sup> Abdul Halim Barakatullah, *Op, Cit*, hlm 35.

akibat mengabaikan kewajiban konsumen. Kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa disebabkan kemungkinan konsumen untuk merugikan produsen dimulai saat konsumen melakukan transaksi dengan produsen. Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya dilakukan. Kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>65</sup>

#### **D. Hak dan kewajiban Pelaku Usaha**

Pengertian mengenai pelaku usaha disebutkan dalam Pasal 1 angka 3

Undang-Undang Perlindungan Konsumen:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

“Pelaku Usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.”

---

<sup>65</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op,Cit*, hlm 48-50.

Untuk menciptakan kenyamanan berusaha bagi para pelaku Usaha dan sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak untuk:<sup>66</sup>

- a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selanjutnya, sebagai konsekuensi dari hak konsumen yang telah diberikan pada uraian terdahulu, maka kepada para pelaku usaha dibebankan pula kewajiban-kewajiban sebagai berikut:<sup>67</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu, serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>66</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 33.

<sup>67</sup> *Ibid*, hlm. 34-35.

Jika disimak baik-baik, jelas bahwa kewajiban-kewajiban tersebut merupakan manifestasi hak konsumen dalam sisi lain yang “ditargetkan” untuk menciptakan “budaya” tanggung jawab pada diri pelaku usaha.

Sama halnya dengan pemberian hak dan kewajiban untuk para konsumen, Undang-undang Perlindungan Konsumen juga memberikan hak dan kewajiban kepada pelaku usaha. Hal ini tercantum dalam Pasal 6 dan 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen serta Pasal 1365 KUHPer yang menyebutkan bahwa:<sup>68</sup>

“tiap perbuatan yang melanggar hukum dan merugikan bagi orang lain, maka orang yang menimbulkan kerugian itu wajib mengganti kerugian atas kesalahannya”.

Adanya peraturan yang ada tidak dimaksudkan untuk melumpuhkan usaha para pelaku usaha melainkan untuk dapat mendorong iklim usaha yang sehat serta mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan yang ada dengan menyediakan barang/jasa yang berkualitas. Dengan demikian menjadi sangat penting bagi pelaku usaha untuk menjamin kualitas barang/jasa yang diperdagangkan serta meningkatkan efisiensi dan standar, mutu secara tepat di berbagai bidang sehingga mampu menarik konsumen untuk menggunakan barang/atau jasa tersebut agar mampu bersaing dalam perdagangan bebas.<sup>69</sup>

Undang-undang Perlindungan Konsumen juga menjelaskan bahwa Pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya,

---

<sup>68</sup> Rotua Nainggolan dan Faizah Bafadhal, Kewajiban Pelaku Usaha dalam Menjamin Mutu Barang dan Jasa Konstruksi Dalam Perspektif Perundang-undangan, *Zaaken: Journal of Civil and Business law*, Vol.2 No. 1, Universitas Jambi, 2021, hlm.154.

<sup>69</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2008, hlm 2.

sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan yang dilakukan dalam kegiatan berusaha, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang atau jasa dirancang/diproduksi sampai tahap penjualan/pemakaian.<sup>70</sup>

## **E. E-Wallet**

### **1. Pengertian Dompot Digital (*E-Wallet*)**

Dompot digital (*E-Wallet*) adalah jenis akun prabayar yang dilindungi dengan kata sandi dimana pengguna dapat menyimpan uang untuk setiap transaksi *online*, seperti pembayaran makanan, belanja barang *online*, tiket transportasi kereta api, kapal laut, penerbangan, pembayaran hotel. Dompot digital sendiri bisa di gunakan atau pun di unduh secara gratis melalui *smartphone* setiap masyarakat, dompot digital juga telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari masyarakat dimana dalam waktu sehari masyarakat kini selalu menggunakan dompot digital untuk pembayaran yang mereka lakukan.<sup>71</sup>

Yang mana menjadikan masyarakat konsumtif dikarenakan mudah nya layanan transaksi melalui digital. Ditambah lagi pada musibah Pandemi yang beberapa tahun lalu menimpa masyarakat Indonesia yang telah mengubah perilaku masyarakat dalam bertransaksi secara non tunai dengan beralih

---

<sup>70</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Op, Cit* hlm.54.

<sup>71</sup> Maria Kristina Situmorang, Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompot Digital) sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-18 di Kota Medan, *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol 4 No 1 tahun, Universitas Quality, 2021, hlm 123.

menggunakan dompet digital agar mengurangi resiko terinfeksi virus corona yang menempel pada uang kertas, kartu kredit atau tangan orang yang menyerahkan atau menerima uang tersebut. *World Health Organization* (WHO) pun menghimbau masyarakat agar dapat menerapkan *contactless payment*, dimaksudkan disini adalah mengurangi kontang dengan pembayaran tunai dengan menggunakan dompet digital atau transaksi elektronik.<sup>72</sup>

Menurut Pasal 1 Angka 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/08/PBI/2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik terdapat beberapa unsur alat pembayaran yang bisa dimasukkan kedalam Uang Elektronik, yakni:

- a) Penerbitannya berdasarkan nilai uang yang terlebih dahulu disetor pada penerbit;
- b) Dipergunakan menjadi alat pembayaran pada pedagang yang tidak sebagai pihak yang menerbitkan uang elektronik tersebut;
- c) Penyimpanan nilai uang secara elektronik dalam suatu chip atau media server;
- d) Nilai uang elektronik yang penerbit kelola bukanlah simpanan seperti yang dimaksudkan dalam perundang-undangan yang mengatur terkait perbankan.

Dompet digital berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa dompet digital adalah layanan elektronik untuk menjadi media pembayaran yang menyimpan data pribadi ataupun data pembayaran dengan batas minimum saldo melalui aplikasi yang ada di smartpone sesuai dengan peraturan Bank Indonesia. Dompet digital yang sudah di unduh haruslah terhubung dengan jaringan internet agar transaksi dapat dilakukan dengan terselesaikan. Selain itu dompet digital tidak berbeda jauh dengan

---

<sup>72</sup> *Ibid*, hlm. 124.

dompet fisik, fitur yang dimiliki dompet digital memungkinkan pengguna untuk menyimpan uang seperti pada akun bank yakni akun dengan penyedia dompet ponsel yang terlebih dulu dibuat oleh pengguna, uang bisa dimasukkan dalam akun dompet digital, kartu debit, kartu kredit, serta lainnya.<sup>73</sup>

Adanya dompet digital ini maka berbagai macam transaksi konsumen pun bisa lebih efisien, efektif, mudah, cepat serta berbiaya murah dengan adanya aplikasi teknologi di berbagai bidang. Berikut beberapa dompet digital yang praktis digunakan:<sup>74</sup>

1. OVO
2. Dana
3. *ShopeePay*
4. iSaku
5. Link Aja

## **2. Dasar Hukum Penyelenggaraan Dompet Digital**

Bank Indonesia dalam perannya sebagai regulator juga mengeluarkan perundang-undangan terkait penggunaan uang elektronik untuk pemakainya yaitu melalui aturan tentang Uang Elektronik yang termuat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 yang berisikan Uang Elektronik sebagai instrumen pembayaran yang sah dan mempunyai perundang-undangan yang Bank Indonesia tetapkan.

---

<sup>73</sup> Shukla Suchita dan Chirag Malhotra, Digital payments in India, *Journal of Business and Management*, Vol 9, 2017, hlm 28.

<sup>74</sup> 7 Aplikasi Dompet Digital yang Praktis Digunakan terdapat dalam: <https://www.ocbcnisp.com/id/article/2023/06/26/aplikasi-dompet-digital> diakses pada tanggal 9 November 2023.

## F. Perlindungan Hukum Konsumen Dalam Perspektif Islam

Secara historis, sejarah perlindungan konsumen dalam Islam sudah dimulai sejak Nabi Muhammad SAW belum diangkat Rasul, beliau membawa barang dengan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah.<sup>75</sup> Walaupun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika saat itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah SAW tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut akan meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.<sup>76</sup>

Setelah Nabi Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah ayat (279):

*“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu, kamu tidak menganiaya dan tidak pula dianiaya”* (QS. Al-Baqarah ayat 279).

Sepintas dari ayat diatas memang berbicara tentang riba, tetapi secara *implisit* mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di Akhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak

---

<sup>75</sup> Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullah, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*, Qisthi Press, Jakarta, 2009, hlm. 152.

<sup>76</sup> Jusmaliani, *Bisnis berbasis syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008, hlm.49.

pula dizalimi). Dalam konteks bisnis, potongan ayat tersebut mengandung perintah bagaimana adanya perlindungan konsumen, bahwa antara konsumen dan pelaku usaha dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu sama lain. Hal ini berkaitan dengan hak konsumen dan juga hak pelaku usaha, konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.<sup>77</sup>

Jika ditinjau dari perspektif Hukum Islam, mengenai Perlindungan Hukum konsumen apabila terjadi kerugian atau bahaya fisik yang diderita oleh konsumen karena cacat produk atau penipuan adalah perbuatan yang tidak dibenarkan, oleh karena itu pelaku usaha atau produsen harus bertanggung jawab atas perbuatannya itu. Tanggung jawab jika dihubungkan dengan penyebab adanya ganti rugi dapat dibedakan menjadi lima, yaitu:<sup>78</sup>

1. Ganti rugi karena Kerusakan (*Dhaman Itlaf*), ganti rugi akibat dari perusakan barang, tidak hanya berhubungan dengan kerusakan harta benda saja, tetapi juga menyangkut jiwa dan anggota tubuh manusia.
2. Ganti rugi karena Transaksi (*Dhaman 'Aqdin*), terjadinya suatu akad atau transaksi sebagai penyebab adanya ganti rugi atau tanggung jawab.
3. Ganti rugi karena Perbuatan (*Dha-an Wadh'u Yadin*), ganti rugi akibat dari kerusakan barang yang masih berada ditangan penjual apabila

---

<sup>77</sup> Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 41.

<sup>78</sup> Choirunnisak, Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol 1 No 2, 2021, hlm 78.

barang belum diserahkan dalam sebuah akad yang sah dan ganti rugi karena perbuatan mengambil harta orang lain tanpa izin.

4. Ganti rugi karena Penahanan (*Dhaman al Hailulah*), ganti rugi pada jasa penitipan barang jika terjadi kerusakan atau hilang, baik kerusakan atau hilangnya itu disebabkan karena kelalaian atau kesengajaan orang yang dititipi.
5. Ganti rugi karena Tipu daya (*Dhaman al-Maghrur*), ganti rugi akibat tipu daya. (*Dhaman al-Maghrur*) sangat efektif diterapkan dalam perlindungan konsumen, karena segala bentuk perbuatan yang dapat merugikan orang lain pelakunya harus membayar ganti rugi sebagai akibat dari perbuatannya itu.

Kemampuan ajaran Islam untuk bersosialisasi dalam menghadapi perkembangan zaman dan kebutuhan umat manusia, merupakan salah satu fenomena yang menarik untuk dikaji. Secara nyata, aplikasi dari hukum Islam pada masyarakat melahirkan fiqh yang merupakan interaksi antara syari'at dan kondisi masyarakat. Perkembangan dan perubahan kondisi masyarakat yang begitu pesat, khususnya dalam hukum muamalah, yang semata-mata bertujuan untuk mengatur hubungan antar manusia dengan baik.<sup>79</sup>

Akad berasal dari kata *al'aqd* yang mempunyai arti mengikat, memperkuat, mempererat sedangkan akad menurut beberapa ulama fiqh memiliki arti umum dan khusus. Secara umum adalah setiap yang mengandung

---

<sup>79</sup> Ruslan Abd Ghofur, Akibat Hukum dan Terminasi Akad dalam Fiqih Muamalah, *Jurnal Asas*, Vol.2 No. 2, 2010, hlm 1.

tekad seseorang untuk melakukan sesuatu. Sedangkan pengertian secara khusus, yaitu tindakan yang terjadi antara dua belah pihak (*ijab dan qabul*) yang menimbulkan pengaruh pada objek akad (kontrak).<sup>80</sup> Terjadinya sebuah persetujuan akad (kontrak) secara langsung menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat dalam suatu akad. Kerelaan para pihak untuk melakukan akad merupakan asas terlaksananya akad dan mutlak untuk mengadakan akad, hal ini berdasarkan pada Al-Qur'an surat An-Nisa:29:

*“Hai orang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku suka sama suka diantara kamu”*

Ayat diatas menjelaskan bahwa untuk mendapatkan hak atas harta orang lain hendaknya dengan jalan perniagaan atau dengan kemauan kedua belah pihak. Kewajiban untuk memenuhi akad bagi para pihak dilakukan setelah memenuhi seluruh rukun dan syaratnya, dan dapat dipahami ruang lingkup isi perjanjian oleh para pihak, kewajiban para pihak adalah untuk memenuhi akad sesuai tujuan yang telah di buat oleh para pihak dan tidak boleh melanggar isi dari perjanjian tersebut.<sup>81</sup>

---

<sup>80</sup> *Ibid*, hlm 2.

<sup>81</sup> *Ibid*, hlm 5.

### **BAB III**

## **TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE INTERNASIONAL INDONESIA TERHADAP HILANGNYA SALDO PENGGUNA *SHOPEEPAY***

### **A. *ShopeePay***

Shopee merupakan *marketplace* asal Singapura yang sejak 2015 mulai mengekspansi Pasal Asia Tenggara, termasuk Indonesia. Shopee sendiri menjadi salah satu *marketplace e-commerce* yang saat ini mendominasi di Indonesia. Perusahaan *e-commerce* shopee dikatakan sebagai online marketplace provider yang disebut OMP, OMP adalah aplikasi atau situs web yang memberikan fasilitas jual beli online dari berbagai sumber.

Keragaman produk yang lengkap di shopee menjadikan shopee sebagai aplikasi yang di sukai oleh konsumen. Dari mulai produk makanan, kecantikan, *fashion*, perlengkapan rumah tangga, hingga perlengkapan bangunan pun ada yang menjual di aplikasi shopee. Dapat dikatakan bahwa shopee menyediakan berbagai macam produk yang dibutuhkan konsumen dengan berbagai kualitas dan harga yang relatif lebih murah, bahkan sampai toko *offline* pun ada juga yang berjualan di aplikasi shopee, hal ini memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan perbelanjaan santai dirumah maupun dimana saja karena semua bisa dilakukan hanya melalui teknologi *smartphone* dan membuka aplikasi shopee.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Sonia Ghanyyu Rebia, Tinjauan Hukum Marketplace Shopee Terhadap Peraturan Pasal 31 POJK Nomor 13/POJK.02/2018 Di Indonesia, *Jurnal Education and development*, Vol.11 No. 1, Universitas Indonesia, 2023, hlm. 256.

Shopee sendiri menawarkan transaksi pembayaran pembelian produk dapat menggunakan beberapa metode pembayaran, seperti melalui transfer bank, membayar langsung ke Indomaret atau Alfamart atau menggunakan kartu kredit/debit online, SeaBank, COD (*Cash On Delivery*). Selain menggunakan metode tersebut shopee juga memiliki dompet digitalnya sendiri yang disebut *ShopeePay*.<sup>83</sup> *ShopeePay* adalah fitur layanan uang elektronik yang dapat digunakan konsumen Shopee sebagai metode pembayaran online di aplikasi Shopee, dan offline di *Merchant ShopeePay*, fitur lainnya yang dapat digunakan adalah penyimpanan saldo, dan penarikan dana dari *ShopeePay*.

Menggunakan *ShopeePay* juga mendapatkan beberapa keuntungan antara lain, voucher gratis ongkir, promo, cashback, koin shopee, dan lainnya. *ShopeePay* merupakan salah satu metode pembayaran yang digunakan pada aplikasi shopee. Saat konsumen melakukan pembayaran dengan metode *ShopeePay* konsumen akan lebih diuntungkan dengan beberapa Voucher Shopee yang mana voucher tersebut tidak berlaku untuk metode pembayaran lainnya. Dengan *ShopeePay* penjual maupun pembeli dapat dengan mudah melakukan proses pembayaran (konfirmasi pembayaran yang instan), pembelian produk, pengembalian dana yang cepat dan mudah dan transaksi nontunai.<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Metode Pembayaran Shopee terdapat dalam <https://shopee.co.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2023.

<sup>84</sup> Tentang ShopeePay terdapat dalam <https://shopeepay.co.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2023.

*ShopeePay* memberikan banyak manfaat baik bagi penjual maupun pembeli pada aplikasi Shopee, maka dari itu fitur *ShopeePay* sangatlah dibutuhkan dan banyak digunakan oleh masyarakat selain memberikan beberapa fitur voucher yang menguntungkan pembeli namun juga memberikan kemudahan bagi para penjual di Shopee contohnya dengan fitur *ShopeePay* penjual bisa mengakses promosi dan penawaran eksklusif, resiko penipuan dan *chargeback* yang lebih rendah.<sup>85</sup>

Fitur *ShopeePay* yang banyak memudahkan penjual maupun pembeli ini lah yang menyebabkan masyarakat umum khususnya pengguna aplikasi shopee senang menggunakan *ShopeePay*, maka dari itu sudah seharusnya PT Shopee Internasional Indonesia menjamin kenyamanan serta keamanan penjual dan pembeli, khususnya para pembeli atau konsumen yang lebih sering menggunakan fitur *ShopeePay* dalam pembayaran serta menyimpan dana mereka pada dompet digital *ShopeePay*. Kerugian atau hilangnya saldo konsumen dalam menggunakan *ShopeePay* sudah seharusnya menjadi tanggung jawab PT Shopee Internasionl Indonesia selaku pelaku usaha di luar apabila memang itu menjadi kesalahan konsumen.

## **B. Tanggung jawab PT Shopee Internasional Indonesia terhadap hilangnya saldo pengguna *ShopeePay***

Perusahaan Shopee sebagai penyelenggaran dalam transaksi jual beli online serta sebagai perusahaan yang telah berbadan hukum dan dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama PT Shopee Internasional Indonesia dalam hal

---

<sup>85</sup> *Ibid*,

ini sesuai dengan ketentuan Pasal 5 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan. Kedudukan perusahaan shopee sebagai badan hukum, menjadikan perusahaan shopee tersebut memiliki hak dan kewajiban dalam transaksi tersebut.<sup>86</sup>

Layanan *ShopeePay* disediakan oleh PT AirPay Internasional Indonesia (“AirPay”) sesuai dengan persyaratan, ketentuan dan kebijakan penggunaan layanan yang ditentukan oleh AirPay. Mengaktifkan akun *Shopeepay* dan menggunakan layanan Shopee, maka konsumen dianggap telah menyetujui persyaratan, ketentuan, dan kebijakan yang ditentukan oleh AirPay dan memberikan persetujuan konsumen kepada Shopee untuk mentransfer data/informasi pribadi konsumen yang berada dalam kepemilikan/atau penguasaan Shopee kepada AirPay untuk tujuan mengaktifkan akun *ShopeePay*, mengelola, mengoperasikan, mengatur dan menyediakan layanan *ShopeePay* kepada konsumen dan semua tujuan terkait insidental, atau metode pembayaran lainnya sebagaimana ditampilkan di Situs.<sup>87</sup>

Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab secara hukum yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang menghasilkan barang dan/atau jasa. Tujuan utama tanggung jawab produk yaitu agar dapat memberikan dan menjamin perlindungan kepada konsumen, dan dapat memberikan resiko yang

---

<sup>86</sup> Sonia Ghanyyu Rebia, *Op.Cit*, hlm. 257.

<sup>87</sup> Pelayanan Persyaratan *ShopeePay* terdapat dalam <https://shopeepay.co.id/terms> diakses pada tanggal 28 Desember 2023.

adil atau sama rata baik untuk konsumen maupun untuk pelaku usaha yang sesuai dengan peran yang dilakukan dalam bidang perekonomian.<sup>88</sup>

Tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen secara umum memiliki prinsip-prinsip hukum, seperti prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, prinsip praduga selalu bertanggung jawab, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab, prinsip tanggung jawab mutlak, dan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan. Disisi lain pelaku usaha terikat untuk memperhatikan apa yang menjadi hak-hak dari konsumen. Inti dari tanggung jawab pelaku usaha atas produk yang merugikan konsumen dapat berupa penggantian dengan barang dan/atau jasa yang sama dan penggantian dengan sejumlah uang.<sup>89</sup>

Secara umum prinsip tanggung jawab hukum dapat dibagi menjadi berikut:<sup>90</sup>

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*Liability Based on Fault*), prinsip yang menyatakan seseorang dapat dimintai pertanggungjawaban secara hukum jika dapat dibuktikan adanya unsur kesalahan yang dilakukannya;
2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini menyatakan bahwa seorang tergugat selalu dianggap bertanggung

---

<sup>88</sup> Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm.60.

<sup>89</sup> Louis Yulius, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produk yang merugikan Konsumen*, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.1 No.3, 2013, hlm. 28.

<sup>90</sup> Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta , 2018, hlm. 41-46.

jawab (*presumption of liability principle*), sampai tergugat tersebut dapat membuktikan tidak bersalah;

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption non liability principle*), prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, prinsip ini sangat terbatas dalam lingkup transaksi konsumen;
4. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), prinsip ini menetapkan kesalahan bukanlah sebagai faktor yang menentukan, namun terdapat pengecualian yang memungkinkan dibebaskan dari tanggung jawab dalam hal ini seperti dalam keadaan *force majeure*;
5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability*), pemberlakuan prinsip ini disambut baik oleh pelaku usaha untuk dijadikan sebagai “klausul eksonerasi” dalam perjanjian baku atau standar yang dibuatnya. Prinsip ini merugikan konsumen apabila pelaku usaha membatasi tanggung jawabnya secara sepihak dalam perjanjian baku.

Berdasarkan ketentuan di atas PT Shopee Internasional Indonesia sebagai penyedia fitur *ShopeePay* dikategorikan dalam bentuk prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability principle*). Dimana dalam hal ini PT Shopee Internasional Indonesia dianggap bertanggung jawab atas kehilangan saldo pengguna *ShopeePay*, sampai Shopee dapat membuktikan tidak bersalah dalam hal tersebut.

Peraturan dan pelanggaran merupakan kedua hal yang saling berkaitan erat dengan tanggung jawab seorang individu. Pertanggungjawaban akan muncul sebagai akibat dari tindakan wanprestasi serta pelanggaran atas aturan yang berlaku dilakukan oleh pihak tertentu maupun seorang individu itu sendiri. Tanggung jawab merupakan suatu keharusan yang wajib dan sudah seharusnya melekat pada setiap individu tersebut.<sup>91</sup>

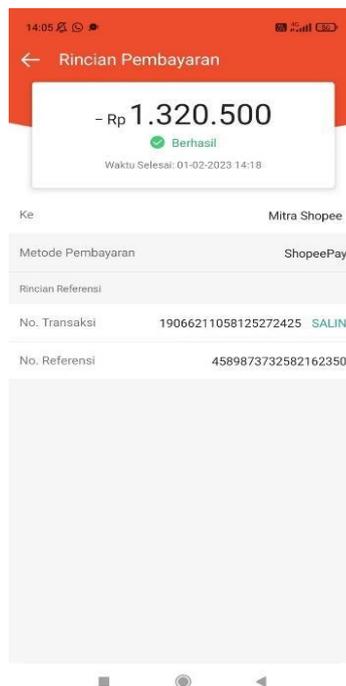
Secara garis besar terdapat tiga tujuan utama pertanggungjawaban pelaku usaha dompet digital yaitu, pemberian kompensasi, penyebaran risiko, dan pencegahan. Dalam penggunaan dompet digital masih kerap ditemukan masalah yang belum teratasi. Adapun beberapa faktor penyebabnya yakni belum diaturnya peraturan yang berhubungan dengan tanggung jawab perusahaan yang bergerak di sistem pembayaran elektronik terhadap pelanggaran klausula baku yang dilakukan secara sepihak oleh sistem pembayaran elektronik. Apabila dilihat setiap kasusnya, kasus-kasus tersebut memiliki permasalahan yang sama, yakni konsumen sebagai pengguna aplikasi belum mendapatkan kompensasi yang seharusnya pelaku usaha sebagai penyelenggara dalam *term & condition*, dimana hal yang paling sering adalah pelaku usaha dompet digital sering melanggar waktu yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara sendiri.<sup>92</sup>

---

<sup>91</sup> Dewi Ida Ayu Dea Pradyan dan I Wayan Novy Purwanto, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Iklan di Televisi yang menyesatkan, *Journal Ilmu Hukum*, Vol 7 No. 4, Universitas Udayana, 2019, hlm 12.

<sup>92</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm 23.

Seperti contoh pada kasus kehilangan saldo *ShopeePay* secara tiba-tiba yang dialami oleh korban bernama Angga Saputra Ariyanto yang kehilangan saldo sebesar Rp1.320.500,00 pada tanggal 1 Februari 2023 dimana dalam rincian pembayaran tertulis berhasil ditransfer ke mitra Shopee.<sup>93</sup> Sebagaimana dapat terlihat dalam gambar berikut:



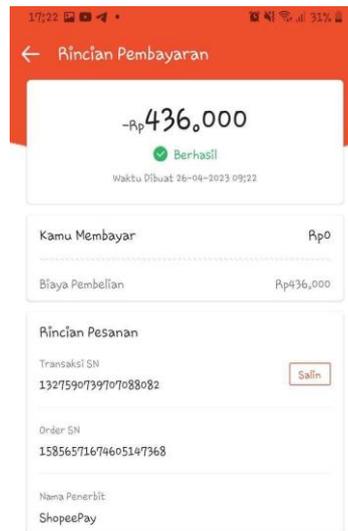
**Gambar 2.0** Screen Shot saldo yang hilang milik Angga

Kasus berikutnya Majid Nur Rasyid yang kehilangan saldo sebesar Rp.436.000,00 namun tidak ada keterangan jenis transaksi pada tanggal 26 April 2023.<sup>94</sup> Sebagaimana terlihat dalam gambar berikut:

---

<sup>93</sup> *Saldo ShopeePay Saya Hilang*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/02/08/keluhan/saldo-shopeepay-saya-hilang>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

<sup>94</sup> *Saldo ShopeePay Hilang Tanpa Kejelasan, CS Shopee Berbelit-belit*, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2023/04/29/surat-pembaca/saldo-shopeepay-hilang-tanpa-kejelasan-cs-shopee-berbelit-belit>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.



**Gambar 3.0** Screen Shot saldo yang hilang milik Majid

Angga dan Majid menceritakan kronologi bagaimana saldo *ShopeePay* mereka bisa secara tiba-tiba hilang padahal mereka sendiri bersaksi bahwa tidak pernah merasa melakukan transaksi transfer yang membuat saldo *ShopeePay* hilang dan juga tidak pernah memberikan kode OTP (*One Time Password*) ataupun mengklik link atau APK dari pihak luar.

Kedua korban sudah berusaha menghubungi CS (*Costumer Service*) Shopee namun tidak memberikan hasil yang diinginkan, CS Shopee hanya memberikan penjelasan untuk menunggu konfirmasi namun sampai berhari-hari tidak ada penjelasan dan kelanjutan mengenai saldo mereka yang hilang, mereka hanya mendapatkan akun mereka dibekukan untuk menghindari kehilangan saldo berikutnya dan mereka pun harus mengikhlaskan saldo mereka yang pastinya tidak kan kembali. Hal ini sungguh sangat merugikan konsumen sebagai pengguna *ShopeePay* dan ini pun dipertanyakan bagaimana

tanggung jawab Shopee sebagai perusahaan *e-commerce* pemilik dompet digital *ShopeePay*.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan bagian dari kewajiban yang mengikat kegiatan mereka dalam berusaha. Istilah *Product liability* (tanggung jawab produk). *Product liability* adalah suatu tanggung jawab secara hukum yang orang atau badan hukum menghasilkan suatu produk (*producer, manufacturer*) dari orang atau badan suatu produk (*processor, assembler*) atau mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.<sup>95</sup>

Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya tanggung jawab tersebut sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap manusia, sehingga sudah pasti masing – masing orang akan memikul tanggung jawabnya sendiri secara individu. Selanjutnya dalam kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha dalam menjalankan usahanya, maka pelaku usaha harus berani menanggung resiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat membeli, menggunakan dan mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkan.<sup>96</sup> Kasus yang sedang penulis teliti yaitu berupa kerugian atas jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha berupa *ShopeePay* yang mana penggunaanya yaitu Angga dan Majid merasa dirugikan karena kehilangan saldo *ShopeePay* mereka.

---

<sup>95</sup> Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm 37.

<sup>96</sup> Eli Wuria Dewi, *Op.Cit*, hlm. 67.

Tanggung jawab pelaku usaha telah tercantum dalam Pasal 19 ayat (1), (2),(3),(4) dan ayat (5) Undang-Undang Perlindungan Konsumen di bawah ini:<sup>97</sup>

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran , dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti-rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

---

<sup>97</sup> *Ibid*, hlm. 67-68.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang disebutkan pada Pasal 19 ayat (1) antara lain untuk bertanggung jawab menggantikan kerugian apabila kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. PT Shopee Internasional Indonesia sebagai pelaku usaha sudah selayaknya bertanggung jawab mengganti kerugian dari kesalahannya berupa sistem keamanan yang lemah dimana hal tersebut membuat Angga dan Majid menderita kerugian. Ganti kerugian merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan penggantian kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. PT Shopee Internasional Indonesia dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo *ShopeePay* yang hilang.

Pengganti kerugian PT Shopee Internasional Indonesia sesuai Pasal 19 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi dilakukan. Fakta kasus di atas menyatakan bahwa sampai 7 (tujuh) hari Angga dan Majid tidak mendapatkan pemberian ganti rugi. Yang mana dalam kasus ini terbukti bukan kesalahan konsumen. Pasal 19 ayat (4) menjelaskan bahwa saat ada pembuktian adanya unsur kesalahan seperti pada kasus di atas yaitu sistem keamanan yang lemah sehingga akun shopee Angga dan Majid bisa dengan mudah di hack dan

menyebabkan saldo *ShopeePay* hilang, maka PT Shopee Internasional Indonesia wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen.

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pembuktian terbalik untuk kasus kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* seperti kasus di atas tidak bisa dikatakan sebagai pembuktian terbalik di karena hal tersebut bisa menjadi bumerang bagi konsumen. Shopee sebagai pelaku usaha dalam kasus ini haruslah bertanggung jawab atas kesalahan yang dilakukannya melihat respon dari shopee sendiri yang tidak sepenuhnya memberikan solusi mengenai permasalahan kehilangan saldo dengan hanya membekukan akun milik Angga dan Majid, tanpa ada penjelasan mengapa saldo mereka bisa hilang.

Pihak Shopee sebenarnya sudah memberikan beberapa syarat dan ketentuan yang menyangkut tanggung jawab shopee pada *website* resmi milik shopee yang menyangkut pengecualian dan batasan tanggung jawab *ShopeePay* yang bisa diakses online, point tersebut berisi dan menjelaskan bahwa:<sup>98</sup>

## **10. Pengecualian dan Batasan Tanggung Jawab**

10.1 Kami tidak bertanggung jawab atas kelalaian anda dalam menggunakan layanan baik secara sengaja atau tidak sengaja yang kemudian menyebabkan kerugian dalam bentuk biaya, bunga, kerusakan, atau kerugian yang anda atau pihak ketiga alami. Karena kelalaian anda dalam menggunakan layanan.

---

<sup>98</sup> Syarat dan Ketentuan *ShopeePay* Indonesia terdapat dalam <https://shopeepay.co.id/terms>. Diakses pada tanggal 4 Desember 2023.

10.2 Kami dapat mendapatkan praktik umum dan pembatasan terkait penggunaan layanan. Kami berhak mengubah, menghentikan sementara atau menghentikan bagian mana pun dari layanan, dengan pemberitahuan sesegera mungkin atau paling lambat dalam 30 (tiga puluh) hari kerja. Dengan memperhatikan ketentuan mengenai pemberitahuan, kami dapat menolak memproses suatu transaksi.

Khususnya jika:

- a. transaksi tersebut tidak memenuhi syarat dan ketentuan persyaratan layanan ini atau kebijakan privasi, syarat, aturan dan kebijakan lain yang berlaku atau
- b. jika kami memiliki alasan untuk meyakini bahwa transaksi tersebut akan melanggar peraturan undang-undang yang berlaku yang mungkin mengakibatkan kami atau afiliasi kami harus menanggung akibatnya.

10.3 Hak yang anda miliki sehubungan dengan masalah atau ketidakpuasan terhadap layanan adalah dengan mengajukan pengaduan sesuai dengan ketentuan persyaratan layanan ini atau langsung menutup akun anda.

10.4 Menyimpang dari ketentuan bagian 10.1 dan 10.2, jika oleh pengadilan yurisdiksi yang berwenang kami terbukti wajib bertanggung jawab (termasuk atas kelalaian nyata), tanggung jawab kami kepada anda atau kepada pihak ketiga terbatas pada jumlah nominal uang elektronik anda yang bermasalah tersebut.

10.5 Tidak ada satu ketentuan pun dalam persyaratan layanan ini yang membatasi atau meniadakan tanggung jawab atas penipuan atau kecurangan atau atas kewajiban lain secara hukum tidak dapat dibatasi dan/ atau dikecualikan.

Dalam penjelasan di atas Shopee hanya sebatas membahas pengecualian dan batasan tanggung jawab kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian konsumen pengguna *ShopeePay* dalam penjelasan di atas tidak dijelaskan bagaimana tanggung jawab shopee berkaitan dengan hilangnya saldo pengguna *ShopeePay* yang penyebabnya kesalahan server ataupun masalah hack, pada poin 10.5 pun dijelaskan bahwa tidak ada ketentuan dari persyarat ini untuk meniadakan tanggung jawab jadi bisa disimpulkan bahwa shopee tetap harus bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Terkait kasus kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* seharusnya dimasukkan dalam ketentuan diatas. Proses pengaduan yang dijalankan konsumen secara tertib pun tidak menjamin saldo yang hilang bisa kembali, dan lagi-lagi mereka harus mengikhlaskan saldo mereka.

Dalam perjanjian elektronik atau yang disebut dalam perjanjian layanan antara pelaku usaha yaitu shopee dan konsumen juga dijelaskan bahwa dalam syarat layanan sebelum mendaftarkan akun shopee terdapat juga poin pengecualian dan batas tanggung jawab yang menjelaskan bahwa:<sup>99</sup>

### **30. Pengecualian dan Batasan Tanggung Jawab**

---

<sup>99</sup>Syarat Layanan Shopee <https://help.shopee.co.id/portal/4/article/71187> di akses pada tanggal 28 Maret 2024.

30.1 Sejauh yang diizinkan oleh hukum yang berlaku, dalam keadaan apapun shopee tidak akan bertanggung jawab baik dalam hal kontrak, garansi, perbuatan melawan hukum (termasuk, dengan tidak terbatas pada, pengabaian (baik apakah aktif, pasif atau diperhitungkan), kewajiban produk, kewajiban ketat atau teori lainnya), atau penyebab lainnya dari tindakan hukum, dalam keadilan, oleh undang-undang atau hal lainnya untuk:

30.1.1 (A) hilangnya penggunaan; (B) hilangnya keuntungan; (C) hilangnya pendapatan; (D) hilangnya data; (E) hilangnya Good will atau (F) kegagalan merealisasikan simpanan yang diperkirakan, untuk setiap kasus baik secara langsung maupun tidak langsung;

30.1.2 Setiap kerugian tidak langsung, insidental, khusus atau konsekuensial, yang timbul dari atau sehubungan dengan penggunaan atau ketidakmampuan untuk menggunakan situs ini atau layanan, termasuk dengan tidak terbatas pada, setiap kerugian yang diakibatkan olehnya, bahkan jika shopee telah diberi tahu tentang kemungkinan kerugian tersebut.

Dalam penjelasan di atas Shopee telah membatasi tanggung jawab dalam poin 30.1 yang menjelaskan bahwa shopee tidak akan bertanggung jawab baik dalam hal kontrak, garansi, perbuatan melawan hukum yang mana dalam hal ini sebagai syarat layanan sebuah perjanjian antara shopee dan konsumen sudah menyetujui hal tersebut sebagaimana penjelasan apabila konsumen mendaftar maka sudah setuju dengan sebuah syarat layanan serta kebijakan privasi yang dibuat oleh shopee.

Tanggung jawab pelaku usaha telah tercantum dalam Pasal 19 Undang-undang perlindungan konsumen:

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti-rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti-rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Berdasarkan ketentuan tersebut dapat diuraikan bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang disebutkan pada Pasal 19 ayat (1) antara lain untuk bertanggung jawab menggantikan kerugian apabila kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. PT Shopee Internasional Indonesia sebagai pelaku usaha sudah selayaknya bertanggung jawab mengganti kerugian dari kesalahannya berupa sistem keamanan yang lemah dimana hal tersebut membuat Angga dan Majid menderita kerugian. Ganti kerugian merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan penggantian kerugian dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. PT

Shopee Internasional Indonesia dalam hal ini dapat memberikan penggantian kerugian berupa pengembalian saldo *ShopeePay* yang hilang.

Pengganti kerugian PT Shopee Internasional Indonesia sesuai Pasal 19 ayat (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat dilaksanakan dalam waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi dilakukan. Fakta kasus di atas menyatakan bahwa sampai 7 (tujuh) hari Angga dan Majid tidak mendapatkan pemberian ganti rugi. Yang mana dalam kasus ini terbukti bukan kesalahan konsumen. Pasal 19 ayat (4) menjelaskan bahwa saat ada pembuktian adanya unsur kesalahan seperti pada kasus di atas yaitu sistem keamanan yang lemah sehingga akun shopee Angga dan Majid bisa dengan mudah di hack dan menyebabkan saldo *ShopeePay* hilang, maka PT Shopee Internasional Indonesia wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen.

Prinsip tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen juga di atur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang diatur khusus dalam satu bab VI, mulai dari Pasal 19 seperti yang sudah dijelaskan di atas sampai dengan Pasal 28 dari sepuluh Pasal tersebut, dapat di pilah sebagai berikut:<sup>100</sup>

- b. Pasal lainnya yang mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha adalah Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26 dan Pasal 27 yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha;

---

<sup>100</sup> Soemardjono Brodji Soedjono, Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya tentang Tanggungjawab Produk, *Jurnal Ratu Adil*, Vol 3, No.2, Universitas Surakarta, 2014, hlm 4.

- c. Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- d. Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.

Sistem tanggung jawab produk di Indonesia masih menggunakan prinsip tanggung berdasarkan kesalahan dengan pembuktian terbalik dan belum menerapkan sistem tanggung jawab mutlak. Mengenai pembuktian terbalik dalam kasus di atas ada dalam Pasal 28 Undang-undang perlindungan konsumen menyebutkan bahwa: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti kerugian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Rumusan Pasal inilah yang kemudian dikenal dengan sistem pembuktian terbalik.

Beban pembuktian terbalik, dalam praktiknya sendiri belum dilaksanakan secara konsisten, artinya walau sudah ada aturan tentang pembuktian dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, namun beberapa yang sampai ke pengadilan masih menggunakan prinsip lama dengan beban pembuktian pada konsumen. Pada sisi lain, muncul juga pendapat yang mengatakan pembuktian terbalik dalam praktiknya perlu diterapkan secara limitatif, terutama khusus untuk risiko-risiko konsumen yang sudah nyata.<sup>101</sup>

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pembuktian terbalik dalam tanggung jawab pelaku usaha sendiri sudah ada normanya dan bisa digunakan

---

<sup>101</sup> *Ibid*,

dalam sistem pengadilan mengenai kasus diantara konsumen dan pelaku usaha khususnya dalam pertanggung jawaban pelaku usaha PT Shopee Internasional Indonesia dimana dalam kasus yang penulis teliti yaitu kasus kehilangan saldo pengguna *ShopeePay*. Maka berdasarkan analisis PT Shopee Internasional Indonesia bertanggung jawab atas kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* dengan pembuktian terbalik sebagaimana yang sudah dijelaskan dalam Pasal 28 Undang-undang perlindungan konsumen.

Undang-undang Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik juga menjelaskan mengenai tanggung jawab dalam bidang komunikasi dan transaksi elektronik, khususnya bagi para penyelenggara sistem elektronik (umumnya badan hukum perusahaan) pada penelitian ini yaitu PT Shopee Internasional Indonesia yang diatur dalam Pasal 15 Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik bahwa:

“Setiap penyelenggara sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara andal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya”.

Dari Undang-undang diatas bahwa perusahaan penyelenggaraan sistem elektronik harus mempunyai tanggung jawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya.<sup>102</sup>

Kaitan ketentuan di atas dengan kasus yang terjadi pada Angga dan Majid menjelaskan bahwa pengaduan yang sulit bagi para konsumen untuk mencoba menghubungi shopee dengan melakukan pengaduan lewat CS

---

<sup>102</sup> Yonisha Sumual dan Danang Wahyu Muhammad, Konstruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform MarketPlace Shopee, *Jurnal: Media of Law and Sharia*, Vol. 3 No. 2, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020, hlm. 145.

Shopee sudah dengan itikad baik mengikuti prosedur pengaduan yang ada, namun pengaduan dan keluhan konsumen yang disampaikan tidak direspon dengan baik (*slow respon*). Nominal saldo yang hilang bisa saja diikhhlaskan oleh para konsumen namun itu jelas tidak mencerminkan perilaku baik ataupun itikad baik dari pelaku usaha saat konsumen yang menggunakan atau memakai produk mereka tidak mendapatkan haknya sebagai konsumen, malah merasa dirugikan. PT Shopee Internasiona Indonesia selaku pengelola kerjasama baik konsumen, mitra serta penyedia layanan pihak ketiga merupakan kesatuan yang terhubung dalam sistem aplikasi Shopee yang harus bertanggung jawab atas peristiwa tersebut.

Terkait hal ini, tanggung jawab yang dimaksud yakni tanggung jawab dari terdapatnya perbuatan melawan hukum oleh pelaku usaha dompet digital yaitu Shopee sehingga tidak terpenuhinya hak-hak konsumen (pengguna *ShopeePay*) sebagaimana yang dimuat dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen khususnya hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapat ganti rugi pengguna yang berhubungan dekat dengan kasus diatas.

Perbuatan melawan hukum dapat dilihat pada Pasal 1365 KUHPer yang menjelaskan bahwa:

“Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Kaitannya pasal diatas dengan kasus yang dialami oleh Angga Saputra Ariyanto dan Majid Nur Rasyid yang kehilangan saldo *ShopeePay* mereka, dimana mereka tidak mengetahui kenapa saldo mereka tiba-tiba hilang dan saat menghubungi CS Shopee serta menjelaskan kronologi kejadian Angga dan Majid dimintai untuk menunggu konfirmasi dari pihak CS Shopee. Untuk kasus Angga dinyatakan terkena *hack* dan untuk kasus Majid pihak shopee sendiri menyatakan tidak mengetahui sebab mengapa saldo *ShopeePay* bisa hilang. Setelah itu Angga dan Majid tetap berusaha agar saldo mereka bisa kembali namun, dari pihak CS Shopee hanya meminta untuk menunggu hingga waktu yang tidak pasti. Karena memakan waktu dan tenaga serta tidak ada kejelasan lebih lanjut lagi dari pihak Shopee itu membuat Angga dan Majid akhirnya merelakan saldo mereka.

Jika di analisis terhadap unsur-unsur perbuatan melawan hukum , maka didapatkan hasil sebagai berikut:<sup>103</sup>

- a. Adanya Perbuatan, yang mana perbuatan disini memiliki arti positif dan negatif, yaitu perbuatan melakukan sesuatu (positif) dan perbuatan yang berwujud tidak melakukan sesuatu (negatif), sehingga perbuatan itu bertentangan dengan hukum, baik berupa pelanggaran terhadap hak orang lain, terhadap kewajiban sendiri, terhadap kesusilaan, maupun terhadap kepantasan atau kepatutan.

Perbuatan PT Shopee Intenasional Indonesia berupa tidak bertanggung jawab atas kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* atas nama Angga dan Majid

---

<sup>103</sup> Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Rajawali Press, Jakarta 2014, hlm 254-257.

terbukti dengan tidak menyebutkan secara spesifik tentang alasan dan penyebab terjadi hilangnya saldo pengguna *ShopeePay*. Pada kasus diatas CS Shopee hanya beralasan karena sistem error dan karena terkena *hack* kepada Angga dan Majid padahal sudah semestinya Shopee sebagai salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar di Indonesia tidak boleh lalai dalam menjaga sistem keamanan dan kerahasiaan data pribadi pengguna, yang bisa menyebabkan kerugian pada pengguna. Pihak Shopee pun harusnya memperbaiki keamanan akun atau menjamin saldo yang hilang bisa kembali.

- b. Adanya kesalahan adalah berupa kesengajaan maupun kurang hati-hatian. Kesengajaan menunjukkan adanya maksud atau niat dari pelaku usaha untuk menimbulkan akibat tertentu. Akibat itu dapat diketahui atau dapat diduga akan terjadi dan dengan sadar melakukan perbuatan itu. Kurang hati-hatian mempersoalkan masalah kelalaian, lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki.

Kesalahan PT Shopee Internasional Indonesia tersebut adalah perbuatan yang melawan hukum karena melanggar ketentuan tertulis yaitu perundang-undangan, dan melanggar ketentuan tidak tertulis seperti kaidah yang mengatur tata susila, kepatutan, ketelitian dan kehati-hatian yang seharusnya dimiliki seseorang dalam pergaulan hidup dalam masyarakat atau terhadap harta benda warga masyarakat. Kesalahan berupa kurang kehati-hati PT Shopee Internasional Indonesia dalam menjaga sistem keamanan sistem akun shopee membuat terjadinya kehilangan saldo yang diderita oleh Angga

dan Majid dan sudah pasti ada penyebabnya tidak mungkin terjadi begitu saja. Serta lalai mengambil tindakan yang sepatutnya sehingga timbul akibat yang tidak dikehendaki berupa hilangnya saldo *ShopeePay* Angga dan Majid.

- c. Adanya kerugian yang diderita dimaksud adalah kerugian yang berbentuk unsur rugi, biaya dan bunga sebagaimana yang diuraikan sehubungan dengan wanprestasi pada perjanjian dan kerugian sehubungan dengan perbuatan melawan hukum.

Atas kejadian tersebut muncul kerugian kepada pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang yaitu Angga dan Majid dengan masing-masing kerugian atas nama Angga sejumlah Rp1.320.500,00 dan atas nama Majid sejumlah Rp.436.000,00.

- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian, yang dimaksud kerugian yang diderita oleh korban perbuatan melawan hukum itu adalah kerugian yang semata-mata timbul atau lahir karena terjadinya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku. Ini berarti harus dibuktikan kaitan antara kerugian dan kesalahan pelaku usaha pada perbuatan melawan hukum.

Dimana kerugian yang dialami Angga dan Majid berupa kehilangan saldo *ShopeePay* disebabkan oleh perbuatan melawan hukum PT Shopee Internasional Indonesia yang membiarkan akun konsumen lemah dan mudah diretas (*hack*), sehingga menimbulkan kerugian kepada konsumen.

Tanggung jawab shopee berdasarkan perbuatan melawan hukum tidak dapat diterapkan di karenakan secara peluang sendiri saat konsumen

menggugat berdasarkan perbuatan melawan hukum itu tidak akan mudah dimana dalam hal kepemilikan data informasi ada pada PT Shopee Internasional Indonesia. konsumen harus bisa menyediakan data-data yang benar menunjukkan bahwa kesalahan ada pada Shopee. Serta dalam perjanjian elektronik berupa syarat dan layanan yang dibuat oleh Shopee pada poin no 30 tentang pengecualian dan atasan tanggung jawab pun sudah tertulis bahwa Shopee tidak akan bertanggung jawab baik dalam hal kontrak, garansi, perbuatan melawan hukum.

Maka dapat disimpulkan, dalam hal ini PT Shopee Internasional Indonesia dapat dikatakan bertanggung jawab dengan tanggung jawab produk pembuktian terbalik, dimana beban pembuktian ada pada pihak tergugat yaitu PT Shopee Internasional Indonesia Sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas.

Dalam hukum Islam tanggung dikenal dengan istilah *Mas'uliyah*. *Mas'uliyah* atau *Accountability* adalah prinsip yang menuntut seorang pekerja supaya senantiasa berwaspada dan bertanggung jawab atau apa yang dilakukan atau dibelanjakan karena akan diperiksa dan dipersoalkan bukan hanya sekedar di dunia melainkan di hari pembalasan. Tanggung jawab meliputi beberapa aspek, yakni:<sup>104</sup>

- a. Tanggung jawab antara individu dengan individu (*mas'uliyah al-afrad*);
- b. Tanggung jawab dengan masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama*);
- c. Tanggung jawab dengan pemerintah (*mas'uliyah al-daulah*).

---

<sup>104</sup> Abdul Shomad, *Hukum Islam*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm 78.

Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya.

Guna memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggung jawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Tanggung jawab bersifat kodrati, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia, bahwa setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila ia tidak mau bertanggung jawab maka ada pihak yang memaksakan tanggung jawab itu. Dengan demikian tanggung jawab dilihat dari dua sisi, yakni dari sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain. Tanggung jawab sendiri sudah menjadi kodrat manusia, yang artinya sudah menjadi bagian hidup manusia. Tanggung jawab juga dijelaskan dalam Al-Quran, yaitu:

*“Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya”  
(QS. Al-Muddassir:38)*

Ayat di atas menjelaskan bahwa apapun yang dilakukan seseorang pasti memerlukan pertanggungjawaban. Dengan demikian apapun keputusan yang dibuat harus memiliki pertimbangan yang mendalam karena kedepannya akan dipertanggung jawabkan.<sup>105</sup>

Kaitannya dalam kasus di atas tentang permasalahan yang dialami oleh Angga dan Majid atas kerugian saldo *ShopeePay* mereka yang hilang maka

---

<sup>105</sup>*Ibid*, hlm. 79.

Shopee memiliki kewajiban untuk bertanggung jawab atas produk yang mereka ciptakan yaitu *ShopeePay*. Hukum islam menyatakan bahwa setiap perbuatan memiliki tanggung jawab. Disini Shopee memiliki sifat kodrati untuk bertanggung jawab atas kerugian berupa kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* milik Angga dan Majid, sebagaimana yang tercantum dalam Al-Qur'an surah Al Mudatsir ayat 38. Bentuk tanggung jawab berupa penggantian ganti kerugian sejumlah saldo yang hilang.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa, dalam hukum Islam tanggung jawab shopee sangatlah diperlukan karena pada prinsipnya setiap produk yang pelaku usaha produksi atau setiap pekerjaan yang dilakukan manusia haruslah mempunyai tanggung jawab kepada apa yang mereka lakukan, apalagi ini menyangkut orang lain. Melihat pada kasus ini kerugian yang dialami oleh 2 pengguna *shopeePay* di atas, maka pengguna *ShopeePay* dapat menuntut adanya *daman* yang mana berupa ganti kerugian atas kerugian yang diperoleh sebagai bentuk tanggung jawab dari pihak shopee.

Berdasarkan analisis di atas maka dapat dilihat bahwa PT Shopee Internasional Indonesia selaku perusahaan *e-commerce* pemilik dompet digital *ShopeePay* pada aplikasi shopee bertanggung jawab terhadap hilangnya pengguna saldo *ShopeePay* berdasarkan tanggung jawab produk dengan pembuktian terbalik dimana tergugatlah yaitu PT Shopee Internasional Indonesia yang dibebankan dalam pembuktian sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 28 Undang-undang perlindungan konsumen.

**C. Perlindungan hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhannya dan hak mendapatkan ganti rugi pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang**

Pembentukan Perlindungan Konsumen pada dasarnya antara lain dimaksudkan memberikan tempat yang seimbang antara para pelaku usaha dan konsumen. Sekalipun dalam berbagai peraturan perundang-undangan seolah mengatur dan/atau melindungi konsumen, tetapi pada kenyataannya pemanfaatan wadah dalam aduan kerugian adalah kendala yang menyulitkan konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen sendiri mencoba untuk memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen tersebut. Meskipun demikian pada pelaksanaan di lapangan, konsumen biasanya belum secara maksimal memperoleh perlindungan hukum secara adil.

Perlindungan hukum terhadap pengguna dompet digital (*E-Wallet*) yang mengalami kebocoran data diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dimana terdapat hak-hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak untuk memperoleh ganti rugi sebagaimana diatur dalam Pasal 4 angka (3) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa” dan juga terdapat pada Pasal 4 angka (4) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi” hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan” serta pada Pasal 4 angka (8) Undang-undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “hak untuk mendapatkan

kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Aturan di atas semestinya dapat memberikan kesempatan pada pengguna dompet digital (*E-wallet*) untuk menyampingkan kekurangan-kekurangan dari pelayanan dompet digital yang diberikan. Sebagai timbal balik, para pelaku usaha yang disini merupakan pihak dari yang menyediakan dompet digital (*E-Wallet*) berkewajiban untuk mendengarkan pendapat atau keluhan konsumennya.<sup>106</sup> Berikut penjelasan hak-hak yang penulis tulis dalam kasus ini adalah:<sup>107</sup>

**a. Hak untuk memperoleh informasi;**

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal cacat instruksi atau cacat karena informasi tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk. Informasi yang merupakan hak konsumen tersebut diantaranya adalah mengenai manfaat kegunaan produk, efek samping atas penggunaan produk,

---

<sup>106</sup> Muhammad Fahri Fauzadeli dan Rani Apriani, Perlindungan Hukum terhadap Nasabah E-Wallet atas Kebocoran Data dan Kehilangan sejumlah Dana, *Jurnal Ilmiah Hukum QISTIE*, Vol.15 No. 2, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, 2022, hlm 229.

<sup>107</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm.41.

serta identitas produsen dari produksi tersebut. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, baik dengan mencantumkan label yang melekat pada kemasan produk, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh produsen, baik melalui media cetak atau media elektronik.

Berkaitan dengan kasus di atas pihak Shopee bisa memberikan himbauan agar tidak memberikan kode sandi *ShopeePay* kepada orang lain atau pun OTP kepada pihak yang mengaku shopee karena hal tersebut tidak pernah diminta oleh pihak shopee. Dalam kasus ini Angga dan Majid pun menyatakan bahwa mereka tidak pernah memberikan sandi ataupun akun mereka kepada orang lain. Himbauan resmi shopee sudah ada melalui syarat dan ketentuan kebijakan kerahasiaan *ShopeePay* pada website resmi shopee, dapat diakses melalui <https://shopeepay.co.id/terms>. Didalamnya sudah menuliskan semua informasi berupa penggunaan *ShopeePay*. Ketentuan mengenai himbauan keamanan saldo *ShopeePay* juga ada dalam website resmi shopee. Dan pengguna *ShopeePay* dapat mengakses dengan membuka website resmi shopee. Pada kenyataan kasus di atas para konsumen khususnya Angga dan Majid belum sepenuhnya paham akan informasi yang diberikan oleh pihak shopee. Dilihat saat ada pemberitahuan penambahan no rekening pada pesan sms konsumen menghiaraukan tidak langsung melaporkan kepada shopee. Padahal hal tersebut adalah pintu masuk terjadinya akun dihack.

**b. Hak untuk didengar;**

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hal ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen. Hak ini dapat disampaikan baik secara perorangan, maupun secara kolektif, baik yang disampaikan secara langsung maupun diwakili oleh suatu lembaga tertentu, misalnya melalui YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia).<sup>108</sup>

Berkaitan dengan kasus di atas hak untuk didengar harusnya benar adanya saat konsumen mengalami kerugian, fitur *ShopeePay* pun sebenarnya sudah memberikan arahan saat terjadi hilangnya saldo *ShopeePay* ataupun kendala lainnya dengan menghubungi Layanan Pengaduan Konsumen pada kontak yang sudah tertera pada layanan pengaduan konsumen pada *ShopeePay* yang berisi: Call Center: (021) 39500300, menghubungi *Customer Service* melalui email, serta live chat pada pusat bantuan di aplikasi Shopee. Layanan tersebut seharusnya memberikan solusi dan mendengarkan keluhan konsumen contohnya pada kasus kehilangan saldo *ShopeePay* yang dialami oleh Angga

---

<sup>108</sup> *Ibid*,

dan Majid yang sudah berusaha menghubungi CS Shopee dan menceritakan kronologi kejadian saat saldo mereka hilang secara tiba-tiba.

Namun yang terjadi untuk kasus Angga dinyatakan bahwa akun shopee di *hack* dan kasus Majid pihak CS Shopee sendiri mengaku tidak mengetahui penyebab hilangnya saldo *ShopeePay* yang dimilikinya. Saat hendak menindaklanjuti dan mencari cara agar saldo *ShopeePay* bisa kembali. Pihak CS Shopee susah dihubungi, dan hanya meminta untuk menunggu. Dimana ini tidak mencerminkan itikad baik untuk memberikan solusi, bahkan seakan mengabaikan keluhan hingga berhari-hari dan tidak lagi menindak lanjuti kerugian konsumen konsumen. Pihak CS Shopee pun tidak menyebutkan secara spesifik tentang alasan dan penyebab terjadinya kehilangan saldo *ShopeePay* Angga dan Majid, serta *slow respon*. Saat ingin menindaklanjuti kerugian tersebut pihak CS Shopee beralasan sistem eror.

**c. Hak untuk memperoleh ganti kerugian.**

Hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini terkait baik yang berupa kerugian materi, maupun kerugian yang menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai

(diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.<sup>109</sup>

Berkaitan dengan kasus di atas hak untuk memperoleh ganti kerugian merupakan hak yang sangat diinginkan oleh semua konsumen yang mengalami kerugian akibat produk pelaku usaha, namun tetap saja kerugian haruslah dilihat siapakah yang menyebabkan kerugian tersebut terjadi. Apakah memang dari kesalahan pelaku usaha atau kesalahan datang dari konsumen sendiri. Untuk 2 kasus di atas mereka sudah menjelaskan bagaimana kronologi yang terjadi dan dari kasus tersebut Angga dan Majid merasa tidak pernah memberikan atau memberitahu kode sandi ataupun informasi tentang *ShopeePay* mereka kepada siapapun. Angga dan Majid sebagai pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang masing-masing untuk kasus Angga sejumlah Rp. 1.320.500,00 dan Majid sejumlah Rp. 436.000,00 dalam kasus ini pun telah mengikuti prosedur pengaduan dengan baik yakni menghubungi CS shopee dan mengikuti arahan yang diberikan namun tetap saja pada kenyataannya mereka tidak mendapatkan kembali saldo mereka yang hilang. Dilihat dari kasus diatas Angga dan Majid menjelaskan hingga saat ini saldo mereka yang hilang belum mendapatkan ganti rugi sejumlah saldo *ShopeePay* yang hilang. Pihak CS Shopee beralasan dengan sistem eror. Walaupun kasus kehilangan saldo *ShopeePay* masih jarang atau dengan nominal yang tidak besar namun bagi beberapa konsumen berapapun nominal tersebut sangatlah penting dan berharga, mereka hanya bisa mengikhlaskan kejadian tersebut

---

<sup>109</sup> *Ibid*,

karena merasa akan memerlukan waktu yang panjang dalam mengurus perihal kehilangan saldo ini, dari beberapa kasus perdata pun sama ganti kerugian dana yang hilang jarang sekali mendapatkan kembali dana mereka yang hilang, dan lebih banyak mengikhlaskan, padahal sudah seharusnya hukum melindungi hak bagi setiap konsumen.

Beberapa kejadian kehilangan saldo dana biasanya dikarenakan akun mereka terkena *hack*, atau kebocoran data. Padahal data pribadi merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan dari pihak konsumen. *Privacy* disini juga seharusnya dijaga kerahasiaannya oleh pihak dompet digital (*E-Wallet*) sebagaimana diatur dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang secara singkat mengatur mengenai perlindungan data pribadi.

Semakin berkembangnya teknologi maka permasalahan terkait konsumen semakin kompleks sehingga perlindungan hukumnya juga menjadi penting. Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa perlindungan konsumen sendiri merupakan suatu upaya dalam memberikan kepastian dalam bidang hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya dengan menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen sendiri memiliki bahasan yang sangat luas mengenai perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa dalam hal cara

mendapatkan barang dan jasa sampai akibat-akibat yang biasa timbul dari penggunaan barang dan/ atau jasa.<sup>110</sup>

Seperti contohnya pada kasus yang terdapat pada penelitian ini yaitu berupa kasus kehilangan saldo pada dompet digital (*E-Wallet*) *ShopeePay* yang merugikan konsumen tentunya ditambah mereka tidak mengetahui sebab terjadinya kehilangan saldo tersebut dan berharap didengar keluhan mereka serta diberikan solusi serta ganti rugi atau saldo mereka bisa kembali lagi. Seperti kerugian yang dialami oleh 2 (dua) korban yang bernama Angga Saputra Ariyanto dan Majid Nur Rasyid seperti yang sudah dijelaskan diatas sebelumnya.

Keberadaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat penting sebagai tolak ukur dalam menjamin pemberian kepastian hukum agar memicu timbulnya dampak positif bagi pengguna dompet digital dalam hal menjamin dan terpenuhinya kebutuhan mereka, serta sebagai acuan untuk mengatasi sejauh mana batasan pertanggungjawaban yang harus diberikan oleh perusahaan dompet digital (*E-wallet*).<sup>111</sup>

Keberadaan Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai payung hukum juga sangat penting sebagai penjamin kepastian hukum bagi pengguna saat bertransaksi elektronik, didalamnya telah diatur mengenai pengertian transaksi elektronik yang merupakan perbuatan yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik yang merupakan perbuatan yang

---

<sup>110</sup> *Ibid*, hlm 231-232.

<sup>111</sup> Putu Dina Marta Ratna Sari dan I Made Dedy Priyanto, Perlindungan Hukum Kepada Konsumen terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online, Kertha Semaya, *Journal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No.1, 2018, hlm 1-13.

dilakukan dengan menggunakan media elektronik sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 termasuk ke dalam subjek disini yakni, produsen, konsumen dan server.<sup>112</sup> Yang dimaksud produsen yaitu pihak PT Shopee Internasiona Indonesia atau shopee, konsumen disini adalah pengguna aplikasi dompet digital ,dan servernya adalah dompet digital *ShopeePay* yang memiliki hubungan antar subjek hukum dan memiliki hak yang setara dan saling berhubungan.

Pelaku usaha yang melanggar hak-hak konsumen dikenakan sanksi. Pada dasarnya, hubungan antara konsumen dan pelaku usaha adalah hubungan hukum keperdataan, namun Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengenakan sanksi pidana bagi pelanggaran hak-hak konsumen. Sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 45 ayat 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen:

“Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat 2 tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang”.

Dalam hubungan antara para pihak saling berkaitan satu dengan lain dan karenanya menimbulkan akibat hukum yang berupa banyaknya hak dan kewajiban yang bermula saat para pihak saling sudah sepakat atau mengikatkan diri untuk memulai memberikan janji-janji sesuai isi perjanjian, serta informasi dan ketentuan terkait barang atau jasa sehingga hak dan kewajiban dalam perjanjian transaksi digital sistem marketplace wajib dipenuhi dan sesuai

---

<sup>112</sup> Renny NS Koloay, Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi, *Jurnal Hukum Unsrat*, Vol.22 No.5, 2016, hlm.16-27.

dengan akibat dari perjanjian yang sah dalam Pasal 1338 KUHPer dan Undang-undang yang berlaku.<sup>113</sup>

Sesuai dengan hak dan kewajiban bagi Pelaku usaha dan Konsumen yang terdapat di dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen maka sudah seharusnya pelaku usaha yaitu pihak Shopee memberikan perlindungan hak-hak konsumen dan memenuhi hak tersebut khususnya yang bersangkutan dengan kasus dalam penelitian ini pada hak atas informasi, hak untuk didengarkan keluhan dan hak mendapatkan ganti kerugian yang sudah dijelaskan diatas.

Ditinjau dari hukum Islam, pemakaian istilah hak itu sendiri sebenarnya dalam bahasa arab memiliki banyak arti seperti ketetapan, yang pasti, penjelasan, kebenaran, jatah atau bagian, hakikat dan kewajiban. Istilah hak oleh para ahli hukum Islam sebagaimana yang dikemukakan oleh Wahbah Zuhaily yaitu *“Suatu sifat kekhususan dimana dengannya syara’ menetapkan suatu kekuasaan bagi pemiliknya atau kewajiban atas objeknya”*. Definisi ini menunjukkan bahwa sumber kepemilikan terhadap hak berasal dari *syara’* karena hak dalam pandangan Islam adalah pemberian Allah SWT. Dalam kajian fiqih Islam kebenaran dan keakuratan informasi ketika seorang pelaku usaha mempromosikan barang dagangannya menempati kajian yang signifikan. Islam tidak mengenal istilah bahwa konsumen yang harus berhati-hati. Dalam Islam yang berlaku adalah prinsip keseimbangan. Antara pelaku dan konsumen harus sama-sama berhati-hati. Disamping itu dalam Islam

---

<sup>113</sup> Sonia Ghanyyu Rebia, *Op. Cit*, hlm. 259.

informasi produk yang diberikan kepada konsumen tidak hanya berhubungan dengan kuantitas dan kualitas barang akan tetapi juga berkaitan dengan efek samping atau bahaya pemakaian<sup>114</sup>.

Pesan atau informasi yang disampaikan dan bertujuan untuk mencapai efektivitas pengaruh informasi yang tidak merugikan kedua belah pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen. *Qashash atau Naba al Haq*, yaitu informasi yang disampaikan harus menggambarkan kisah, berita, dan informasi yang benar, terutama yang berhubungan dengan isi informasi yang disampaikan.<sup>115</sup> Informasi yang tidak menyembunyikan kebenaran yang perlu diketahui masyarakat dan mencampuradukkan berita benar dengan berita yang salah, yang terdapat dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah ayat 42, yang artinya adalah:

*“Jangan kalian mencampuradukkan kebenaran yang diturunkan kepada kalian dengan kebatilan yang kalian rekayasakan dan menyembunyikan kebenaran tersebut sehingga keduanya tidak dapat dibedakan”*

Kaitannya dengan kasus di atas tentang permasalahan hilangnya saldo pengguna *ShopeePay* berkaitan dengan hak atas informasi sangatlah penting. Hak ini dimaksudkan agar konsumen mendapatkan informasi yang benar dan jelas tentang sebuah produk agar terhindar dari kesalahan saat memilih barang atau jasa. Salah satu kecacatan dalam produk disebabkan kurang memadainya sebuah informasi tentang produk tersebut. Angga dan Majid selaku korban atas hilangnya saldo pengguna *ShopeePay* mereka berhak mendapatkan hak atas

---

<sup>114</sup> Muhammad Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Ulumuddin*, Vol V, No. 1 Fakultas Hukum IAIN Raniri, 2009, hlm. 364.

<sup>115</sup> Agus Sofyandi Kahfi, Informasi dalam Perspektif Islam, *Jurnal Komunikasi MediaTor*, Vol. 7, No.2, 2006, hlm 323-324.

informasi yang benar. Islam menyebutkan bahwa menyembunyikan informasi yang benar merupakan perbuatan melanggar aturan *syara*'.

Perlindungan hak selanjutnya adalah mengenai perlindungan hak untuk didengarkan keluhannya, konsumen memiliki hak untuk didengarkan keluhannya saat mengalami kerugian akibat memakai produk pelaku usaha. Dalam penerapannya konsumen memiliki hak untuk mengutarakan keluhannya atas barang atau jasa yang diterimanya jika ditemukan kecacatan atau permasalahan. Pelaku usaha seharusnya mendengarkan keluhan konsumen dan memberikan penyelesaian yang baik. Kegiatan yang menyebabkan kerugian konsumen dalam Islam dijelaskan terutama yang bersumber dari perilaku produsen sebagai penjual atau pihak yang berlaku curang terhadap pihak lain. Larangan tersebut dimaksudkan untuk tidak terjadi kerugian atas hak salah satu pihak atau keduanya. Al-Qur'an melarang perbuatan yang merugikan orang lain seperti merugikan hak hak konsumen:<sup>116</sup>

*“dan Syu'aib berkata: “Hai kaumku, cukupkanlah takaran dan timbangan dengan adil, dan janganlah kamu merugikan manusia terhadap hak-hak mereka dan janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan” (Hud:85)*

Berkaitan dengan kasus diatas tentang permasalahan hilangnya saldo Pengguna *ShopeePay* atas nama Angga dan Majid maka pihak Shopee sudah seharusnya mengirimkan keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Islam mengajarkan untuk selalu melindungi hak-hak konsumen agar tidak melahirkan kerugian. Larangan untuk melanggar hak setiap orang dinilai

---

<sup>116</sup> Mukhlisin, Fitri Fatorina, Chamid Sutikno, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen, *Economics, Social, and Humanities Journal (ESOCHUM)*, Vol 2, No. 1, Universitas Nahdlatul Ulama, 2022, hlm. 8.

dengan perbuatan tidak adil. Dimana Angga dan Majid memiliki hak untuk didengarkan keluhannya. Dan shopee sudah sewajarnya sepenuhnya mendengarkan keluhan dan memberikan solusi atas keluhan tersebut serta tidak menutupi hal-hal yang seharusnya disampaikan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Hud ayat 85.

Di dalam pandangan hukum Islam ada dua faktor yang menyebabkan ganti rugi, ada dua macam sebab terjadinya ganti rugi (*dhaman*). Pertama tidak terlaksananya akad, dan kedua alfa dalam melaksanakan akad. Yakni apabila akad yang sudah tercipta secara sah menurut ketentuan hukum itu tidak dilaksanakan oleh debitur, atau dilaksanakan tetapi tidak sebagaimana mestinya, amak terjadinya kesalahan di pihak debitur, baik kesalahan ini karena kesengajaan untuk tidak melaksanakan akad, atau kesalahan karena kelalaiannya. Kesalahan dalam ilmu fiqih disebut dengan *at-ta'addi*, yakni suatu sikap yang bertentangan dengan hak dan kewajiban dan tidak diizinkan oleh *syara* (agama). Artinya suatu sikap yang bertentangan dengan hak dan kewajiban.<sup>117</sup> Adapun hadis berdasarkan Fatwa DSN- MUI Nomor: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti rugi (*ta'widh*) :

*“Tidak boleh membahayakan diri sendiri dan tidak boleh pula membahayakan orang lain” (HR Ibnu Majah dan Ahmad).*

Ketentuan ganti rugi menurut fatwa DSN-MUI Nomor 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang ganti rugi:

**Pertama: Ketentuan umum**

---

<sup>117</sup> Imam Taqi Al-Din Abu Bakr Ibn Muhammad Al-Husini, *Kifayat Al-Akhyar*, Beirut; Dar al Kutub al-ilmiah, 2020.

- 1) Ganti rugi (*ta'widh*) hanya boleh dikenakan atas pihak yang dengan sengaja atau karena kelalaian melakukan sesuatu yang menyimpang dari ketentuan akad dan menimbulkan kerugian pada pihak lain.
- 2) Kerugian yang dapat dikenakan *ta'widh* sebagaimana dimaksud dalam ayat 1 adalah kerugian riil yang dapat diperhitungkan dengan jelas.
- 3) Kerugian riil sebagaimana dimaksud ayat 2 adalah biaya-biaya riil yang dikeluarkan dalam rangka penagihan hak yang seharusnya dibayarkan.
- 4) Besar ganti rugi adalah sesuai dengan nilai kerugian riil (*real loss*) yang pasti dialami (*fixed cost*) dalam transaksi tersebut dan bukan kerugian yang diperkirakan akan terjadi (*potential loss*) karena adanya peluang yang hilang (*opportunity loss* atau *al-furshah al dha-i'ah*).
- 5) Ganti rugi hanya boleh dikenakan pada transaksi akad yang menimbulkan utang piutang (*dain*) seperti salam, *istishna'* serta murabahah dan ijarah.

**Kedua: Ketentuan Khusus**

- 1) Ganti rugi yang diterima dalam transaksi di LKS dapat diakui sebagai hak (pendapatan) bagi pihak yang menerimanya.
- 2) Jumlah ganti rugi besarnya harus tetap sesuai dengan kerugian riil dan tata cara pembayarannya tergantung kesepakatan para pihak.
- 3) Besarnya ganti rugi tidak boleh dicantumkan dalam akad.
- 4) Pihak yang cedera janji bertanggung jawab atas biaya perkara dan biaya lainnya yang timbul akibat proses penyelesaian perkara.

**Ketiga: Penyelesaian Perselisihan**

Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau terjadi perselisihan di antara kedua belah pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui Badan Arbitrase Syariah setelah tidak mencapai kesepakatan melalui musyawarah.

***Keempat: Ketentuan Penutup***

Fatwa ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan, jika dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan, akan diubah dan disempurnakan sebagaimana mestinya.

Sedangkan konsep kerugian dalam Islam menurut Syamsul Anwar , lebih menitik beratkan pada hak dan kewajiban antara debitur dan kreditor menurutnya, santunan dalam Islam hanya dibebankan oleh debitur jika kreditor dirugikan oleh debitur sebagai akibat dari tidak melaksanakan tanggung jawab atau ingkar janji. Kompensasi hanya dibebankan kepada debitur yang mengingkari janjinya jika kerugian yang diderita kreditor memiliki hubungan dengan perbuatan ingkar janji atau ingkar kontrak dengan debitur.<sup>118</sup>

Pada sebuah akad, para pihak wajib melaksanakan perikatan yang timbul dari akad. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana mestinya, tentu akan menimbulkan kerugian bagi pihak lain yang mana dalam hal ini mengharapkan terpenuhinya pelaksanaan akad tersebut.<sup>119</sup>

Kaitannya dengan kasus diatas adalah saat pengguna *ShopeePay* yaitu Angga dan Majid yang sudah melakukan akad sesuai dengan kesepakatan serta

---

<sup>118</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2010, hlm.49.

<sup>119</sup> Ilham Abdi Prawira, Kompensasi Ganti Rugi Bunga dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, Vol.11 No.1 Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022, hlm. 23.

sudah mematuhi kebijakan yang diatur dan sesuai apa yang dibuat oleh pihak shopee maka sudah seharusnya saat terjadi kerugian berupa kehilangan saldo *ShopeePay* yang mana kerugian tersebut bukan dari kesalahan konsumen maka pihak shopee seharusnya bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi. Sebagaimana yang sudah dijelaskan berdasarkan Fatwa DSN- MUI Nomor: 43/DSN-MUI/VIII/2004 tentang Ganti rugi maka Angga dan Majid memiliki hak untuk mendapatkan ganti kerugian atas kehilangan saldo *ShopeePay* mereka.

Maka dapat disimpulkan dalam hal terjadinya akad, dimana pihak Shopee yang seharusnya melindungi hak-hak konsumen pada kasus kehilangan saldo *ShopeePay* dan dapat dikatakan bertindak tidak sesuai dengan prestasinya. Kerugian yang timbul bukan dari akibat kesalahan konsumen tidak boleh dibiarkan begitu saja, yang mana artinya harus mendapatkan penggantian atas kerugian yang dialami konsumen pengguna *ShopeePay*. Hukum Islam mengatur bahwa kerugian dapat dimintakan ganti rugi sebesar kerugian yang dialami oleh para pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang. Para pengguna dapat menuntut hak-hak mereka sesuai dengan peraturan yang ada.

Ketentuan-ketentuan di atas diharapkan dapat memberikan perlindungan hak-hak konsumen yang dirugikan atas kejadian kehilangan saldo pada aplikasi dompet digital akibat dari memanfaatkan jasa yang dipasarkan pelaku usaha. Mengingat bahwa konsumen memiliki hak-hak yang harus diperjuangkan sebagaimana telah dijelaskan pada Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Yang mana hak-hak konsumen tersebut

merupakan wujud nyata dari kewajiban pelaku usaha dalam kegiatan transaksi yang mewajibkan pelaku usaha bertanggung jawab secara mutlak atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi dan/atau menggunakan barang dan/atau jasa yang dipasarkan pelaku usaha.

Berdasarkan analisis di atas, perlindungan hak atas informasi belum secara penuh terpenuhi karena konsumen sendiri sudah membaca, mengetahui, namun belum sepenuhnya paham dengan penyampaian informasi mengenai *ShopeePay* yang dituliskan oleh shopee dalam website resmi mereka, dan hak untuk didengarkan keluhan tidak terpenuhi seutuhnya karena keluhan yang disampaikan tidak diberikan solusi serta pihak CS Shopee tidak secara spesifik menyebutkan alasan dan penyebab terjadinya kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* serta dalam menanggapi keluhan masih *slow respon* dan hanya dilakukan pembekuan akun shopee saja, dan hak mendapatkan ganti rugi bagi pengguna *ShopeePay* yang saldonya hilang belum juga terpenuhi dengan faktanya sampai saat ini Angga dan Majid belum mendapatkan ganti kerugian sejumlah saldo mereka yang hilang, padahal undang-undang konsumen sudah mengatur perlindungan hak-hak konsumen, dan haruslah dijalankan pemenuhan hak-hak tersebut bagi pelaku usaha shopee yang mana memiliki kewajiban untuk mengganti kerugian atas apa yang konsumen alami dan mendapatkan jawaban mengapa saldo mereka bisa hilang agar bisa terhindar dari masalah seperti ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian analisis di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Shopee Internasional Indonesia bertanggung jawab terhadap hilangnya saldo pengguna *ShopeePay* berdasarkan tanggung jawab produk dengan pembuktian terbalik dimana PT Shopee Internasional Indonesia sebagai pihak tergugat dibebankan dalam hal pembuktian sebagaimana yang dijelaskan dalam Pasal 28 Undang-undang Perlindungan Konsumen.
2. Perlindungan hak atas informasi belum sepenuhnya terpenuhi melihat Angga dan Majib yang masih belum paham terhadap informasi yang diberikan oleh pihak shopee, perlindungan hak untuk didengarkan keluhan belum sepenuhnya terpenuhi melihat keluhan didengarkan namun tidak secara lengkap menjelaskan penyebab dan alasan terjadinya hilang saldo *ShopeePay* serta dalam mendengarkan keluhan CS Shopee masih *slow respon* dalam menanggapi keluhan tersebut, hak untuk mendapatkan ganti kerugian belum terpenuhi dengan fakta bahwa Angga dan Majid hingga hingga saat ini belum menerima ganti kerugian atas kehilangan saldo *ShopeePay* yang mereka alami. Shopee sebagai pelaku usaha wajib memenuhi hak – hak konsumen, sesuai dengan ketentuan Undang-undang perlindungan konsumen.

## B. Saran

1. Kepada PT Shopee Internasional Indonesia untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap keamanan sistem serta lebih meningkatkan lagi keamanan sistem akun pengguna shopee. Mengingat terjadinya kasus kehilangan saldo *ShopeePay* di karenakan keamanan sistem yang lemah. Selain itu, PT Shopee Internasional Indonesia agar lebih terbuka dengan menyampaikan transparansi informasi terkait pemberitahuan rincian penyebab atau alasan dari terjadinya kehilangan saldo pengguna *ShopeePay* dan segera melakukan kewajiban memberi ganti rugi kepada pengguna *ShopeePay* yang telah dirugikan. Kepada pemerintah hendaknya supaya memperbaiki aturan-aturan hukum yaitu Undang-undang perlindungan konsumen khususnya pada tanggung jawab pelaku usaha. Agar mampu menampung keberadaan pengguna dompet digital khususnya pada penggunaan uang elektronik seperti *ShopeePay* yang mengalami kehilangan saldo agar mendapatkan kepastian hukum.
2. Kepada konsumen khususnya yang menggunakan dan menyimpan saldo mereka pada dompet digital (*E-Wallet*) jenis apapun itu lebih berhati-hati dan tidak menyimpan saldo dengan jumlah yang besar didalamnya serta tidak mengisi untuk pembayaran yang *urgent* karena saat ada kendala atau sampai saldo hilang akan menimbulkan kesulitan. Dan juga menyarankan kepada konsumen agar tidak perlu ragu dalam menyampaikan aduan saat terjadi masalah dalam penggunaan sistem dompet digital (*E-Wallet*), dengan melakukan prosedur pengaduan

sesuai ketentuan penerbit agar bisa segera di tindak lanjuti dan diberikan solusi permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Abdul Atsar dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Dee publish, Yogyakarta, 2019.
- Abdul Halim Barkatullah, *Hak-hak Konsumen*, ctk. Pertama, Nusa Media, Banjarmasin, 2010.
- Abdoel Djamall, *Pengantar Ilmu Hukum Indonesia*, Raja Grafindo, Jakarta, 2006.
- Abdul Shomad, *Hukum Islam*, Kencana, Jakarta, 2010.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk. Pertama, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ct Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta , 2018.
- Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011.
- , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. Kelima, Sinar Grafika, Jakarta, 2016,
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Ctk Kedua, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta Selatan, 2008.
- Imam Taqi Al-Din Abu Bakr Ibn Muhammad Al-Husini, *Kifayat Al-Akhyar*, Beirut;Dar al Kutub al-ilmiyah, 2020.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.

- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Jusmaliani, *Bisnis berbasis syariah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Mahdi Rizqullah Ahmad, *Biografi Rasulullaj, Sebuah studi Analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentuk*, Qisthi Press, Jakarta, 2009.
- M. Ali Mansyur, *Penegakan Hukum Tanggung Gugat Produsen Dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*, Genta Press, Yogyakarta, 2007.
- Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Rajawali Press, Jakarta 2014.
- , *Perbuatan Melawan Hukum (Pendekatan Kontemporer)*, Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2005.
- Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, dalam Erman Rajaguguk, *dkk, Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk I, Mandar Maju Bandung, 2000.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Ctk. Keempat belas, Kencana, Jakarta, hlm 93.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1992.
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 19991.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk ke-3, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 2010.
- Suratman dan Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, Ctk kesatu ,Alfabeta, Bandung, 2013.
- Soejono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Ctk. Ke-11, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009.
- Yusuf Sofiel, *Pelaku Usaha, Konsumen dan Tindak Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2006.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

## **Jurnal**

Azka Fikri, Pengaruh Penggunaan ShopeePay sebagai Dompot Digital terhadap perilaku Konsumtif Mahasiswa FBE USU, *Jurnal: Komunika*, Vol.17, No.2, Universitas Sumatera Utara, 2021.

Agus Sofyandi Kahfi, Informasi dalam Perspektif Islam, *Jurnal Komunikasi MediaTor*, Vol. 7, No.2, 2006.

Aldi Samara dan Metta Susanti, Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman pengguna dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma, *Jurnal Riset Akuntansi*, Vol.1 No. 2, Universitas Buddhi Dharma, 2023.

Choirunnisak, Sosialisasi Perlindungan Konsumen dalam Islam di Desa Nusa Makmur Kecamatan Air Kumbang, *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol 1 No 2, 2021

Damasha Khoiri Clevalda dan Dona Budi Kharisma, Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dompot Digital oleh Bank Indonesia, *Jurnal Privat Law* Volume 9 Nomor 1, Universitas Sebelas Maret, 2021.

Dewi Ida Ayu Dea Pradyan dan I Wayan Novy Purwanto, Perlindungan Hukum terhadap Konsumen atas Iklan di Televisi yang menyesatkan, *Journal Ilmu Hukum*, Vol 7 No. 4, Universitas Udayana, 2019.

Edwin Asmadi, Aspek Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Penggunaan Aplikasi Pembayaran Elektronik (Electronic Payment), *Jurnal: Journal of Law*. Vol.1 No.2 , 2018.

Faisal dan Istiqamah, Hubungan Hukum Produsen dengan Konsumen Retail Goods, *Alauddin Law Development Journal (ALDEV)*, Vol. 3 No. 1, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021.

Fiona Pappano Naomi, Perlindungan Hukum Pengguna E-Wallet Dana Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, *Jurnal Kertha Semaya*, Vol.9 No.1, 2020.

Fitri Mawardani dan Renny Dwijayanti, Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Promosi Cashback terhadap minat Mahasiswa dalam menggunakan Dompot Digital ShopeePay pada Aplikasi Shopee, *Jurnal: Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, Vol 9 No 3 ,2021.

- Ilham Abdi Prawira, Kompensasi Ganti Rugi Bunga dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Kajian Ilmu Hukum*, Vol.11 No.1 Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2022.
- Louis Yulius, Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produk yang merugikan Konsumen, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.1 No.3, 2013.
- Maria Kristina Situmorang, Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Penggunaan Uang Elektronik (Dompot Digital) sebagai Alat Pembayaran Pada Masa Pandemi Covid-18 di Kota Medan, *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, Vol 4 No 1 tahun, Universitas Quality, 2021.
- Muhammad Fahri Fauzadeli dan Rani Apriani, Perlindungan Hukum terhadap Nasabah E-Wallet atas Kebocoran Data dan Kehilangan sejumlah Dana, *Jurnal Ilmiah Hukum QISTIE*, Vol.15 No. 2, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, 2022.
- Muhammad Yusri, Kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Ulumuddin*, Vol V, No. 1 Fakultas Hukum IAIN Raniri, 2009.
- Mukhlisin, Fitri Fatorina, Chamid Sutikno, Tinjauan Hukum Islam Terhadap Perlindungan Hak-Hak Konsumen, *Economics, Social, and Humanities Journal (ESOCHUM)*, Vol 2, No. 1, Universitas Nahdlatul Unlama, 2022.
- Putu Dina Marta Ratna Sari dan I Made Dedy Priyanto, Perlindungan Hukum Kepada Konsumen terhadap Penggunaan Klausula Baku Yang Tercantum Pada Toko Online, Kertha Semaya, *Journal Ilmu Hukum*, Vol. 7 No.1, 2018.
- Renny NS Koloay, Perkembangan Hukum Indonesia Berkenaan Dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi, *Jurnal Hukum Unsrat*, Vol.22 No.5, 2016.
- Rotua Nainggolan dan Faizah Bafadhal, Kewajiban Pelaku Usaha dalam Menjamin Mutu Barang dan Jasa Konstruksi Dalam Perspektif Perundang-undangan, *Zaaken: Journal of Civil and Business law*, Vol.2 No. 1, Universitas Jambi, 2021.
- Ruslan Abd Ghofur, Akibat Hukum dan Terminasi Akad dalam Fiqih Muamalah, *Jurnal Asas*, Vol.2 No. 2, 2010.
- Siti Umayyah, Dalam pusaran dompet digital: Praktik Konsumsi Dompot Digital di kalangan kaum muda kontemporer, *Jurnal Satwika*, Vol 6 No. 2, Universitas Negeri Surabaya, 2022.
- Shukla Suchita dan Chirag Malhotra, Digital payments in India, *Journal of Business and Management*, Vol 9, 2017.

Soemardjono Brodji Soedjono, Hukum Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Konsumen di Dunia Maya tentang Tanggungjawab Produk, *Jurnal Ratu Adil*, Vol 3, No.2, Universitas Surakarta, 2014.

Sonia Ghanyyu Rebia, Tinjauan Hukum Marketplace Shopee terhadap peraturan Pasal 32 POJK Nomor 13/POJK.02/2018 di Indonesia, *Jurnal Education and development*, Vol 11 No.1, Universitas Indonesia, 2023.

Yonisha Sumual dan Danang Wahyu Muhammad, Konstruksi Hukum dalam Perjanjian Jual Beli Online Platform MarketPlace Shopee, *Jurnal: Media of Law and Sharia*, Vol. 3 No. 2, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2020.

### **Skripsi**

Fitria Eka Syamcahyati, *Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Uang Elektronik (Elektronik Money) berdasarkan Undang – undang Perlindungan Konsumen*, Skripsi, Universitas Jambi, 2022.

Hanna Salsabila, *Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Elektronik Pengguna Layanan Dompot Elektronik Dana*, SKRIPSI, Universitas Sriwijaya Palembang, 2022.

Zhafira Arista Puspita Ningrum, *Kepastian Terhadap Konsumen Pengguna Layanan Dompot Digital Ovo Yang Gagal Melakukan Transaksi Elektronik*, Skripsi, Universitas Sriwijaya Palembang, 2023.

### **Peraturan Perundangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 18/40/PBI/2016 tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Di Sektor Jasa Keuangan.

### **Data Elektronik**

<https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/8054/3/Bab%202.pdf>. Diakses pada tanggal 11 September 2023.

[https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-\[Aktivasi-ShopeePay\]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F](https://help.shopee.co.id/portal/article/73240-[Aktivasi-ShopeePay]-Apa-itu-ShopeePay-dan-bagaimana-cara-aktivasinya%3F). Diakses tanggal 14 September 2023.

<https://fame.grid.id/read/463618336/saldo-ShopeePay-mendadak-hilang-ini-penyebab-dan-cara-atasinya?page=2>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

<https://www.bayarind.id/news/apa-itu-e-wallet-semua-yang-perlu-diketahui-tentang-e-wallet>. Diakses tanggal 21 September 2023.

<https://www.bi.go.id/id/edukasi/Pages/Apa-itu-Uang-Elektronik.aspx>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

<https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/default.aspx>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

<https://www.cimbniaga.co.id/id/inspirasi/gayahidup/menikmati-5-manfaat-pakai-dompet-digital>. Diakses pada tanggal 5 September 2023.

<https://www.fortuneidn.com/business/surti/siapa-pemilik-shopee?page=all>. Diakses pada tanggal 11 September 2023.

<https://www.goala.app/id/blog/berita/apa-itu-shopee-indonesia/>. Diakses pada tanggal 14 September 2023.

Metode Pembayaran Shopee terdapat dalam <https://shopee.co.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2023.

Pelayanan Persyaratan *ShopeePay* terdapat dalam <https://ShopeePay.co.id/terms> diakses pada tanggal 28 Desember 2023.

Pendaftaran Akun Shopee terdapat dalam [www.shopee.co.id](http://www.shopee.co.id) diakses pada tanggal 7 Desember 2023.

*Saldo ShopeePay Mendadak Hilang ini Penyebab dan Cara Atasinya, terdapat dalam* <https://fame.grid.id/read/463618336/saldo-ShopeePay-mendadak-hilang-ini-penyebab-dan-cara-atasinya?page=2>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

*Saldo ShopeePay Hilang Tanpa Kejelasan, CS Shopee Berbelit-belit,* <https://mediakonsumen.com/2023/04/29/surat-pembaca/saldo-ShopeePay-hilang-tanpa-kejelasan-cs-shopee-berbelit-belit>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

*Saldo ShopeePay Saya Hilang,* <https://mediakonsumen.com/2023/02/08/keluhan/saldo-ShopeePay-saya-hilang>. Diakses pada tanggal 18 September 2023.

Tentang ShopeePay terdapat dalam <https://ShopeePay.co.id/> diakses pada tanggal 7 Desember 2023.

*5 Macam Fasilitas Transaksi E-Payment Beserta Keunggulan dan Kelemahannya*, terdapat dalam <https://centrausaha.com/jenis-fasilitas-epayment-keunggulan-kelemahan/>. Diakses pada 16 Oktober 2023.

7 Aplikasi Dompot Digital yang Praktis Digunakan terdapat dalam: <https://www.ocbenisp.com/id/article/2023/06/26/aplikasi-dompot-digital> diakses pada tanggal 9 November 2023.

## LAMPIRAN

### Surat Keterangan Bebas Plagiasi



FAKULTAS  
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum  
Universitas Islam Indonesia  
Jl. Kaliurang km 14,3 Yogyakarta 55584  
T. (0274) 7070222  
E. fh@uii.ac.id  
W. law.uii.ac.id

#### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 97/Perpus-S1/20/H/III/2024

*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 : ANITA NUR FITRIANI  
No Mahasiswa : 19410559  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : TANGGUNG JAWAB PT SHOPEE  
INTERNASIONAL INDONESIA TERHADAP  
HILANGNYA SALDO PENGGUNA  
SHOPEEPAY.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **17%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Maret 2024 M  
9 Ramadhan 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md