

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN
FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK
OLEH SHOPEE
SKRIPSI**



Oleh :

AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA

NIM : 20410129

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

2024

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN

***FLASH SALE* YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK**

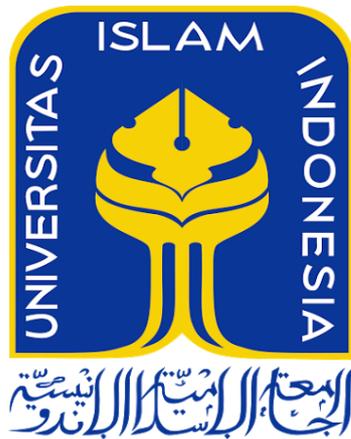
OLEH SHOPEE

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana (Strata-1) Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta



Oleh :

AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA

NIM : 20410129

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

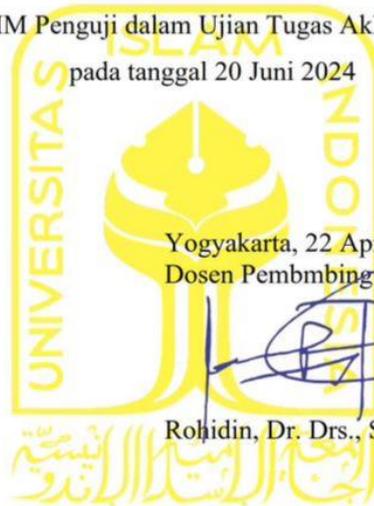
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA
LAYANAN FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN
SEPIHAK OLEH SHOPEE**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran

pada tanggal 20 Juni 2024



Yogyakarta, 22 April 2024
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

Rohidin, Dr. Drs., S.H., M.Ag.



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA
LAYANAN FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN
SEPIHAK OLEH SHOPEE**

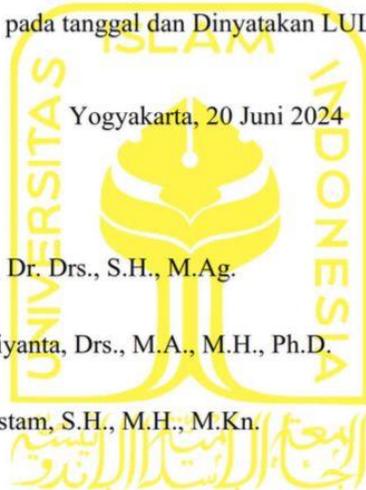
Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam
Ujian Tugas Akhir / Pendaran
pada tanggal dan Dinyatakan LULUS

Yogyakarta, 20 Juni 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Rohidin, Dr. Drs., S.H., M.Ag.
2. Anggota : Agus Triyanta, Drs., M.A., M.H., Ph.D.
3. Anggota : Riky Rustam, S.H., M.H., M.Kn.

Tanda Tangan



Mengetahui:
Universitas Islam Indonesia
Fakultas Hukum
Dekan,



Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.H.
NIK. 014100109

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH/TUGAS AKHIR MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Bismillahirrahmannirrahim

Yang bertandatangan di bawah ini, saya :

Nama : AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA

NIM : 20410129

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

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN
***FLASH SALE* YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK OLEH**
SHOPEE

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

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa karya tulis ilmiah ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya juga tunduk serta patuh kepada kaidah, etika, dan norma-norma penulisan sebuah karya ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku selama penyusunan;

2. Bahwa meskipun secara prinsip hak milik atas karya tulis ilmiah ini ada pada saya, namun demi kepentingan-kepentingan yang bersifat akademik dan pengembangannya, saya memberikan kewenangan kepada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia dan perpustakaan di lingkungan Universitas Islam Indonesia untuk mempergunakan karya ilmiah saya tersebut.

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

Yogyakarta, 29 Mei 2024



(AURELIQA AMANDA P.P)

CURRICULUM VITAE

1. **Nama** : Aureliqa Amanda Putri Prasetya
2. **Tempat Lahir** : Yogyakarta
3. **Tanggal Lahir** : 20 April 2002
4. **Jenis Kelamin** : Perempuan
5. **Golongan Darah** : A
6. **Alamat** : Jalan Girimargo No 48 Wonosobo Jawa
Tengah
7. **Identitas orang tua**
 - a) **Nama Ayah** : Agung Budi Prasetyo
Pekerjaan : Pengusaha
 - b) **Nama Ibu** : Afif Widiyanti
Pekerjaan : Pengusaha
8. **Riwayat Pendidikan**
 - a) **SD** : SD Negeri 10 Wonosobo
 - b) **SMP** : SMP Negeri 1 Wonosobo
 - c) **SMA** : SMA Negeri 2 Wonosobo

9. Pencapaian

: 1) Paskibraka Provinsi Jawa Tengah 2018

2) Komunitas Duta Wisata Mas Mbak
Wonosobo 2019

3) Juara 1 Mbak Duta Wisata Kabupaten
Wonosobo tahun 2019 dan 2020

4) Komunitas Duta Wisata Jawa Tengah
2019

Yogyakarta, 29 Mei 2024

Yang bersangkutan,



(Aureliqa Amanda Putri Prasetya)

NIM : 20410129

HALAMAN MOTTO

“Bahwa Allah tidak membebani seseorang diluar kemampuannya”

(Al-Baqarah: 286)

“Berlaku baik kepada yang membencimu memang sulit, tapi itulah yang mempermudah datangnya rezeki dan kenaikan derajatmu”

(Mario Teguh)

“Tak ada jalan mudah untuk mencapai kemerdekaan di mana pun.

Banyak dari kita berkali-kali harus melewati lembah dengan bayangan kematian sebelum mencapai puncak cita-cita kita itu”

(Nelson Mandela)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

Diri saya sendiri Aureliqa Amanda Putri Prasetya yang saya cintai;

Orang tua saya tercinta yaitu Ayah Agung Budi Prasetyo dan Ibu Afif

Widiyanti yang selalu mendukung dan mendoakan saya;

Adik saya tercinta Raffael Fawasyafa Putra Prasetya yang selalu

menghibur saya;

Keluarga besar saya yang tidak bisa dituliskan satu persatu namanya

disini, yang selalu memberikan motivasi;

Kepada sahabat saya dari kecil, yaitu Safira, Alvina, Rysa, Nafisa,

Ravirda, Shinta, Irga, Yanis, Puput, dan Lala;

Dan kepada sahabat-sahabat yang bertemu ketika merantau di Yogyakarta

yang tidak bisa disebutkan satu persatu dan selalui menemani saya

ketika senang dan sedih saat merantau;

Para dosen yang senantiasa ikhlas dan sabar dalam memberikan ilmunya

kepada saya;

*Dan kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak Dr. Drs. Rohidin,
S.H., M.Ag. yang sudah meluangkan waktu dan membimbing,
memberikan arahan untuk saya sehingga skripsi ini dapat berjalan
dengan baik dan lancar;*

Kepada semua teman-teman yang telah memberikan semangat;

Dan tak lupa untuk Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh, Alhamdulillah rabbi'l 'alamin wa sholatu wassalamu 'ala asyrafil anbiya'I war mursalin sayyidina wamaulana Muhammadin wa 'ala alihi wa ashabihijama'in, amma ba'du. Puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya kita dapat merasakan nikmat Islam, Ilmu, serta Sehat. Tak lupa shalawat serta salam di haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari peradaban jahiliyah ke peradaban terang benderang penuh akan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini sehingga penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan Flash Sale Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee ”** ini dapat selesai tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini dilaksanakan dalam tujuan untuk memenuhi tugas akhir guna meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Islam dan diharapkan bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya serta kalangan akademisi hukum pada khususnya. Dalam kesempatan ini, saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta memudahkan pengerjaan skripsi ini hingga selesai, terkhususnya kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu secara baik

2. Kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M. Hum;
3. Kepada orang tua tercinta Ayah Agung Budi Prasetyo, Ibu Afif Widiyanti dan adik kandung Raffael Fawasyafa Putra Prasetya, Keluarga besar Bunga Laut dan Yusuf yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, mulai dari doa hingga dukungan lain. Semoga berbagai dukungan tersebut dapat menjadikan saya sebagai anak yang memberikan kebanggaan dalam keluarga;
4. Kepada dosen pembimbing saya yaitu Bapak Dr. Drs. Rohidin, S.H., M.Ag. yang sudah meluangkan waktu dan membimbing, memberikan arahan untuk saya sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar;
5. Sahabat saya yaitu Safira, Alvina, Rysa, Nafisa, Ravirda, Puput, Shinta, Irga, Yanis, Puput, dan Lala selaku orang-orang yang menemani saya sejak kecil hingga sekarang yang selalu mendoakan saya dan menjadi tempat saya untuk menikmati masa-masa indah selama ini. Saya ucapkan banyak terima kasih karena peran mereka yang begitu luar biasa dalam lika-liku kehidupan saya sejak kecil hingga hampir mengakhiri jenjang perkuliahan ini;
6. Sahabat saya yang menemani saya selama merantau di Yogyakarta Sari, Sabel, Adel, Haura, Nabey, Ucil, Fida, Gita, Aulya, Rania, Mutiara, Anin, Nadila, Danung, Amar, Dimas, Hanifa, Prima, Shafa, Bela, Mute, dan teman-teman grup NYE, dan lain-lain yang tidak bisa disebutkan disini satu persatu yang saya anggap sebagai keluarga sendiri selama di dunia perkuliahan karena telah menemani dan selalu menjadi tempat untuk berdiskusi. Saya ucapkan banyak

terimakasih karena mereka berperan luar biasa dalam penemuan jati diri dan memberikan banyak pelajaran kehidupan baik di dunia organisasi maupun dunia perkuliahan hingga tahap ini;

7. Teman-teman yang tidak bisa saya tuliskan satu-persatu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya karena telah menjadi rekan dan sahabat yang berarti dalam perjalanan selama perkuliahan ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan dapat dijadikan sebagai referensi. Hasil penelitian ini sangat sederhana dan jauh dari kesempurnaan. Maka saya siap menerima segala kritik, saran dan masukan agar dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga apa yang dituliskan dalam penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR PRA PENDADARAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
CURRICULUM VITAE.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
ABSTRAK	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Orisinalitas Penelitian.....	11
E. Tinjauan Pustaka	14
F. Metode Penelitian	24
G. Kerangka Skripsi.....	27
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN <i>FLASH SALE</i> DI <i>MARKETPLACE</i> SHOPEE	
A. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum Konsumen	28
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	28
2. Peran Hukum Perlindungan Konsumen Bagi Konsumen	29
3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen.....	31
4. Hak dan Kewajiban Konsumen	33
5. Hak dan Kewajiban yang Melekat Pada Pelaku Usaha.....	34
6. Perbuatan yang Dianggap Dapat Merugikan, Sehingga Pelaku Usaha Dilarang Melakukan Perbuatan Tersebut	35
B. Perlindungan Konsumen Ditinjau dari Perspektif Hukum Islam	38
1. Perlindungan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Hukum Islam	38

2.	Dasar Hukum Perlindungan Konsumen yang Termuat Dalam Ketentuan Hukum Islam	38
3.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Dalam Islam	39
4.	Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam	39
5.	Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen Dalam Islam.....	40
6.	Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Islam	41
C.	<i>Marketplace Shopee</i>	42
1.	Pengertian Shopee	42
2.	Produk dan Layanan	43
3.	Keunggulan Shopee.....	44
4.	Kekurangan Shopee.....	45
5.	Visi Misi Shopee	46
D.	<i>Flash Sale</i>	46
1.	Pengertian <i>Flash Sale</i>	46
2.	Indikator <i>Flash Sale</i>	47
BAB III PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN FLASH SLAE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK		
A.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan Flash Sale Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee.....	49
B.	Upaya Hukum dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi Upaya Bagi Pengguna Layanan Flash Sale Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee.....	64
BAB IV PENUTUP		
A.	KESIMPULAN.....	89
B.	SARAN.....	90
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN.....		97

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul perlindungan hukum konsumen bagi pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh shopee, dengan fokus kajian pada persoalan perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee dan upaya hukum bagi konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee dan faktor apa saja yang memengaruhi upaya. Untuk menguraikan persoalan ini menggunakan metode yuridis empiris dengan menggunakan sumber data primer dalam bentuk wawancara, untuk melengkapi maka terdapat data sekunder seperti bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Perlindungan hukum memuat preventif dan represif. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Hasil penelitian melakukan wawancara dua pihak yakni Shopee dan konsumen. Kerugian konsumen berupa waktu dan tenaga. Konsumen mendapatkan pengembalian dana ke *shopeepay*. Konsumen tidak mengetahui undang-undang dan upaya hukum yang dapat ditempuh. Konsumen enggan berurusan dengan masalah hukum karena menyita waktu lama, sehingga tidak mengajukan upaya hukum dan biaya lebih mahal daripada nilai objek barang. Sebaiknya konsumen mengetahui bentuk-bentuk perlindungan hukum, konsumen juga harus teliti dan mengetahui risiko-risiko yang akan timbul dalam *flash sale*. Agar tidak terjadi pembatalan sepihak seharusnya pihak Shopee memberikan peringatan atau pemberitahuan kepada konsumen mengenai risiko terjadinya pembatalan sepihak pada *flash sale*. Pihak Shopee harus meningkatkan pelayanan terhadap konsumen yang mengajukan semua keluhan, tidak hanya terdapat pembahasan dalam penelitian ini saja.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pembatalan Sepihak, Upaya dan Faktor yang memengaruhi.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi menjadi identitas yang memiliki perkembangan sangat cepat, bahkan menimbulkan beberapa keunggulan berupa kemudahan serta dukungan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan mendapatkan akses informasi yang lebih cepat, akurat, dan presisi. Di Indonesia, perkembangan teknologi informasi terus berlangsung, dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti perluasan jangkauan internet, peningkatan kapasitas internet, pertumbuhan ponsel cerdas, kehadiran berbagai *platform* media sosial, dan tingginya tingkat pemahaman serta partisipasi masyarakat dalam penggunaan internet.

Perkembangan internet saat ini memberikan dampak besar dalam sektor ekonomi, terutama dalam bidang perdagangan. Kehadiran banyak pengguna internet membuka peluang bisnis yang lebih luas, karena internet memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi dan komunikasi tanpa dibatasi oleh tempat dan waktu serta dapat dijangkau hanya dengan mengoperasikan *smartphone* didukung koneksi internet yang memadai. Internet memberikan kesempatan bagi penjual untuk memasarkan produk-produk yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kegiatan jual beli barang yang dilakukan berbasis internet dapat disebut juga dengan istilah perdagangan elektronik atau *e-commerce*. *E-commerce* dapat disebut dengan suatu proses

jual beli produk berbasis elektronik antara penjual maupun konsumen, yang juga dapat dilakukan antar perusahaan maupun antar perorangan dengan komputer menjadi perantara dalam hubungan transaksi bisnis tersebut.¹

Marketplace menjadi perwakilan bentuk *e-commerce* yang mempunyai pertumbuhan yang tergolong cepat di Indonesia, yang memberikan peluang bagi semua lapisan masyarakat, baik perusahaan besar maupun individu, untuk melakukan penjualan secara *online*. *Marketplace* mengusung konsep C2C (*Consumer to Consumer*), di mana berbagai penjual dengan berbagai jenis produk berkumpul untuk menawarkan barang dagangan kepada pelanggan. *Marketplace* merupakan sebuah *platform* yang menggabungkan teknologi dan sistem manajemen, di mana para penjual dapat membuka toko secara *online* sendiri dan memasarkan produknya. Maka dari itu, *marketplace* memberikan kemudahan bagi para penjual untuk penawaran produk sehingga dapat meningkatkan pembeli, bahkan hingga pasar global.²

Marketplace memiliki beberapa keunggulan. Pertama, jual beli yang efisien dan efektif karena dapat menjual produk di media yang sudah memiliki banyak peminat *marketplace*. Kedua adalah mendukung pemasaran UMKM pembukaan toko melalui *platform* ini menjadi solusi pemasaran bagi para pembisnis UMKM baik berupa produk maupun jasa, sehingga memudahkan dalam menarik konsumen baru. Ketiga adalah kepuasan pelanggan produk atau jasa yang ada di pasaran sangatlah beragam, dan pembeli bebas memilih produk

¹ Laudon, Ken, and Jane Laudon: "Management Information Systems", *International Edition*, 11/E. Pearson Higher Education, 2009, hlm. 87.

² Aletheia Lintang, "Toko Marketplace dalam Perspektif Hukum Benda", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, 2020, hlm. 20.

berdasarkan kualitas, ulasan dari pembeli sebelumnya, dan jenis jasa pengiriman yang sesuai dengan kebutuhannya.³

Salah satu bentuk *marketplace* Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan *platform online* yang memberikan kesempatan kepada pemilik bisnis untuk berinteraksi dengan pembeli. Produk Shopee mencakup berbagai kategori seperti elektronik, peralatan dapur, dan *fashion*. Shopee sangat terkenal di berbagai negara seperti Filipina, Singapura, Malaysia, dan Indonesia. Shopee telah memberikan kesempatan kepada banyak orang untuk memulai bisnis.⁴

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Shopee, jumlah pelanggan Shopee telah mencapai 61 juta unduhan lebih dan mendapatkan rata-rata 110 juta pelanggan yang mengunjungi shopee dalam kurun waktu 1 bulan. Tidak hanya itu, lebih dari 95% pengguna Shopee bertransaksi melalui ponsel cerdas mereka. Atas besarnya jumlah pengguna, hal tersebut mengantarkan Shopee sebagai *e-commerce* paling diminati, didukung dengan survei responden, yakni sebesar 34%. Untuk mendorong persaingan usaha, para pelaku ekonomi menggunakan beberapa konsep yang mereka kembangkan sendiri, seperti iklan yang dapat menarik konsumen dengan menurunkan harga yang rendah.

Terdapat cara bagi pelaku komersial untuk menjual produknya kemudian menawarkannya dengan harga murah namun dalam jumlah terbatas dalam

³ Selfi Anggriani Saputri, "Peran Marketplace Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM di Indonesia", Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Palangka Raya, 2023, hlm. 3-4.

⁴ Muhammad Faizal Luqi Lukman "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Shopee Dalam Program Flash Sale Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam", Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020, hlm. 23.

jangka waktu singkat. Dalam dunia *e-commerce*, cara tersebut disebut dengan *Flash Sale*. Shopee *flash sale* memberikan penawaran terbaik bagi pengguna dengan ketentuan jangka waktu tertentu, diadakan dalam *event* tertentu seperti program promo di bulan dan tanggal yang sama contoh (09.09) dan juga terdapat *flash sale* harian yang diadakan 3x dalam sehari dengan waktu tertentu seperti mulai pukul 00.00 sampai pukul 12.00 WIB, pukul 12.00 sampai pukul 18.00 serta pukul 18.00 sampai dengan pukul 00.00 WIB. Dalam layanan ini hanya yang sudah memenuhi persyaratan yang dapat mengikuti program *flash sale*. Namun pada layanan *flash sale*, konsumen sering kali tidak mendapatkan kejelasan informasi terhadap detail produk dan banyak konsumen tidak menerima produk yang diinginkan atau kriteria produk berbeda pada saat pembelian dan juga untuk beberapa konsumen dalam mengikuti *flash sale* Shopee ini mereka kecewa dan rugi karena transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee dan akun mereka dibatasi setelah melakukan transaksi, maka dari itu layanan *flash sale* Shopee sering disebut menjadi *gimmick*.⁵

Terdapat beberapa kasus pengguna layanan *flashsale* Shopee yang menuliskan keluhan di media sosial Twitter yang pertama yaitu akun twitter atas nama @edo_____. Dalam postingan tersebut, pengguna menjelaskan bahwa pengguna berhasil mendapatkan produk berupa jam tangan merek Fossil yang sebelumnya memiliki harga awal sejumlah Rp2.500.000 (dua juta lima ratus ribu rupiah) dipangkas menjadi hanya sebesar Rp10.000 (sepuluh ribu rupiah) dalam layanan *flash sale* Shopee. Namun setelah

⁵ *Ibid*, hlm. 23-24.

pembayaran dilakukan, pelanggan justru mendapatkan pemberitahuan dari Shopee berupa pembatalan transaksi, terlebih akun pengguna juga mendapatkan pembatasan dan pembekuan oleh pihak shopee. Pengguna mengaku bahwa perebutan ini murni dengan usaha sendiri tidak menggunakan bot dan memiliki bukti saat *war flash sale* tersebut dengan *screen record* saat akan membeli jam tangan merk fossil tersebut. Sontak dalam postingan @edo_____ tersebut, mendapat atensi dari pengguna lain yang mengeluhkan keluhan yang sama dari sejumlah pengguna Shopee lainnya. Sejumlah pengguna lain mengeluhkan permasalahan yang serupa seperti pembatalan transaksi jual beli secara sepihak oleh shopee tanpa penjelasan sampai akun yang diblokir.⁶

Berita kedua, beberapa konsumen lainnya juga menceritakan bahwa mereka mendapati produk dengan harga normal setelah mengaktifkan opsi pembayaran COD (*Cash On Delivery*), walaupun sebelumnya harga produk yang tertera sebesar seribu rupiah untuk produk *smartphone* merek Samsung Galaxy M02. Namun, Shopee Indonesia belum memberikan tanggapan hingga berita ini dipublikasikan, walaupun para pihak yang dirugikan telah menghubungi Shopee Indonesia agar segera memberikan klarifikasi dan konfirmasi atas permasalahan tersebut.⁷

⁶ <https://www.kompas.tv/amp/nasional/173483/viral-cuitan-pesanan-flash-sale-berujung-dibatalkan-sepihak-ini-penjelasan-manajemen-shopee>, diakses terakhir tanggal 07 Januari 2024 jam 15.12

⁷ <https://technologue.id/menang-flash-sale-shopee-pengguna-kecewa-transaksi-dibatalkan-sepihak>, diakses terakhir tanggal 28 September 2023 jam 15.25

Berita ketiga, seorang wanita bernama Novita juga mengalami hal yang sama seperti konsumen yang lainnya yaitu setelah pengguna mendapatkan produk iPad Pro dengan harga Rp1.000 dari program *flash sale* Shopee setelah menyelesaikan transaksinya tiba-tiba kurang lebih satu jam transaksi tersebut dibatalkan sepihak oleh Shopee dengan alasan bahwa terdapat aktivitas tidak wajar pada akun miliknya dan dana pembayaran tersebut langsung dikembalikan kembali melalui *ShopeePay* atau dana digital. Lalu setelah beberapa menit akun milik Novita juga dibatasi atau diblokir oleh Shopee, dan ketika menghubungi *customer service* Shopee dan tim Shopee mengatakan akan menghubungi via email. Pada email pertama permasalahan tidak terdapat jalan keluarnya bahkan ketika menanyakan mengapa transaksi dibatalkan Shopee hanya menjawab bahwa terdapat aktivitas tidak wajar pada akunnya. Setelah itu pemilik akun membalas email dari Shopee menjelaskan kronologi yang terjadi secara runtut dan detail, dan pemilik akun meminta untuk Shopee menjelaskan mengapa terjadi aktivitas yang tidak wajar pada akunnya namun pada balasan email yang kedua, Shopee tidak menjelaskan penjelasan pelanggaran apa yang pengguna akun lakukan namun saat pengguna bertanya kembali, Shopee menjawab bahwa terdapat lebih dari satu akun untuk melakukan promo *flash sale* padahal pengguna akun hanya memiliki satu akun namun sempat akunnya masih terpasang di *handphone* yang lama tapi hal itu sebenarnya bukan menjadi permasalahan. Dari kejadian ini pemilik akun

berharap bahwa Shopee dapat lebih bijaksana dalam menangani pelayanan terhadap konsumen agar dapat memberikan solusi yang terbaik dan adil.⁸

Berita keempat, seorang pengguna akun Shopee bernama Iptia mengikuti program *flash sale* yang diadakan oleh Shopee, pengguna mendapatkan Yamaha Nmax seharga Rp10.000,00. Namun setelah melakukan transaksi pembayaran, barang yang sudah dibayar dibatalkan secara tiba-tiba oleh pihak Shopee didasari alasan yang menyatakan bahwa pengguna terdeteksi melakukan suatu aktivitas yang tidak wajar dalam proses mendapatkan barang. Pengguna akun tersebut langsung menghubungi *customer service* dan menceritakan semua kejadian yang terjadi, namun jawabannya yaitu untuk menunggu 3x24 jam dan setelah 3x24 jam tidak terdapat kepastian dari pihak Shopee. Dari beberapa permasalahan yang terdapat banyak sekali pengguna Shopee yang merasa kecewa karena banyaknya transaksi yang dibatalkan begitu saja secara sepihak tanpa adanya konfirmasi dari konsumen, dan itu membuat banyak konsumen merasa bahwa program *flash sale* yang diadakan oleh Shopee adalah *gimmick* agar rating dan nama Shopee semakin dikenal oleh orang-orang.⁹

Berita kelima, pengguna akun Shopee atas nama Compas Store Seller mendapatkan Kulkas Sharp 2 pintu setelah membayar sebesar Rp168.000,

⁸ *Dapat Ipad Pro Seharga Rp1000 dari Flash Sale Shopee tapi Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee*, <https://mediakonsumen.com/2021/05/07/surat-pembaca/dapat-ipad-pro-seharga-rp1-000-dari-flash-sale-shopee-tapi-dibatalkan-sepihak-oleh-shopee>, diakses terakhir tanggal 23 November 2023 jam 23.00

⁹ *Pesanan Yamaha Nmax Saat Shopee Live Flash Sale* <https://mediakonsumen.com/2023/10/16/surat-pembaca/pesanan-yamaha-nmax-saat-shopee-live-flashsale-dibatalkan-sepihak>, diakses terakhir tanggal 23 November 2023 jam 23.30

pesanan yang telah di bayar tiba-tiba dibatalkan sepihak oleh Shopee dan akun pengguna di batasi oleh Shopee padahal akun tersebut adalah akun jualan milik Compas Store Seller, dan pengguna meminta tanggung-jawab oleh Shopee agar akun yang pengguna miliki segera dipulihkan agar akunya dapat digunakan untuk berjualan kembali.¹⁰

Kerugian materiil maupun imateriil serta kekecewaan yang dialami konsumen tersebut bersebrangan terhadap ketentuan baik asas maupun tujuan perlindungan terhadap konsumen yang didasarkan pada asas keadilan, asas keseimbangan, kebermanfaatan, asas kepastian hukum dan asas keselamatan konsumen, yang secara eksplisit dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sejatinya, kontrak berbasis elektronik telah diatur didalam Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Transaksi Elektronik dijelaskan pada undang-undang ITE Pasal 1 angka 2 yang menyatakan bahwa, “transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum dengan menggunakan komputer dan jaringannya, atau media elektronik lainnya”. Berdasarkan hukum perdata, proses penjualan elektronik didasarkan pada kesepakatan antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini disebut kontrak. Kontrak sama dengan perjanjian, namun terdapat beberapa perbedaan. Ketentuan kontrak harus dibuat secara tertulis, sedangkan ketentuan perjanjian didasarkan pada hubungan yang timbul

¹⁰ *Compas Store Seller*, <https://vt.tiktok.com/ZSNXHmk3o/>, terakhir diakses pada aplikasi Tiktok pada 7 Desember 2023.

antara penjual dan pembeli mengenai suatu perjanjian yang dibuat atas sesuatu hal.¹¹ Perjanjian ini terjadi ketika terdapat pemberitahuan pada aplikasi Shopee bahwa akan diadakannya *event flash sale*, konsumen tertarik dan mengikuti *event flash sale* tersebut dan terjadi pembayaran maka terjadi perjanjian antara konsumen dan pihak Shopee.

Perlindungan konsumen adalah serangkaian upaya guna memberikan jaminan kepastian hukum dan perlindungan terhadap kepentingan konsumen secara luas. Secara definitif konsumen dapat diartikan sebagai setiap orang yang menggunakan manfaat dari barang dan jasa yang tersedia di masyarakat, secara luas yang ditujukan guna memenuhi kepentingan secara pribadi, keluarga, orang lain serta makhluk hidup lainnya yang didasarkan pada tujuan utilitas dan tidak bersifat komersialisasi.¹²

Maka dari itu, apabila transaksi yang dilaksanakan para pihak-pihak justru menimbulkan kerugian yang berdampak langsung bagi konsumen sebagaimana contoh kasus diatas, Penegakan terhadap hukum perlindungan konsumen haruslah dapat mengakomodir perlindungan konsumen serta sesuai pada asas keadilan, kebermanfaatan, keseimbangan dan keamanan serta jaminan kepastian hukum terhadap konsumen harus ditegakan. Perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen merupakan urgensi tersendiri, posisi konsumen

¹¹ Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm. 2.

¹² Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Pernandamedia Group, Depok, 2018, hlm. 9-10.

merupakan pihak yang rentan apabila dikomparasikan dengan posisi produsen yang lebih kuat.¹³

Pembatalan sepihak merupakan perbuatan atau tindakan yang dilakukan oleh salah satu pihak yang terikat dalam perjanjian karena menolak melaksanakan kesepakatan yang telah tercapai antara kedua belah pihak. Sesuai dengan Pasal 1338 ayat (2) KUHPerdara, dijelaskan bahwa suatu perjanjian tidak dapat diakhiri secara sepihak, sehingga memiliki arti bahwa perjanjian tersebut tidak mengikat bagi para pihak yang terdapat didalamnya.¹⁴

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah paparkan, dapat dimuat dua rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee?
2. Bagaimana upaya hukum bagi pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi upaya tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan disusunnya penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yang telah ditentukan adalah :

¹³Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Medua, Bandung, 2008, hlm. 9-10.

¹⁴Ninda Mauliza, "Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif 'AQD AL BA'I'", Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2020, hlm. 26.

1. Untuk menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee.
2. Untuk menganalisis upaya hukum bagi pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi upaya tersebut.

D. Orisinalitas Penelitian

Judul yang dipilih oleh peneliti merupakan karya asli peneliti dan bukan duplikasi atau plagiat karya orang lain. Penelitian yang serupa dapat digunakan untuk membandingkan atau melengkapi penelitian sebelumnya jika ditemukan. Tulisan ini berbicara tentang **Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan *Flash Sale* Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee**

Adapun beberapa hasil dari penelitian yang terlebih dahulu yaitu:

Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Rumusan Masalah
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen <i>Marketplace</i> Shopee Dalam Program <i>Flash Sale</i> Perspektif Undang-Undang No.08	Skripsi	1. Bagaimana aspek perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan <i>flash sale</i> apabila ditinjau dengan undang-undang

<p>Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam</p> <p>Oleh Muhammad Faizal Luqi Lukman tahun 2020</p>		<p>no 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?</p> <p>2. Bagaimana aspek hukum <i>flash sale</i> apabila ditinjau dari segi hukum islam?</p>
<p>Promo <i>Flash Sale</i> Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Perjanjian Syariah Oleh Ahmad Muflikh Arfani tahun 2019</p>	<p>Skripsi</p>	<p>1. Bagaimana tinjauan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terhadap promo <i>flash sale</i>?</p> <p>2. Bagaimana promo <i>flash sale</i> dipandang menurut hukum perjanjian syariah?</p>
<p>Pengaruh Promo <i>Flash Sale</i> dan Fasilitas Pembayaran Shopee <i>Paylater</i> Pada <i>E-Commerce</i> Shopee Terhadap Sikap Konsumtif Mahasiswa di Perspektif Bisnis Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi serta Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung)</p> <p>Oleh Muhammad Ridho Rizky Nanda tahun 2023</p>	<p>Skripsi</p>	<p>1. Apakah terdapat pengaruh antara <i>flash sale</i> terhadap sikap konsumtif mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung dalam perspektif bisnis syariah?</p> <p>2. Apakah terdapat pengaruh antara shopee <i>paylater</i> terhadap sikap konsumtif mahasiswa Fakultas Ekonomi serta Bisnis</p>

		Islam UIN Raden Intan Lampung di perspektif bisnis syariah?
Pengaruh Strategi <i>Marketing Flash Sale</i> Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Berbelanja <i>Online</i> Ditinjau Dari Perilaku Konsumen Islami Oleh Nabela Fitriya Madinah tahun 2021	Skripsi	1. Bagaimana <i>sale</i> pengaruh strategi marketing <i>flash sale</i> terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja ditinjau dari Perilaku Konsumen Islami?
Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Membatalkan transaksi perdagangan PT Shoppe Indonesia secara sepihak Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus : Ibu Maya Di Tahun 2018) Oleh Verren Andreas Tahun 2020	Skripsi	Bagaimana perlindungan Undang-undang tersebut menangani konsumen yang dirugikan akibat pembatalan transaksi pembelian secara sepihak oleh PT Shopee Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi <i>Online</i> (Studi Kasus Transaksi Online	Skripsi	1. Apakah pembatalan sepihak dalam transaksi <i>online</i> dapat diklasifikasikan sebagai bentuk

<p>Melalui <i>Marketplace</i> Tiktok & Shopee)</p> <p>Oleh Desy Fitriyani Tahun 2023</p>		<p>dari perbuatan melawan hukum atau wanprestasi?</p> <p>2. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat dilakukan atas pembatalan sepihak dalam transaksi online melalui <i>marketplace</i> Tiktok dan Shopee?</p>
--	--	--

Perbedaan penelitian yang disusun oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian yang didasarkan pada dua rumusan masalah diatas ditujukan untuk membahas dan mencari jawaban mengenai bagaimana perlindungan hukum konsumen terhadap pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan tiba-tiba sepihak oleh Shopee bahkan tidak hanya itu saja akun mereka juga dibekukan dan dibatasi oleh Shopee tanpa mereka ketahui apa penyebab kesalahannya.

E. Tinjauan Pustaka

1. *E-commerce*

a. Pengertian *E-commerce*

E-Commerce dapat diartikan sebagai sebuah proses jual beli produk antara konsumen dan pelaku bisnis yang dalam pelaksanaannya didasarkan pada basis elektronik dengan menggunakan komputer

sebagai sarana perantara transaksi bisnis tersebut. *E-Commerce* merujuk pada suatu transaksi komersial yang dilakukan oleh pembeli dengan penjual didasarkan pada perjanjian untuk berbagai tujuan seperti pengiriman barang, penggunaan jasa serta peralihan suatu hak. *E-Commerce* mempunyai karakteristik yaitu terdapat transaksi antara penjual dan pembeli, terdapat pertukaran barang dan jasa, internet menjadi hal utama yang digunakan dalam perdagangan ini.¹⁵

b. Jenis-jenis *E-commerce*

1) *Business to Bussines (B2B)*

E-commerce B2B yaitu perusahaan yang menjual jasa atau barang pada perusahaan lainnya. Contohnya yaitu perusahaan membeli barang langsung dari produsen;

2) *Bussines to Consumers (B2C)*

Transaksi satuan dan pembelinya merupakan perorangan. Contohnya yaitu ketika seorang belanja dari toko elektronik untuk memenuhi kebutuhan dirumah;

3) *Consumer to Consumer (C2C)*

Konsumen memiliki kebebasan untuk dapat menjual secara langsung kepada konsumen lainnya dan biasanya terjadi pada dua orang. Contohnya yaitu seorang menjual beberapa barang bekas secara online pada pembeli;

¹⁵ Nila Sari, “Efektivitas Pemanfaatan E-commerce Sebagai Media Keberlangsungan UMKM Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mommys Bakery And Cafe)”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah, Mataram, 2022, hlm. 20-21.

4) Consumer to Bussines (C2B)

Perorangan menjual barang atau jasa pada perusahaan. Contohnya yaitu seseorang desain grafis menawarkan jasa pembuatan logo pada perusahaan.

c. Manfaat *E-commerce*

Menurut Lesmono (2015) manfaat *e-commerce* yaitu :

- 1) *E-commerce* memudahkan konsumen melakukan transaksi atau berbelanja dalam 24 jam dari manapun konsumen berada;
- 2) *E-commerce* menyediakan berbagai macam pilihan barang;
- 3) Konsumen akan mendapatkan informasi yang lengkap terhadap produk setiap harinya;
- 4) Konsumen cenderung menambah wawasan karena *e-commerce* memberikan kesempatan konsumen untuk berinteraksi dengan konsumen yang lain.¹⁶

2. Marketplace

a. Pengertian *Marketplace*

Marketplace yaitu tempat untuk melakukan pemasaran bisnis yang melibatkan konsumen dan perdagangan yang menggunakan internet. Sebagai pihak ketiga dalam transaksi antara penjual dan pembeli.¹⁷

¹⁶ *Ibid*, hlm. 22-23.

¹⁷ Selfi Anggriani Saputri, *Op.cit*, hlm. 50.

b. Tujuan Marketplace

Pertama yaitu meningkatkan akses pasar karena membantu para UMKM menjual produk atau jasa mereka secara global dan memudahkan efisiensi waktu. Kedua meningkatkan hubungan dengan konsumen karena UMKM akan memahami kebutuhan permintaan konsumen dan dapat memenuhi harapan konsumen. Ketiga mempercepat prosedur transaksi karena konsumen dengan mudah akan melakukan transaksi setelah melihat produk yang telah mereka pilih, dan ini membuat perkembangan bisnis UMKM meningkat.¹⁸

3. Marketplace Shopee

a. Pengertian Shopee

Shopee adalah media elektronik antara penjual dan pembeli tanpa bertemu langsung dan memudahkan penjual dalam mempromosikan produk atau jasa. Shopee memiliki kantor pusat di Singapura dan meluas se-Asia didirikan pada tahun 2009.¹⁹

b. Tujuan Shopee

Tiap perusahaan pasti memiliki tujuan agar perusahaan tersebut terus berkembang pesat, seperti halnya dengan Shopee yang memiliki rencana dan tujuan. Rencana Shopee yaitu dapat mewujudkan sarana pemasaran nomor 1 (satu) di Indonesia. Tujuan Shopee yaitu dapat

¹⁸ Selfi Anggriani Saputri, *Op.cit*, hlm. 3-4.

¹⁹ Dhany Yudha Pratama Widodo, Henny Prasetyani, "Pengguna Shopee Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing", *Jurnal of System, Information Technology, and Electronics Engineering*", Universitas IVET indonesia, 2022, hlm. 5.

meluaskan minat bakat usaha bagi pemilik usaha di Indonesia agar dapat memaksimalkan penjualan dan promosi kepada konsumen.²⁰

4. *Flash Sale* Shopee

a. Pengertian *Flash Sale*

Flash Sale adalah penawaran menarik untuk pelaku usaha dari Shopee namun waktu dan jumlah penawaran terbatas dengan memberikan harga rendah.²¹

b. Tujuan *Flash Sale*

Pertama adalah bentuk periklanan yang bertujuan untuk merangsang minat konsumen untuk membeli suatu produk. Kedua produk dapat semakin dikenal oleh konsumen dari seluruh Indonesia. Ketiga meningkatkan hasil penjualan pelaku usaha.²²

5. Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Definisi Perlindungan konsumen adalah bentuk kepastian hukum yang ditujukan guna melindungi kepentingan konsumen.²³ Konsumen sendiri merupakan pengguna barang dan jasa terakhir, yang penyediaanya dilakukan oleh Pelaku Usaha. Sedangkan pelaku usaha dapat didefinisikan sebagai orang perseorangan maupun badan usaha yang mengadakan perjanjian usaha pada lingkup bidang perekonomian

²⁰ *Apa itu Shopee?*, <https://portal-uang.com/shopee/>, diakses terakhir tanggal 29 September 2023 jam 16.30

²¹ Muhammad Faizal Luqi Lukman, *Op.cit*, hlm. 43

²² *Ibid*, hlm. 63.

²³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 9.

dengan yurisdiksi wilayah hukum Indonesia. Apabila dikemudian hari terdapat kerugian yang menimpa konsumen, pelaku mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab.²⁴

b. Asas Perlindungan Konsumen

Pertama yaitu asas manfaat adalah pelaksanaan terhadap perlindungan konsumen harus disertai kebermanfaatan yang sebesar-besarnya dalam pelaksanaannya. Kedua asas keadilan memiliki tujuan menciptakan partisipasi yang optimal serta menjamin eksistensi hak dan kewajiban yang melekat dan harus dilakukan oleh konsumen dan ekonomi dengan berlandaskan keadilan. Ketiga asas keseimbangan memiliki arti bahwa seluruh komponen dalam bisnis baik konsumen, pelaku ekonomi hingga pemerintah melaksanakan kepentingan dengan seimbang. Asas keempat adalah asas keamanan dan keselamatan yang menitikberatkan terhadap implementasi jaminan atas keamanan serta keselamatan konsumen sebagai pihak pemakai produk. Terakhir, yakni asas kepastian hukum yang berfungsi sebagai rujukan bagi konsumen dan pelaku dalam mematuhi regulasi yang berlaku.²⁵

c. Tujuan Perlindungan Konsumen

Diciptakanya konsep perlindungan konsumen tidak lain adalah guna meningkatkan kesadaran, keterampilan, serta kemandirian. Meningkatkan kehormatan dan harga diri konsumen. Memberdayakan

²⁴ *Ibid*, hlm. 17.

²⁵ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014, hlm. 47-49.

konsumen untuk dapat memilih dan menuntut haknya. Menjamin perlindungan konsumen, kepastian hukum dan transparansi informasi. Meningkatkan kesadaran akan perlindungan konsumen sehingga pelaku ekonomi dapat bertindak secara bertanggung jawab dalam melaksanakan usaha yang dijalankan. Hal tersebut berimplikasi secara langsung terhadap peningkatan layanan dan kualitas produk yang diterima konsumen.²⁶

d. Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan, dan terbentuk muncul atas usulan dari Dewan Perwakilan Rakyat. Subtansi dalam regulasi ini lebih banyak mengatur mengenai hak konsumen daripada hak pelaku usaha karena posisi konsumen di Indonesia tidak setara dengan posisi pelaku ekonomi. Dengan adanya pengesahan serta pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 diharapkan konsumen mempunyai kedudukan setara dengan kedudukan pelaku ekonomi.²⁷

6. Pembatalan Sepihak

Sebagaimana diketahui, Pembatalan sepihak merupakan kondisi salah satu pihak yang sengaja tidak melaksanakan perjanjian yang sudah disepakati. Pelanggaran terhadap prestasi yang tercantum di awal perjanjian merupakan bentuk perjanjian yang diakhiri sepihak.²⁸

²⁶ *Ibid*, hlm. 50.

²⁷ Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, hlm. 17.

²⁸ Ninda Mauliza, *Op.cit*, hlm. 27-28.

Suatu perjanjian dianggap sah apabila terdapat syarat atau unsur yang telah di penuhi yang ditinjau dari Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan, “bahwa semua perjanjian dibuat secara sah dan berlaku sebagai undang-undang yang membuatnya”. Sedangkan merujuk pada Pasal 1338 ayat (2) dijelaskan bahwa, “Persetujuan tidak dapat dilakukan penarikan melainkan harus dengan kesepakatan antara kedua belah pihak atau karena terdapat alasan yang dinyatakan cukup oleh undang-undang”.²⁹ Apabila perjanjian dibatalkan sepihak, maka para pihak tidak terikat kembali. Hal ini dapat menimbulkan tindakan yang dikategorikan sebagai wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Syarat sahnya suatu perjanjian diatur di dalam Pasal 1320 KUHPerdara. Pasal 1320 ayat (1) menyatakan sebagian salah satu syarat sahnya suatu perjanjian diperlukan adanya “sepakat mereka yang mengikatkan dirinya”. Pasal 1321 KUHPerdara, bahwa tidak ada suatu persetujuan yang mempunyai kekuatan dalam hal diberikan karena kekhilafan atau diperoleh dengan paksaan atau penipuan.

7. Perbuatan Melawan Hukum

Regulasi mengenai rumusan perbuatan melawan hukum tentu saja telah termuat didalam KUHPerdara Pasal 1365 yaitu tiap pihak yang melakukan pelanggaran hukum diwajibkan untuk melakukan ganti rugi. Perbuatan melawan hukum pada pasal ini hanya mencakup tindakan dan sikap yang melanggar hak subjektif pihak lain dan pihak itu sendiri

²⁹ Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

melanggar kewajiban hukum. Berdasarkan pendapat M. A. Moegni Djodirdjo menyatakan bahwa, “perbuatan melawan hukum dapat diartikan sebagai perbuatan yang dapat bertentangan dengan hak-hak para pihak dan kewajiban hukum yang mengikat pihak tersebut”.³⁰

Klasifikasi dan bentuk dalam perbuatan melawan hukum dijabarkan di bawah ini:³¹

- 1) *Nonfeasance*, atau ketidakpatuhan adalah tidak melakukan apa yang diwajibkan untuk memenuhi persyaratan hukum;
- 2) *Misfeasance*, atau pelanggaran adalah tindakan salah yang wajib dilakukan;
- 3) *Malfeasance*, atau penyimpangan adalah tindakan salah yang tidak wajib dilakukan seseorang.

Menurut J. Satrio perbuatan melawan hukum didasarkan pada Pasal 1365 KUHPerdara memuat unsur-unsur dibawah ini :³²

- 1) Terdapat suatu tindakan atau perbuatan

Sisi positif perbuatan yaitu melakukan sesuatu, sisi negatif perbuatan yaitu tidak melakukan sesuatu;

- 2) Perbuatan wajib bertentangan dengan hukum

³⁰ Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk. Kedua, UII Press, Yogyakarta, 2014, hlm. 301.

³¹ Indah Sari, “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Edisi No. 1, Vol. 11, 2020, hlm. 65.

³² Ridwan Khairandy, *Op.cit*, hlm. 303

Perbuatan tidak bertentangan oleh aturan tertulis, yaitu melawan kewajiban hukum dan hak subjektif namun juga sebagai perbuatan hukum yang masuk dalam lingkup hukum tidak tertulis;

Makna perbuatan melawan hukum dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu :

- a. Melanggar terhadap hak subjektif terhadap salah satu pihak, yakni melanggar kekuasaan khusus pihak yang memiliki perlindungan hukum untuk kepentingan pribadinya. Hak-hak tersebut dapat dikategorikan menjadi hak kehormatan, nama baik, hak kebebasan, hak terhadap harta kekayaan dan hak yang bersifat mutlak;
 - b. Bertentangan terhadap kewajiban hukum baik tertulis maupun tidak tertulis;
 - c. Bertentangan terhadap kaidah yang bersifat kesusilaan, yaitu melawan perilaku sesuai dengan moral dan norma hukum;
 - d. Bertentangan dengan kepatutan yang berada dalam kehidupan bermasyarakat seperti perbuatan yang dapat merugikan pihak lain dan perbuatan yang dapat membahayakan pihak lain.
- 3) Pelaku memiliki unsur kesalahan

Kesalahan yaitu perbuatan yang tercela, dapat disalahkan berhubungan dengan perilaku dan bisa dipertanggungjawabkan seperti ganti rugi;

- 4) Perbuatan menimbulkan kerugian

Atas kerugian yang ditimbulkan, pelaku yang terbukti melakukan perbuatan melawan hukum, sehingga pelaku dibebani kewajiban untuk mengganti kerugian seperti harta benda atau materi dan kerugian immateriil.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan berjenis yuridis empiris, penelitian hukum tersebut menitikberatkan penggunaan fakta-fakta bersifat empiris yang diambil dan diperoleh dari perilaku manusia seperti perilaku verbal dengan melakukan teknik wawancara secara langsung maupun pengamatan secara langsung terhadap perilaku nyata. Fakta-fakta empiris dalam penelitian ini difokuskan pada layanan *flash sale* Shopee yang transaksinya dibatalkan secara sepihak oleh pihak Shopee.

2. Objek Penelitian

Hal yang menjadi objek penelitian ini Perlindungan Hukum Konsumen sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dan Undang-Undang ITE Nomor 19 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ditujukan kepada para konsumen pengguna *layanan flash sale* Shopee yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee. Mereka yang menjadi konsumen dibatasi 5 (lima) orang responden yang

merupakan *followers* dari instagram peneliti yang memenuhi kriteria wawancara dan 1 (satu) orang dari pihak Shopee.

4. Data Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan dua macam data, yakni berupa data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dengan cara mengambil tindakan konsumen yang diperoleh dari hasil wawancara langsung. Untuk melengkapi data primer, peneliti menggunakan juga data sekunder. Dalam penelitian hukum data sekunder memuat beberapa bahan hukum lainnya yakni bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat mengikat dan ditetapkan oleh pihak yang berwenang.³³ Yaitu seperti :

- 1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999;
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku, rancangan

³³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ctk. Ketiga UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 5.

peraturan undang-undang, serta literatur dari hasil penelitian ilmiah, pendapat-pendapat dari pakar hukum, dan lainnya.³⁴

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang digunakan untuk menjelaskan terhadap bahan hukum sekunder dan bahan hukum primer. Misalnya kamus umum atau ensiklopedia untuk menjadi bahan tambahan.³⁵

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik untuk yang diterapkan dalam proses pengumpulan data adalah menggunakan purposive sampling yang merupakan pengambilan sampel terbatas pada kelompok sasaran spesifik. Pengambilan sampel dalam hal ini terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan atau memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Teknik wawancara yang dilakukan secara langsung kepada narasumber atau responden yang jumlahnya sudah dibatasi. Untuk melengkapi data wawancara, peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data dari perpustakaan yang pada umumnya disebut dengan teknik studi kepustakaan.

6. Analisis Data

Dalam menyusun penelitian ini, metode yang digunakan dalam menganalisis data oleh peneliti adalah analisis deskriptif kualitatif, yakni sebuah teknik penguraikan data secara kualitatif untuk menghasilkan

³⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, 2005, hlm. 142.

³⁵ Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, Ctk. Pertama UM Press, Malang, 2009.

rumusan kata-kata dan kalimat yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan.

G. Kerangka Skripsi

Kerangka yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdapat 4 (empat) bagian bab, yaitu :

BAB I: Bab ini tersusun atas pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, serta metode penelitian.

BAB II: Bab ini berisi uraian mengenai teori perlindungan hukum bagi konsumen, *flash sale*, *marketplace* Shopee dan perbuatan melawan hukum tinjauan umum tentang perjanjian.

BAB III: Bab ini berisi mengenai hasil dari penelitian serta pembahasan yang dilakukan guna mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee, upaya hukum dan faktor-faktor yang memengaruhi upaya bagi pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan sepihak oleh Shopee.

BAB IV: Bab ini menjadi penutup dari penelitian yang disusun, dengan terdiri dari kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN *FLASH SALE* DI *MARKETPLACE* SHOPEE

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam pendapatnya, Nasution memberikan definisi dan klasifikasi terhadap hukum perlindungan konsumen yang merupakan pecahan dari hukum konsumen secara umum, yang didalamnya termuat sejumlah asas yang dijadikan sebagai dasar untuk melindungi kepentingan konsumen. Hukum Konsumen yaitu asas-asas yang membenahi masalah dari beberapa pihak yang berkaitan terhadap barang, jasa konsumen.³⁶ Ditinjau dari prespektif pemikiran Nasution, diakui bahwa asas beserta kaidah-kaidah hukum dapat ditemukan dalam cabang ilmu hukum, baik hukum yang tertulis maupun tidak. Asas dan kaidah hukum tersebut dapat ditemukan dalam ketentuan hukum perdata, hukum pidana, hukum dagang, hukum administrasi negara hingga hukum internasional. Hukum Konsumen yaitu kaidah atau asas yang membenahi jaringan dan masalah pemakai produk konsumen diantara penyalur dan pengguna dalam kehidupan sehari-hari.³⁷

Indonesia merupakan populasi terbesar yaitu 257 (dua ratus lima puluh tujuh) juta orang, dan berpotensi menjadi penyebar barang dan jasa.

³⁶ Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan social, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm. 72.

³⁷ Nasution. *Ibid*, hlm. 64.

Dimana ini memacu meningkatkan kegiatan investasi, industri dan perdagangan, kondisi ini menguntungkan untuk konsumen karena terdapat banyak pilihan barang dan jasa yang akan mereka butuhkan namun ini juga menjadi hal yang mengkhawatirkan untuk konsumen karena mereka menjadi sasaran objek bisnis. Konsumen akan bersifat konsumtif karena terdapat banyaknya iklan promosi dari penjual.³⁸

2. Peran Hukum Perlindungan Konsumen bagi Konsumen

a. Menyamakan kedudukan konsumen dihadapan pelaku usaha

Konsumen adalah pihak lemah dihadapan pelaku usaha, dalam tiap transaksi konsumen sangat berpeluang dirugikan oleh pelaku usaha. Terdapat tiga tahapan dalam transaksi yaitu pra-transaksi (sebelum transaksi dilakukan), transaksi, serta purna transaksi (setelah transaksi dilakukan). Dalam tahap pra-transaksi, konsumen belum menerima informasi akurat yang dapat dipahami oleh pelaku ekonomi. Pada tahap transaksi, konsumen tidak dapat memahami isi kontrak baku yang dibuat pelaku usaha, dan pada tahap pasca transaksi, konsumen tidak dapat menerima layanan pasca transaksi yang baik.

Berbagai kemungkinan buruk tersebut disebabkan oleh lemahnya integritas para pelaku ekonomi. Sekalipun mempunyai niat baik, namun jumlahnya sangat terbatas. Pemahaman terhadap realitas

³⁸ Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022, hlm. 19-20.

tersebut memudahkan penerapan berbagai hak konsumen, seperti hak atas informasi yang akurat dan bertanggung jawab, penghindaran klausul kontrak yang merugikan konsumen, dan tersedianya layanan purna jual sesuai peraturan UUPK untuk menyetarakan kedudukan konsumen. Diaturnya UUPK pelaku usaha tidak bisa melawan dari kewajiban hukum.

b. Mempertegas hak-hak konsumen

Sebelum terdapat UUPK, hak konsumen hanya sebagai kewajiban etika dan moral oleh pelaku usaha. Namun, munculnya UUPK membuat kepentingan terhadap hak konsumen dapat dipertegas agar pelaku usaha dapat mengimplementasikan hak konsumen secara bijak. Jika pelaku usaha mengabaikan hak konsumen maka dapat menimbulkan dampak yaitu gugatan ganti rugi.

c. Memperkuat peran lembaga konsumen

Mendorong peran lembaga konsumen agar dapat memperkuat perlindungan konsumen. Dalam UUPK lembaga konsumen mendapatkan peran besar tidak hanya melakukan pendidikan pada konsumen namun juga membantu upaya penyelesaian sengketa konsumen. Peran besar ini yaitu memberikan hak gugat, lembaga konsumen dapat memberikan gugatan tanpa harus meminta persetujuan dari konsumen yang dirugikan.

d. Memperkuat penyelesaian sengketa konsumen

Dalam dua aturan yang ada yaitu gugatan *class action* dan sistem pembuktian ini dapat menjadi solusi penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan terdapat keadilan.³⁹

3. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

- a. Asas Manfaat menitikberatkan adanya kebermanfaatan yang harus diterima oleh pelaku konsumen dan pelaku ekonomi secara komprehensif dalam upaya penyelenggaraan perlindungan hukum konsumen. Prinsip ini memberikan isyarat bahwa regulasi dalam proses penegakan hukum terhadap perlindungan tidak semata-mata ditujukan hanya untuk memposisikan salah satu pihak lebih tinggi dari pihak lain. Namun untuk guna mengakomodir kepada para pihak baik itu produsen maupun konsumen terhadap apa yang menjadi haknya;
- b. Asas Keadilan yaitu berfungsi untuk mengoptimalkan partisipasi seluruh masyarakat dengan memberikan kesempatan bagi para konsumen dan pelaku ekonomi untuk menggunakan hak dan melaksanakan kewajiban dengan adil dan tidak memihak. Asas ini memberikan arti bahwa regulasi dan tujuan penegakan hukum yang dilakukan terhadap perlindungan konsumen, berimplikasi terhadap kedua belah pihak sehingga mampu bertindak adil dengan memperoleh haknya dan memenuhi kewajiban secara proposional. Maka dari itu,

³⁹ *Ibid*, hlm. 22-24.

urgensi diciptakannya regulasi perlindungan konsumen adalah sebagai jaminan terlaksananya hak dan kewajiban yang ada pada konsumen dan pengusaha dengan baik;

- c. Asas Keseimbangan memiliki tujuan guna menciptakan ekosistem yang seimbang bagi para pihak yang menyangkut pada berbagai kepentingan konsumen, pelaku ekonomi atau produsen dan negara, dalam material dan spiritual. Asas ini mengisyaratkan agar seluruh pihak yang berpartisipasi dalam hubungan yang berkaitan dengan kepentingan konsumen dapat diwujudkan secara imbang tanpa memihak salah satu hak dan kewajiban dan dapat diimplementasikan dalam kehidupan;
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan memiliki tujuan guna memberikan jaminan terhadap realisasi keselamatan dan perlindungan kepada konsumen terhadap penggunaan dari manfaat barang dan jasa. Asas tersebut mensyaratkan bagaimana jaminan hukum konsumen harus mendapatkan manfaat yang diperoleh dari produk yang telah beralih haknya. Begitu pula sebaliknya, asas ini menjamin produknya tidak membahayakan terhadap keselamatan jiwa dan harta benda dan ketentraman. Maka dari itu, diciptakanlah undang-undang yang dapat memuat kewajiban-kewajiban yang mengikat dan harus dipenuhi oleh produsen dan distribusi produknya, serta serangkaian larangan yang harus dipatuhi;

- e. Asas Kepastian Hukum, memiliki tujuan untuk mencapai kepatuhan hukum dan memberikan keadilan bagi pelaku ekonomi dan konsumen dalam melaksanakan jaminan terhadap perlindungan konsumen serta menjadi kewajiban negara yang harus dipenuhi untuk menjamin penyelenggaraan kepastian hukum. Dengan adanya regulasi ini, setiap pihak diharapkan dapat mematuhi hukum yang berlaku serta wajib menghormati eksistensi hak dan kewajiban yang melekat bagi para pihak agar tercapainya keadilan.⁴⁰

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak konsumen berdasarkan Pasal 4 yaitu :

- 1) Hak kenyamanan, keamanan, dan keselamatan barang dan jasa;
- 2) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan perjanjian awal;
- 3) Hak mendapatkan informasi secara jelas dan dapat dipercaya terhadap kondisi barang atau jasa;
- 4) Hak memedulikan saran atas barang dan jasa yang diterima;
- 5) Hak untuk menyampaikan pertahanan, perlindungan dan upaya penyelesaian permasalahan;
- 6) Hak mendapatkan pelatihan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk dilayani secara baik dan benar tidak arogan;

⁴⁰ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 31-33.

- 8) Hak memperoleh ganti rugi apabila barang dan jasa tidak sesuai dengan apa yang di deskripsikan;
- 9) Hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lain.

b. Kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh konsumen menurut

Pasal 5 yaitu :

- 1) Demi keamanan dan keselamatan maka konsumen wajib mematuhi perintah dan petunjuk prosedur pemakaian barang;
- 2) Beriktikad baik untuk transaksi pembelian barang atau jasa.
- 3) Membayar sesuai harga yang telah tertera;
- 4) Mematuhi upaya penyelesaian perlindungan konsumen.⁴¹

5. Hak dan Kewajiban yang melekat pada Pelaku Usaha

a. Hak Pelaku Usaha yang timbul berdasarkan Pasal 6 yaitu :

- 1) Hak mendapatkan pembayaran sesuai dengan harga yang tertera;
- 2) Hak memperoleh perlindungan hukum terhadap tindakan negatif dari konsumen;
- 3) Hak untuk mempertahankan diri dalam penyelesaian sengketa konsumen;
- 4) Hak pengembalian nama baik jika kerugian pada konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperjualkan;
- 5) Hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

⁴¹ Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Purnanda media Group, Depok, 2018, hlm. 55-56.

b. Kewajiban yang harus dipenuhi oleh Pelaku Usaha menurut Pasal

7 yaitu :

- 1) Beriktikad baik melakukan usaha;
- 2) Memberikan informasi yang informatif dan akurat terhadap barang atau jasa yang diperjualkan kepada konsumen;
- 3) Melayani konsumen secara baik dan benar tidak membanding-bandingkan antara konsumen satu dengan yang lainnya;
- 4) Menjamin kualitas barang dan jasa yang akan diperdagangkan;
- 5) Memberikan garansi kepada konsumen;
- 6) Bertanggung jawab dan bersedia ganti rugi jika barang atau jasa tidak diterima dengan baik dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen;
- 7) Memberikan ganti rugi kepada konsumen jika barang atau jasa tidak sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan oleh pelaku usaha.⁴²

6. Perbuatan yang dianggap dapat merugikan, sehingga pelaku usaha dilarang melakukan perbuatan tersebut yakni :

Ayat 1 : Pelaku usaha dilarang memproduksi barang dan jasa yang :

1. Tidak sesuai dengan standar yang terdapat dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih dalam hitungan sebagaimana terdapat dalam label dibarang;

⁴² *Ibid*, hlm. 65-67.

3. Tidak sesuai dengan ukuran yang sebenarnya;
4. Tidak sesuai dengan kondisi dan jaminan yang terdapat dalam label barang atau jasa tersebut;
5. Tidak sesuai dengan mutu atau komposisi yang terdapat dalam keterangan barang dan jasa;
6. Tidak sesuai dengan janji yang ada dalam promosi penjualan barang atau jasa;
7. Tidak memberikan informasi tanggal kadaluwarsa pada produk atau jasa;
8. Tidak berproduksi secara halal, sebagaimana tercantum tulisan halal pada label barang;
9. Tidak ada label atau penjelasan informasi pada suatu barang seperti nama barang, ukuran, komposisi, tanggal pembuatan dan lain lain pada produk;
10. Tidak memakai bahasa indonesia dalam mencantumkan informasi pada produk sesuai aturan yang ada dalam perundang-undangan.

Ayat 2 : Pelaku usaha dilarang memperjual belikan produk yang rusak atau cacat tanpa informasi yang lengkap dan benar.

Ayat 3 : Pelaku usaha dilarang memperjual belikan farmasi dan pangan yang cacat atau tercemar tanpa memberikan informasi secara nyata.

Ayat 4 : Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) tidak boleh memperjual belikan barang atau jasa serta harus menarik barang atau jasa tersebut.

Ayat 5 : Pelaku usaha dilarang mempromosikan barang atau jasa secara tidak benar :

1. Barang telah memiliki harga khusus dan memenuhi standar mutu tertentu;
2. Barang dalam keadaan baru;
3. Barang atau jasa memiliki persetujuan dan ciri ciri kerja tertentu;
4. Barang atau jasa dibuat perusahaan yang memiliki persetujuan;
5. Barang atau jasa tersebut ada dan tersedia;
6. Barang tersebut tidak rusak;
7. Barang memiliki kelengkapan;
8. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu;
9. Baik secara langsung maupun tidak langsung merendahkan barang atau jasa lain;
10. Memakai kata yang berlebihan seperti tidak terdapat efek samping, tidak berbahaya dan lain-lain;
11. Membuat janji yang tidak pasti.⁴³

⁴³ Muhammad Faizal Luqi Lukman, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Shopee Dalam Program Flash Sale Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020, hlm. 26-29

B. Perlindungan Konsumen ditinjau dari Perspektif Hukum Islam

1. Perlindungan Konsumen ditinjau dari Perspektif Hukum Islam

Tahkim merupakan istilah perlindungan konsumen bermakna seorang atau lebih menjadi penengah dalam penyelesaian masalah secara damai. Perlindungan ini memiliki unsur keadilan, unsur kejujuran dan keterbukaan dengan nilai keimanan.⁴⁴

2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen yang termuat dalam ketentuan Hukum Islam

Ketentuan dalam Hukum Islam sejatinya telah merumuskan bentuk perlindungan konsumen didalam berbagai sumber, yakni Al-Qur'an, Ijma, As-Sunnah, hingga Qiyas, yang dijadikan dasar dan sumber hukum sebagai pedoman merancang undang-undang. Pengaturan terhadap perlindungan konsumen dalam sumber hukum islam secara eksplisit merujuk pada ketentuan Al-Qur'an, dalam surat surat Al-Baqarah Ayat 279. Al-Qur'an menjadi sumber hukum primer dan sunnah merupakan sumber hukum sekunder. Ijma yaitu kesepakatan mujtahid atau seorang yang berijtihad dengan syarat tertentu atas hukum syara' dengan peristiwa setelah wafatnya Rasulullah SAW. Ijma hanya untuk sumber hukum jika penjelasan tidak dapat ditemukan. Qiyas yaitu cara membuat hukum dengan alasan hukum yang ada didalamnya.⁴⁵

⁴⁴ Dessy Fitriyani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)", Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2023, hlm. 55.

⁴⁵ Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-Dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Ctk. Pertama, Alma'arif, Bandung, 1986, hlm. 58-60.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Asas Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Islam dan UUPK, untuk melindungi kepentingan para pihak di dalam lalulintas. perdagangan hukum Islam menetapkan beberapa asas yang dijadikan sebagai pedoman dalam melakukan transaksi, yaitu at-tauhid, istiklaf, al-ihsan, al-amanah, ash-shiddiq, al-adl, al-khiyar, at-ta'wun, keamanan dan keselamatan, dan at-taradhin. Di dalam UUPK asas perlindungan konsumen diatur pada Pasal 2 yang menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”.

Dalam Islam, 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 (dhaman) dapat dibedakan menjadi lima, yaitu :

- 1) Ganti Rugi Karena Perusakan (Dhaman Itlaf);
- 2) Ganti Rugi Karena Transaksi (Dhaman ‘Aqdin);
- 3) Ganti Rugi Karena Perbuatan (Dhaman Wadh’u Yadin);
- 4) Ganti Rugi Karena Penahanan (Dhaman al-Hailulah);
- 5) Ganti Rugi Karena Tipu daya (Dhaman al-Maghrur).

4. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Islam

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi,

yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Adanya dimensi tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT;
- 2) Adanya dimensi amanah sebagai khalifah di muka bumi bagi para pelaku bisnis;
- 3) Sumber daya tersedia berlimpah karena karunia Allah SWT yang dilimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antara sesama manusia;
- 4) Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia;
- 5) Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis Menurut Syed Nawab Haider Naqvi tanggung jawab manusia yang berhubungan dengan dirinya sendiri dan lingkungan sosialnya, dapat direpresentasikan dengan empat aksioma etik, yaitu *unity* (kestua/tauhid), *equilibrium* (keseimbangan/kesejajaran), *free will* (kebebasan), dan *responsibility* (tanggung jawab).

5. Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen Dalam Islam

Menurut Islam negara memiliki kewenangan untuk turut campur dalam kegiatan ekonomi, baik untuk mengawasi kegiatan pasar maupun untuk mengatur dan melaksanakan kegiatan ekonomi yang tidak mampu dilaksanakan oleh individu-individu. Negara dalam mengatur dan mengawasi

kondisi prekonomian masyarakat melalui sebuah lembaga yang bernama “al-hisbah”. Melalui lembaga al-hisbah ini negara melakukan kontrol terhadap kondisi sosial dan ekonomi secara konperhensif atas kegiatan perdagangan dan praktik-praktik ekonomi. Selain itu lembaga al-hisbah ini memiliki tugas dan kewenangan untuk mengawasi industri, jasa profesional, standarisasi produk, memeriksa adanya indikasi penimbunan barang, praktik riba, dan perantara (calo-calo atau makelar). Pejabat yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas lembaga al-hisbah ini disebut muhtasib. Oleh karena itu, kewenangan mengawasi pasar menjadi tanggung jawab muhtasib. Selain mengawasi pasar, muhtasib juga mengawasi perilaku sosial masyarakat, bagaimana kegiatan mereka dalam melaksanakan kewajiban agama dan bekerja untuk pemerintah. Ada beberapa fungsi ekonomis yang menjadi kewenangan muhtasib, yaitu memenuhi dan mencukupi kebutuhan, pengawasan terhadap industri dan produksi, pengawasan atas jasa, pengawasan atas perdagangan, mengawasi jual beli terlarang, mengawasi standar kehalalan, kesehatan dan kebersihan suatu komoditas, pengaturan pasar, melakukan intervensi pasar, dan memberikan hukuman terhadap pelaku pelanggaran.

6. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Islam

Hak-Hak Konsumen Dalam Hukum Islam Dan UUPK Menurut hukum Islam ada enam hak konsumen yang membutuhkan perhatian serius dari pelaku usaha, yaitu :

- 1) Hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur, adil, dan terhindar dari pemalsuan;
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan produk dan lingkungan sehat;
- 3) Hak untuk mendapatkan advokasi dan penyelesaian sengketa;
- 4) Hak untuk mendapatkan perlindungan dari penyalahgunaan keadaan;
- 5) Hak untuk mendapatkan ganti rugi akibat negatif dari suatu produk;
- 6) Hak untuk memilih dan memperoleh nilai tukar yang wajar.⁴⁶

C. Marketplace Shopee

1. Pengertian Shopee

Salah satu *e-commerce* yang beroperasi di Indonesia yang bergerak dalam format aplikasi *e-commerce* dan bisa dioperasikan melalui *smartphone* adalah Shopee. Shopee merupakan perusahaan di bawah naungan Sea Limited (awalnya yaitu Garena), dengan Forrest Li sebagai pendirinya. Shopee sebelumnya telah diluncurkan di Singapura pada awal tahun 2015. Shopee merupakan Perusahaan yang dikategorikan sebagai pasar konsumen ke konsumen (C2C), seiring berjalannya waktu, Shopee menjadi merek yang terkenal dikalangan masyarakat. Tujuan Shopee adalah memercayai potensi luar biasa dari teknologi yang dapat membawa perubahan, serta bertujuan untuk menjadi wadah yang dapat menghubungkan antara konsumen dan pelaku bisnis dengan menyediakan

⁴⁶ Nurhalis, "Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law And Law Number 8 Of 1999*", Jurnal IUS, No. 9, Vol. 3, hlm. 526-542.

agar dapat mengubah dunia jual-beli menjadi lebih baik. Sebagai *marketplace*, Shopee berkomitmen untuk mewujudkan *platform* jual beli yang dapat memberikan fasilitas bertemunya konsumen dan pelaku bisnis. Tujuannya adalah menciptakan ekosistem baru yang dapat mempermudah berbelanja dengan lebih santai dan fleksibel. Saat ini, Shopee sedang berupaya untuk menjadi pilihan utama konsumen dalam dunia persaingan *e-commerce* di pasar Taiwan dan Asia Tenggara. Oleh karena itu, Shopee yakin bahwa dengan memanfaatkan dan mengikuti perkembangan teknologi, mereka dapat mengembangkan perusahaan yang lebih baik.

Shopee Indonesia hadir dengan tujuan membawa pengalaman berbelanja yang inovatif bagi konsumennya. Shopee memberikan kemudahan dalam proses pembayaran dan logistik yang terintegrasi untuk para pembeli, sekaligus memberikan fasilitas yang memudahkan penjual dalam berjualan. Pengguna dapat mengakses *marketplace* Shopee secara fleksibel melalui desktop, laptop, maupun *smartphone*.⁴⁷

2. Produk dan Layanan

a. Produk

Berbagai produk yang beragam dapat ditemukan di Shopee, yakni barang non fisik seperti pulsa, paket data, kupon *game* hingga tagihan listrik disediakan oleh Shopee. *Marketplace* Shopee memiliki kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder. Shopee mengikuti

⁴⁷ Akhmad Roqi Alawi, "Pengaruh Relational Embeddedness Terhadap Niat Beli Di Shopee, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening", Tesis Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, 2021, hlm. 64-65.

perkembangan hidup *modern* masyarakat masa kini. Produk Shopee memiliki bermacam-macam referensi sesuai dengan kebutuhan pembeli, mulai dari kebutuhan hidup wanita dan pria hingga anak-anak tersedia. Shopee mengakomodasi dua jenis *platform* penjual, yang terdiri dari UMKM dan *mall* yang menjual produk resmi. Untuk mencari produk yang diinginkan, pengguna dapat menuliskan apa yang ingin dicari pada kotak pencarian yang telah disediakan pada bagian atas.

b. Layanan

Shopee memberikan fasilitas pelayanan yang sangat lengkap bagi penjual dan pembeli. Bagi para penjual, Shopee memberikan kesempatan bagi penjual melakukan registrasi produk yang akan dijual, dan mempersiapkan *seller center* bagi penjual yang mengalami kesulitan dalam proses registrasi. Shopee memberikan beberapa layanan yang dapat digunakan pengguna, yakni aplikasi, perangkat lunak dan akses seluruh informasi, fungsi, data, halaman yang tertaut, teks, gambar, label, pesan, grafik, konten yang memuat jual beli, program yang menarik, perangkat lunak atau *software*, layanan aplikasi, serta hal lain yang disediakan oleh aplikasi.⁴⁸

3. Keunggulan Shopee

Berdasarkan pemaparan CEO Shopee Chris Feng, berikut merupakan keunggulan dari Shopee:

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 66-67.

- a. Penjualan produk dengan jangka waktu yang cepat hanya beberapa detik saja;
- b. Tampilan sederhana, sehingga mudah untuk dioperasikan oleh konsumen;
- c. Memiliki fitur chat, sehingga konsumen dapat dengan mudah melakukan transaksi dan negosiasi;
- d. Memiliki keunggulan dibanding aplikasi belanja lain yang dikarenakan Shopee mewajibkan konsumen menyimpan nomor telepon agar bisa berhubungan secara langsung dan dengan mudah dapat mengirim gambar;
- e. Shopee memiliki keunggulan sosial media yang baik, karena konsumen dengan mudah melacak produk yang sedang marak saat ini.⁴⁹

4. Kekurangan Shopee

- a. Banyak toko di Shopee yang membalas chat atau respon lumayan lama;
- b. Beberapa toko sulit diakses pada jam-jam tertentu;
- c. Terdapat beberapa penjual tidak jujur yang mengakibatkan konsumen tidak puas berbelanja di aplikasi Shopee;
- d. Tampilan produk tidak sesuai dengan realita barang yang sudah sampai di tangan konsumen;

⁴⁹ Elisa Situmorang, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Melalui Aplikasi Mobile Shopee", Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2021, hlm. 2.

e. Mudahnya seseorang menjadi penjual pada Shopee.⁵⁰

5. Visi Misi Shopee

Visi Shopee adalah untuk berupaya menjadi *mobile marketplace* yang menempati urutan teratas di pasar ekonomi Indonesia. Sedangkan misi mendasari pelaksanaan Shopee beroperasi yaitu untuk mendukung perkembangan jiwa wirausaha untuk para pelaku usaha di Indonesia.⁵¹

D. Flash Sale

1. Pengertian *Flash Sale*

Agrawal dan Sareen memberikan pengertian mengenai *flash sale*, yakni promosi jual yang diberikan bagi pelanggan dengan penawaran harga yang jauh lebih terjangkau terhadap produk yang telah ditentukan dengan jangka waktu yang relatif singkat. Sedangkan menurut Aday, *flash sale* didefinisikan sebagai penjualan produk jual beli yang dilakukan dengan metode *online* maupun *offline* dengan ketentuan menawarkan harga produk yang menarik atau relatif rendah disertai adanya limitasi terhadap jumlah produk dan waktu penawaran. Sehingga dapat disimpulkan *flash sale* menjadi strategi yang berfokus pada pemberian produk dengan kualitas tertentu, namun terdapat limitasi pada variasi produk yang dipilih. Pelaku usaha pada *platform* Shopee dapat secara aktif berpartisipasi mengikuti

⁵⁰ Arhadian Roliansyah, “Analisis Perbandingan Transaksi Jual Beli Online Di Marketplace Shopee Pada Masa Pandemi Covid 19”, Tesis Fakultas Syariah Universitas Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2022, hlm. 74.

⁵¹ *Ibid*, hlm. 68.

penawaran produk tertentu yang biasanya diadakan tiap bulan pada tanggal spesial seperti 8.8, dan 9.9.

Berbagai keuntungan yang diperoleh dari adanya program *flash sale* tersebut antara lain memberikan keuntungan bagi pelaku usaha yang mengikuti program *flash sale* untuk memajukan dan meningkatkan penjualan. Selain itu, keuntungan yang didapatkan pelanggan yaitu pelanggan mendapatkan barang yang dicari disertai dengan harga menarik dan jauh lebih terjangkau daripada harga aslinya dalam program *flash sale*. Dengan adanya *flash sale*, program tersebut berkontribusi terhadap kemajuan Shopee sehingga menjadi salah satu *platform e-commerce* yang naik daun.

2. Indikator *Flash Sale*

Flash Sale memiliki beberapa indikator yaitu :

- a. Frekuensi promosi yaitu jumlah yang dapat dicapai dalam promosi pemasaran yang dilakukan beriringan dengan media promosi;
- b. Kualitas promosi yaitu sebagai metode pengukur keberhasilan usaha jual;
- c. Waktu promosi yaitu jumlah promosi terhadap produk yang dapat dijalankan oleh bisnis;
- d. Ketepatan terhadap sasaran promosi yang menjadi keperluan institusi untuk mencapai visi, misi dan tujuannya;

- e. Kuantitas promosi yaitu nilai promosi penjualan yang dibagikan konsumen.⁵²

⁵² Octavia Nur Fitriani, "Pengaruh *Flash Sale* Dan Tagline Gratis Ongkir Shopee Terhadap Pembelian Implusif Konsumen Di Sukoharjo", Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, Surakarta, 2023, hlm. 14-16.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN

***FLASH SALE* YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK**

A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan *Flash Sale* Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee

Secara definitif, perlindungan hukum merupakan tindakan yang dilakukan disertai kesadaran oleh individu atau lembaga, baik pemerintah maupun swasta, dengan tujuan utama untuk mewujudkan keamanan dan kesejahteraan sesuai dengan hak asasi manusia. Perlindungan hukum mengacu pada perlindungan badan hukum yang memiliki karakteristik mengikat dan preventif didasarkan pada regulasi tertulis maupun tidak tertulis sebagaimana hukum positif yang berlaku.

Perlindungan konsumen didasarkan pada beberapa asas-asas yang berlaku. Asas pertama yakni asas manfaat, memiliki arti bahwa seluruh upaya penyelenggaraan perlindungan terhadap konsumen harus memberikan kebermanfaatan yang ditujukan bagi konsumen dan pelaku usaha. Kedua, asas keadilan, asas ini menitikberatkan pada hubungan yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha, kedua belah pihak memiliki hak dan kewajiban yang melekat sehingga harus dipenuhi secara adil. Ketiga, asas keseimbangan, yaitu menjamin keseimbangan antara kepentingan konsumen, badan usaha, serta pemerintah. Asas keempat yaitu keamanan dan keselamatan, memastikan keamanan dan keselamatan konsumen dalam menggunakan produk dan jasa

merupakan dasar dari konsep keselamatan dan keamanan. Asas kelima yakni kepastian hukum, yang menyatakan bahwa negara menjamin adanya kepastian hukum dan konsumen serta badan usaha wajib menghormati eksistensi hukum yang mengatur dan memperoleh keadilan sebesar-besarnya dalam penyelesaian perkara perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen yakni untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen agar terhindar dari eksekusi negatif pemakaian barang dan jasa, serta menumbuhkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri kepentingan konsumen.⁵³

Hal-hal yang harus ada dalam perjanjian sewa menyewa rumah disesuaikan dengan syarat sahnya perjanjian dalam pasal 1320 BW serta 3 (tiga) unsur yang harus ada dalam perjanjian sewa menyewa, yaitu :

a. Unsur *Essentialia*, adalah bagian perjanjian yang harus selalu ada di dalam suatu perjanjian, bagian yang mutlak, dimana tanpa adanya bagian tersebut perjanjian tidak mungkin ada. Unsur-unsur pokok perjanjian sewa menyewa adalah barang dan harga.

b. Unsur *Naturalia*, adalah bagian perjanjian yang oleh Undang-Undang diatur, tetapi oleh para pihak dapat diganti, sehingga bagian tersebut oleh Undang-Undang diatur dengan hukum yang sifatnya mengatur atau menambah.

c. Unsur *Aksidentalialia*, adalah bagian perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak, Undang-Undang sendiri tidak mengatur tentang hal tersebut.

Jadi hal yang diinginkan tersebut juga tidak mengikat para pihak karena

⁵³ Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Pemandamedia Group, Depok, 2018, hlm. 37.

memang tidak ada dalam Undang-Undang. Jadi bila tidak dimuat, berarti tidak mengikat.

Klausula aksidentalialia yang terbentuk berdasarkan unsur aksidentalialia sebagai salah satu unsur wajib dari suatu perjanjian, mempunyai peranan yang penting dalam perjanjian sewa menyewa rumah karena dengan adanya klausula aksidentalialia yang dibuat dan disepakati sendiri oleh para pihak dapat melengkapi ketentuan-ketentuan yang belum diatur dalam peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah maupun hukum kebiasaan. Sehingga dapat terangkum dalam suatu perjanjian yang mengikat dan berlaku layaknya undang-undang bagi para pihak yang membuat dan menyepakatinnya. Dengan demikian perlindungan hukum bagi para pihak terutama pemilik rumah atau pihak yang menyewakan akan lebih terjamin.⁵⁴

Sumber perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam yakni perlindungan hukum eksternal dan perlindungan hukum internal. Perlindungan hukum internal dapat diwujudkan oleh para pihak, disaat kedudukan hukum antara kedua pihak relatif seimbang dalam artinya mereka memiliki *bargaining power* yang berimbang, sehingga atas dasar hak asasi manusia, para pihak mempunyai keleluasaan untuk menyatakan kehendak sesuai kepentingannya. Hal ini menjadi landasan saat para pihak menyusun klausul-klausul kesepakatan, sehingga perlindungan hukum dapat terwujud sesuai kebutuhan para pihak. Perlindungan hukum eksternal yang dibuat oleh

⁵⁴ Rerry Aprillia, "Unsur Aksidentalialia Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Objek Perjanjian Dalam Hubungan Sewa Menyewa Rumah", Skripsi Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2009, hlm. 109-110.

penguasa lewat regulasi bagi kepentingan pihak yang lemah. Hakekat peraturan perundang-undangan harus seimbang dan tidak boleh berat sebelah. Secara proporsional juga wajib diberikan perlindungan hukum yang seimbang sedini mungkin kepada pihak lainnya. Sebab mungkin saja pada saat dibuatnya sebuah kesepakatan, pihak yang semula kuat itu justru menjadi pihak yang teraniaya. Misalnya, saat debitur melanggar hak kreditur, maka kreditur perlu perlindungan hukum juga. Kemasam peraturan perundang-undangan memberikan perlindungan hukum kepada para pihak secara proporsional.⁵⁵

Perlindungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua macam yaitu :⁵⁶

a. Perlindungan Hukum Preventif

Merupakan perlindungan hukum yang diberikan oleh negara serta ditujukan untuk mencegah pelanggaran hukum, yang dimuat dalam suatu regulasi yang berlaku dengan memberikan batasan-batasan untuk berbuat sesuatu. Tujuan dari perlindungan ini yakni untuk mencegah potensi perselisihan dengan memberikan kesempatan kepada subjek hukum serta untuk menyuarakan pendapat subjek hukum sebelum terdapat keputusan yang dikeluarkan pemerintah.

⁵⁵ Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Revka Petra, Media, Surabaya, 2016, hlm. 159.

⁵⁶ Reza Ghovin Ankasa, "Pembatalan Kontrak Secara Sepihak Oleh PT Lazada Dalam Transaksi E-Commerce", Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021, hlm. 39-41.

b. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif mengacu pada tindakan yang diberikan pemerintah seperti denda atau hukuman penjara (pidana). Subjek hukum yang melanggar hukum akan dikenakan hukuman. Fungsi utama dari perlindungan hukum ini adalah untuk menyelesaikan konflik yang diakibatkan oleh pelanggaran.

Kegiatan perdagangan dapat menyebabkan konsumen menderita kerugian, oleh karena itu, konsumen harus dilindungi untuk menjamin adanya kepastian hukum. Sebagai bentuk pertanggungjawaban, konsumen berhak mendapatkan ganti rugi dari pelaku usaha.⁵⁷

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia, menjabarkan tujuan dan prinsip-prinsip panduan untuk melindungi konsumen serta menghentikan perilaku yang sewenang-wenang dan curang dari para pelaku usaha. Undang-undang yang melindungi konsumen memastikan perlindungan secara hukum. Tujuan dari kepastian hukum adalah untuk memberdayakan konsumen dalam memilih produk dan jasa serta memperjuangkan hak-haknya ketika apabila konsumen

⁵⁷ Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018, hlm. 4.

dirugikan akibat tindakan pelaku usaha yang memperlakukan mereka secara tidak adil.

Ketidakmampuan pihak konsumen untuk menyadari bahwa terdapat hak-hak yang dapat diperjuangkan merupakan salah satu faktor kelemahan dan hambatan dalam perlindungan konsumen. Kepentingan hak konsumen yang belum diperjuangkan secara maksimal inilah yang kemudian menjadi alasan munculnya instrumen hukum atau regulasi untuk melindungi konsumen, yakni Perlindungan Konsumen pada Undang-Undang.⁵⁸ Konsumen Shopee yang diberi perlindungan hukum berupa perlindungan hak konsumen dan pemberian kompensasi yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁵⁹

Agar kenyamanan konsumen dapat terjamin, Shopee memiliki beberapa kewajiban, yaitu:

- 1) Melindungi data konsumen saat mendaftarkan akun dan menggunakan aplikasi Shopee untuk mengakses situs layanan;
- 2) Ketika institusi membutuhkan informasi untuk kepentingan konsumen karena persyaratan hukum dan perintah resmi dari instansi terkait, informasi dapat berikan kepada pelanggan Shopee;
- 3) Menawarkan kompensasi atau penggantian kerugian yang dialami konsumen Shopee sebagai akibat dari kegagalan fungsi sistem situs Shopee;

⁵⁸ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Ctk. Pertama, Prenada Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 61.

⁵⁹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Ctk. Pertama, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 18.

4) Menghormati hukum dan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia yang berlaku di *platform* Shopee.⁶⁰

Diurnya perlindungan hukum bagi konsumen Shopee merupakan jawaban atas riwayat kerugian yang dialami konsumen Shopee secara berulang terhadap pembelian dan penjualan yang dilakukan melalui *website online* Shopee. Kerugian-kerugian yang dialami konsumen adalah sebagai berikut :

- 1) Pembatalan yang sepihak, transaksi yang dibatalkan secara sepihak oleh Shopee karena adanya kesalahan pada program, tetapi konsumen sudah membayar lunas di muka;
- 2) Komplain yang sulit, konsumen yang mengalami masalah dalam pengiriman, pembelian, atau transaksi lainnya sering kali tidak mendapatkan klarifikasi dari pihak Shopee terkait keluhan mereka. Mulai dari proses yang lama, keluhan yang tidak ditanggapi dengan serius bahkan terkadang akibat keluhan yang berulang-ulang tidak ditanggapi sehingga gagal memberikan solusi atas permasalahan yang ada.⁶¹

Pembatalan yang dilakukan secara sepihak oleh Shopee terhadap transaksi pesanan pelanggan layanan *flash sale* dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum (PMH). Perbuatan melawan hukum dapat diartikan juga sebagai tindakan yang melanggar hak-hak pihak lain, melanggar tanggung

⁶⁰ Fially Claude Makasuci, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee", *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, No. 7, Vol. 2 hlm. 8.

⁶¹ Verren Andreas, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus : Ibu Maya Di Tahun 2018)", *Jurnal Hukum Adigama*, No. 2, Vol. 3, hlm. 19-20.

jawab pelaku, atau melanggar prinsip-prinsip moral dan tindakan pencegahan keselamatan yang timbul dalam interaksi sosial dengan individu atau objek benda lain. Norma hukum yang tidak tertulis perlu dipatuhi, sehingga hukum lebih dari sekedar peraturan dan regulasi tertulis.

Pembatalan secara sepihak dapat terjadi akibat tidak melaksanakan apa yang sudah menjadi kesepakatan kedua belah pihak serta melekat sebagai kewajiban, namun hanya didasarkan pada hal yang ada diluar kewajiban hukum, khususnya untuk bertindak di pengadilan. Seharusnya, kewajiban yang sudah disepakati dalam kontrak harus dipenuhi dengan iktikad baik dan sejalan dengan nilai-nilai kehati-hatian dan pengetahuan yang benar. Hak penggugat untuk menuntut kerugian yang dialaminya merupakan eksekusi dari adanya perbuatan melawan hukum yang dapat diartikan sebagai kewajiban yang timbul dari pelanggaran tergugat terhadap ketentuan hukum tertentu yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.⁶²

Pasal 1365 KUHPdata yang membahas tentang perbuatan melawan hukum dengan bunyi. “Perbuatan melanggar hukum dan berdampak kerugian bagi orang lain, maka wajib mengganti kerugian tersebut”. Tindakan berikut ini merupakan tindakan yang dapat dikategorikan sebagai perbuatan melawan hukum, yaitu:⁶³

⁶² Dessy Fitriyani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)”, Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2023, hlm. 74.

⁶³ Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*; PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005, hlm. 6-9.

- 1) Tindakan melanggar hak-hak orang lain, termasuk kebebasan, hak atas properti, kehormatan, dan hak-hak pribadi mereka;
- 2) Tindakan melanggar kewajiban hukum baik secara tertulis atau tidak tertulis, khususnya yang berkaitan dengan seseorang;
- 3) Tindakan melanggar kesusilaan, dalam hal ini pihak yang dirugikan berhak atas ganti rugi;
- 4) Perbuatan yang tidak hati-hati, seperti tidak menjaga pergaulan dalam masyarakat agar tidak menyakiti orang lain.
- 5) Terdapat dua bentuk kerugian yang diakibatkan oleh perbuatan melawan hukum. Pertama kerugian materiil, yang merupakan kerugian nyata yang disebabkan oleh perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pihak lainnya. Kedua yakni kerugian immateriil, yang meliputi kerugian moral, kerugian ideal, kerugian non-ekonomi, serta kerugian yang tidak dapat diukur dengan nominal uang.

Terdapat bentuk perlindungan konsumen yang termuat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Hak Konsumen Atas Optimalisasi Pelayanan diatur di dalam Pasal 1 angka (2) UUPK yang berbunyi : “Setiap orang pemakai barang atau jasa dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”. Sebagai pengguna produk atau jasa, konsumen memiliki tanggung jawab dan juga hak yang melekat. Kepastian hukum melindungi konsumen dengan memfasilitasi konsumen untuk dapat mengakses secara terbuka atas informasi produk dan layanan

serta mendorong perilaku yang bertanggungjawab dari pemilik bisnis atau usaha.⁶⁴ Hak konsumen yaitu menggunakan layanan yang sesuai dan berkualitas. Untuk mendapatkan layanan yang lebih baik dari sebelumnya, pelanggan berhak untuk menyuarakan pendapat dan saran. Sebagai penyedia layanan, PT Shopee Indonesia dituntut untuk menawarkan kepada pelanggan Shopee fasilitas layanan yang akurat dan baik. Keluhan dan saran pelanggan dapat dikirimkan ke support@shopee.co.id atau *contact center* 1500702. Selanjutnya, pelanggan berhak untuk memberikan penilaian terhadap layanan yang Shopee tawarkan.⁶⁵

- 2) Konsumen berhak untuk mengajukan tuntutan kompensasi atau ganti rugi. Dalam hal pelanggan Shopee menerima barang atau jasa yang tidak sesuai dengan ketentuan perjanjian, kepentingan konsumen harus dilindungi. Shopee memiliki tanggung jawab untuk dapat melakukan penggantian atau pengembalian produk, sesuai dengan UUPK Pasal 19. Pengembalian uang, produk dan jasa adalah salah satu cara untuk menerima kompensasi.
- 3) Hak Konsumen Mengadukan Permasalahan. Termuat dalam UUPK pada Pasal 4 mengatur mengenai hak konsumen antara lain hak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa yang dapat dilakukan oleh lembaga yang berwenang. Bantuan tersebut dapat melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) atau melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

⁶⁴ Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm. 22.

⁶⁵ *Aplikasi Shopee*, <http://www.shopee.co.id>, diakses terakhir tanggal 17 November 2023 jam 19.55

Perselisihan yang di alami oleh konsumen dan pelaku usaha dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu secara damai menanggulangi sengketa serta lembaga atau instansi yang berwenang menanggulangi sengketa.⁶⁶

Konsumen Shopee diberikan perlindungan hukum sebagai tanggapan atas masalah yang sering menimpa konsumen selama pembelian dan penjualan yang dilakukan melalui *platform* Shopee. Dari sejumlah masalah yang telah diidentifikasi, cara paling umum yang membuat konsumen dirugikan salah satunya adalah melalui pembatalan sepihak, yang mengacu pada transaksi yang dibatalkan secara tiba-tiba oleh Shopee tanpa memberi tahu konsumen sebelumnya atau kesalahan dalam program yang diselenggarakan Shopee, bahkan ketika konsumen telah membayar penuh untuk produk tersebut dan telah mematuhi pedoman pembelian barang yang dijual selama program penjualan *flash sale* Shopee.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen masih memiliki beberapa kelemahan. Maka dari itu, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) mengesahkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Pasal 9 UU ITE disebut sebagai jawaban atas kelemahan yang masih ditemukan dalam UUPK. Bunyi dari pasal ini adalah : “Pelaku usaha menawarkan produknya melalui sistem elektronik wajib memberikan informasi yang akurat dan terpercaya terkait dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang akan ditawarkan”. Selanjutnya, jika

⁶⁶ Happy Susanto, *Op.Cit*, hlm. 58.

transaksi elektronik tersebut melibatkan para pihak yang berdomisili di negara yang berbeda, Pasal 2 dan Pasal 18 memfasilitasi para pihak untuk dapat menjatuhkan pilihan penyelesaian sengketa berupa forum dan prosedur hukum yang digunakan untuk mengadili sengketanya. Pasal 10 kemudian mengatur tentang persyaratan sertifikasi jika terjadi kendala yang merepotkan pelaku usaha.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik mengatur mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang melakukan transaksi di *platform* Shopee, khususnya berupa:

1) Perlindungan Data Pribadi

Undang-undang sebagai tempat atau wadah untuk mengatur perlindungan terhadap data privasi konsumen;

2) Otentitas Subjek Hukum

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1320 menjadi regulasi utama yang mengatur mengenai legalitas para pihak serta kecakapan para pihak dalam melakukan perbuatan perdata;

3) Hal yang menjadi objek pada Transaksi *E-commerce*

Menurut Pasal 9 UU ITE, pelaku usaha harus memberikan informasi yang akurat dan lengkap mengenai produk yang dijualnya. Selain itu, Pasal 28

ayat (1) melarang penyebaran berita bohong (*hoax*) yang dapat membahayakan konsumen.⁶⁷

Pembatalan sepihak adalah salah satu masalah yang dihadapi konsumen *flash sale* Shopee, di antara masalah lainnya. Ketika transaksi tiba-tiba dibatalkan oleh Shopee tanpa memberi tahu konsumen sebelumnya dan muncul kesalahan dalam program yang telah diselenggarakan oleh Shopee, dikenal sebagai pembatalan sepihak. Hal ini terjadi bahkan ketika konsumen telah membayar penuh untuk produk dan telah mematuhi regulasi untuk membeli barang yang dijual selama program yang diselenggarakan Shopee atau *flash sale*.

Para pengguna media sosial yang menggunakan layanan *flash sale* Shopee menyuarakan keluhan mereka, salah satunya dari pemilik akun twitter @edo_____. Dalam *flash sale* tersebut, pengguna tersebut dapat membeli jam tangan merek Fossil seharga Rp10.000,- (sepuluh ribu rupiah), yang awalnya dibanderol dengan harga Rp2.500.000,- (dua juta lima ratus ribu rupiah). Tetapi, setelah pembayaran dilakukan, terjadi pembatalan transaksi secara sepihak yang dilakukan oleh pihak Shopee. Terlepas dari pembatalan sepihak yang menimpa pengguna, pengguna lainnya justru mendapatkan pemberitahuan bahwa akun pengguna dibekukan dan dibatasi. Bahkan, pengguna mempunyai bukti rekaman layar sehingga dapat membuktikan pengguna mengikuti *flash sale* sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa

⁶⁷ Fially Claude Makasuci, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee”, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, Volume 2 Nomor 7, hlm. 10-13.

menggunakan *bot* serta mendapatkan produk yang diinginkan dengan cara yang tidak dilarang. Sontak, beberapa pengguna Shopee lainnya mengeluhkan hal yang sama dengan menuliskan komentar pada postingan @edo_____.

Keluhan serupa juga disampaikan oleh para pengguna lain, mulai dari akun yang diblokir hingga pembatalan transaksi tanpa penjelasan. Pihak Shopee Indonesia telah dihubungi oleh beberapa pihak sebagai permintaan konfirmasi tentang pembatalan transaksi, tetapi hingga berita ini diturunkan belum ada tanggapan.⁶⁸

Keterkaitan antara perlindungan hukum konsumen yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap pengguna layanan *flash sale* Shopee yang transaksinya dibatalkan secara sepihak oleh pihak Shopee menjadi fokus utama peneliti dalam membahas permasalahan tersebut.

Dua undang-undang tersebut dapat melindungi konsumen dari tindakan produsen yang kurang baik atau merugikan dan memberikan hak dan kewajiban sesuai dengan porsi masing-masing. Karena UU Perlindungan Konsumen memuat prinsip-prinsip, asas, hak, dan kewajiban yang telah diatur untuk menciptakan kepastian hukum, sehingga kedua belah pihak dapat mengekspresikan hak dan kewajibannya tanpa rasa takut. Diaturinya hak

⁶⁸ *Pesanan Flash Sale Dibatalkan Sepihak*, <https://www.kompas.tv/amp/nasional/173483/viral-cuitan-pesanan-flash-sale-berujung-dibatalkan-sepihak-ini-penjela>, diakses terakhir tanggal 07 Januari 2024 jam 15.12 san-manajemen-shopee

konsumen untuk dapat meminta pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang dialami dengan menuntut ganti rugi, sehingga membuat kedua undang-undang menjadi payung hukum yang positif guna kepentingan konsumen.

Pembekuan akun pengguna secara tiba-tiba dan pembatalan transaksi dalam program *flash sale* secara sepihak oleh Shopee merupakan kejadian yang sangat disesalkan dan merugikan reputasi Shopee sebagai *platform* jual beli yang sudah terkenal di Indonesia. Pada kenyataannya, konsumen yang ingin berpartisipasi dalam program *flash sale* Shopee telah mengikuti panduan yang ada. Konsumen Shopee dapat mengajukan keluhan dan memberikan saran melalui email yaitu support@shopee.co.id atau dengan menghubungi *call center* 1500702, berkat fasilitas layanan yang ditawarkan oleh PT Shopee Indonesia.

Menurut informasi yang didapatkan dari wawancara dengan konsumen pembatalan sepihak yaitu, pengajuan keluhan cukup sulit karena bahkan setelah konsumen menghubungi administrator Shopee, konsumen tidak pernah menerima tanggapan yang dapat menjawab permasalahan tersebut. Bahkan jika pengguna mengajukan keluhan baru, tanggapan Shopee selalu sama dan tidak menawarkan resolusi. Shopee hanya menjawab bahwa pengguna terlibat dalam aktivitas yang dilarang oleh Shopee. Hal serupa juga terjadi ketika konsumen mengirimkan keluhan melalui email tentang mengapa akun mereka tiba-tiba dibekukan meskipun faktanya mereka benar-benar tidak melakukan aktivitas yang tidak wajar. Terlepas dari kenyataan bahwa pelanggan telah dengan jujur

dan patuh berpartisipasi dalam sejumlah program *flash sale*, tetap saja pihak Shopee tiba-tiba membatalkan transaksi dan membekukan akun pengguna.

Beberapa konsumen mengatakan mereka tidak mengetahui bahwa terdapat undang-undang perlindungan konsumen yang dapat melindungi mereka jika tidak mendapatkan sesuatu hal yang telah menjadi hak mereka, konsumen takut memberikan masukan dan saran karena menganggap bahwa pelaku usaha lebih memiliki kekuatan. Setelah konsumen mengetahui bahwa mereka memiliki perlindungan konsumen yang dapat digunakan maka memiliki keberanian untuk mengutarakan pendapat mereka jika mendapatkan hal yang tidak mengenakan dari pelaku usaha.

Prespektif pemikiran peneliti menganggap bahwa keberadaan regulasi yang mengatur perlindungan konsumen yang dalam hal ini adalah Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi urgensi yang perlu diperhatikan guna mengakomodir kepentingan konsumen. Merujuk pada Pasal 1 angka 1 Nomor 8 Tahun 1999 pada Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa : “Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

B. Upaya Hukum dan Faktor-Faktor yang Memengaruhi Upaya Bagi Pengguna Layanan *Flash Sale* Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee

Hak Asasi Manusia (HAM) menjadi ketentuan hukum yang wajib disediakan oleh pemerintah sebagai jaminan hak konstitusional warga negara

dalam rangka menjamin keadilan, kesejahteraan masyarakat, dan kepastian hukum, serta kebijakan hukum yang berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang merupakan upaya perlindungan hukum bagi warga negara Indonesia. Oleh karena itu, perlindungan yang diberikan oleh instrumen hukum tertulis dan tidak tertulis baik itu bersifat preventif dan represif yang diperoleh subjek hukum harus dapat dipahami sebagai perlindungan hukum. Dengan demikian, gagasan bahwa hukum merupakan konsep untuk menegakkan keadilan, ketertiban, ketentraman, keamanan, dan kepentingan yang juga mencakup fungsi hukum dikenal sebagai perlindungan hukum.⁶⁹

Menurut UUPK yang termuat dalam Pasal 1 ayat (1), perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum guna memberi perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya peraturan UUPK mengenai kepastian hukum diharapkan dapat mencegah pelaku usaha untuk bertindak tidak rasional dan membahayakan konsumen. Perlindungan hukum merupakan hak yang dimiliki setiap orang, termasuk pelanggan Shopee. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) memastikan bahwa konsumen memiliki hak hukum untuk menuntut jika pelaku ekonomi melanggar atau merugikan hak-haknya. Hal tersebut semata-mata ditujukan untuk memulihkan kerugian yang dialami pelanggan Shopee akibat pembatalan

⁶⁹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.

sepihak yang dilakukan Shopee, perlindungan konsumen menjadi sangat penting.⁷⁰

Shopee sebagai pelaku ekonomi, diwajibkan untuk menjunjung tinggi komitmennya berdasarkan Pasal 7 UUPK, yang berkaitan dengan hak-hak konsumen sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 4 UUPK. Shopee wajib menjunjung tinggi hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan produk atau jasa yang dijanjikan. Konsumen seharusnya mendapatkan barang sesuai dengan ketentuan atau nilai tukar yang telah ditentukan pada program *flash sale* Shopee apabila Shopee melanggar hak-haknya sebagai konsumen. Namun demikian, Shopee tetap saja dengan semena-mena membatalkan transaksi tanpa menginformasikan kepada konsumen dan memblokir akun konsumen meskipun barang sudah dipesan dan uang sudah di *transfer*.

Pihak Shopee yang tidak memenuhi hak konsumen dalam memperdagangkan barang atau jasanya, yang mana konsumen tidak mendapatkan nilai tukar dengan jasa atau barang sesuai dengan yang dijamin oleh Shopee pada saat program *flash sale* merupakan bentuk pelanggaran terhadap hak konsumen. Konsumen berhak mendapatkan penggantian kerugian berdasarkan Pasal 4 huruf h UUPK apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Shopee juga diwajibkan oleh Pasal 7 huruf g UUPK untuk menawarkan penggantian kerugian apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Pelaku usaha yang menawarkan barang atau jasa

⁷⁰ Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 10.

tidak diperbolehkan melanggar pesanan atau kontrak berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat.

Karena Shopee melanggar hak-hak terhadap konsumen yang berpartisipasi dalam program *flash sale*, maka unsur-unsur dalam pasal diatas memenuhi larangan yang diatur sebagaimana tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh Shopee. Karena perjanjian transaksi jual beli online terbentuk pada saat konsumen melakukan transaksi dan mengklik iklan yang ditawarkan oleh Shopee pada saat acara *flash sale* Shopee, maka tindakan Shopee tersebut dapat dikenai sanksi perbuatan melawan hukum. Menurut Pasal 1338 KUHPerdara, dengan menyebutkan bahwa perjanjian yang dicapai oleh pihak-pihak yang bersepakat tidak dapat dibatalkan secara sepihak, penjual telah secara sepihak menyetujui syarat dan keadaan perjanjian. Menurut Pasal 1234 KUHPerdara, pembeli dapat melakukan tindakan hukum terhadap penjual yang melanggar kontrak berupa tuntutan atas kerugian yang dialami.⁷¹

Karena posisinya yang lebih lemah dibandingkan pelaku ekonomi, konsumen merupakan pihak yang paling sering mengalami kerugian baik secara materiil maupun immateriil dalam proses jual beli. Menurut UUPK, pelanggan Shopee dapat melakukan dua upaya hukum yang berbeda untuk menuntut kerugian yang mereka alami sebagai akibat dari pembatalan transaksi secara tiba-tiba, yakni penyelesaian sengketa konsumen non-litigasi di luar pengadilan atau penyelesaian sengketa konsumen secara litigasi.

⁷¹ Desy Fitriyani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee), Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2023, hlm. 79-80.

Ketika kedua pihak yang bersengketa dapat menyelesaikan perselisihan mereka tanpa harus pergi ke pengadilan, dapat dikenal sebagai penyelesaian sengketa non-litigasi. Sementara itu, penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi adalah prosedur hukum yang dilakukan di pengadilan. Pengadilan berfungsi sebagai tempat bagi para pihak yang mencari keadilan yang berfungsi tidak hanya sebagai konstruksi konstitusional.

Setiap orang yang mengalami kerugian sebagai konsumen dapat memilih untuk menuntut pelaku usaha sesuai dengan Pasal 45 UUPK. Baik peradilan umum maupun lembaga yang ditunjuk untuk menyelesaikan konflik antara konsumen dan pelaku usaha dapat menangani hal ini. Pasal 38 ayat (1) UU ITE juga mengatur dasar hukum untuk mengajukan gugatan. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 38 ayat (1) UU ITE dengan bunyi: “Setiap orang dapat menuntut gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”.⁷²

Sesuai dengan kesepakatan yang dijalankan secara sukarela oleh para pihak, konsumen dapat memilih untuk menyelesaikan masalah mereka baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Hak untuk menggugat pelaku usaha di pengadilan umum dapat berupa baik secara berdiri sendiri maupun gugatan secara kolektif (*class action*) yang menyangkut kepentingan banyak pihak, menjadi kebebasan konsumen untuk memilih penyelesaian sengketa. Pemerintah, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, dan

⁷² Satria Trilaksana Akbar, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2020, hlm. 14-15.

instansi terkait memiliki kewenangan untuk melakukan gugatan hukum terhadap pelaku usaha apabila terdapat kerugian materiil yang cukup besar atau beberapa pihak mengalami kerugian sebagai akibat dari barang dan jasa yang dimanfaatkan atau dikonsumsi.

Selain menyelesaikan masalah konsumen melalui sistem peradilan umum, UUPK menawarkan pendekatan alternatif yang dikenal sebagai "non-litigasi" yang berlangsung di luar sistem peradilan. Salah satunya adalah melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Pasal 52 UUPK dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yang dikeluarkan pada tanggal 10 Desember 2001, mengatur tanggung jawab dan wewenang BPSK. Organisasi ini bertugas mengelola dan menyelesaikan keluhan konsumen melalui proses konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. BPSK juga memberikan nasihat tentang hal-hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁷³

Terdapat opsi yang dapat ditempuh konsumen yang memiliki konflik dengan pelaku ekonomi di Pasal 45 UUPK yaitu :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha yang berada di lingkungan peradilan umum;

⁷³ Martani Rais, *Membedah Legal Standing Lembaga Perindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara Di Pengadilan*, bjkn.kemenkeu, 2015, diakses terakhir tanggal 11 Oktober 2023.

2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa;
3. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang;
4. Jika dipilih Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.⁷⁴

Ketentuan UUPK Pasal 45 ayat (4) memberikan keleluasaan bagi para pihak yang bersengketa untuk memilih jalur penyelesaian sengketa konsumen yang mereka inginkan, termasuk jalur non-litigasi atau litigasi.

Pasal 39 UU ITE juga mengatur tentang penyelesaian sengketa konsumen.

1. Gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
2. Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau alternatif penyelesaian sengketa lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁷⁵

⁷⁴ Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁷⁵ Pasal 39 Undang-Undang No. 19 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Pasal 47 UUPK mengatur para pihak yang memilih untuk menggunakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan untuk menyelesaikan sengketa. Pasal ini menjelaskan bahwa:

“Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan tindakan khusus agar kerugian yang dialami oleh konsumen tidak terulang atau tidak terjadi lagi”.

Ketika masalah konsumen diselesaikan di luar pengadilan, ini berarti kedua belah pihak telah menyelesaikan permasalahan mereka secara damai dan sesuai dengan hukum yang berlaku. Keuntungan menggunakan penyelesaian diluar pengadilan adalah alokasi terhadap biaya dan waktu dapat ditekan seminimal mungkin sehingga menjadi opsi yang hemat. Kerahasiaan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat dijaga kerahasiaannya, yang dimaksudkan untuk menghasilkan penyelesaian yang menguntungkan kedua belah pihak atau *win-win solution*.

Terdapat beberapa metode lain untuk menyelesaikan masalah konsumen di luar pengadilan, seperti konsiliasi, arbitrase, dan mediasi. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPSKM) adalah Lembaga non pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen, dan lembaga-lembaga lain yang telah disetujui pemerintah untuk dapat membantu

menyelesaikan masalah. Untuk menangani pengaduan konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II, sesuai dengan ketentuan Pasal 49 ayat (1) UUPK.

Sengketa konsumen diselesaikan secara hukum apabila para pihak tidak sepakat untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau apabila salah satu atau para pihak menyatakan bahwa upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak berhasil. Menurut Pasal 48 UUPK, sengketa konsumen harus diselesaikan secara hukum, sesuai dengan peraturan peradilan umum yang berlaku dan dengan memperhatikan Pasal 45 UUPK. Masalah hukum konsumen dapat diselesaikan dengan salah satu dari dua cara baik perdamaian di depan hakim atau penjatuhan putusan hakim terhadap sengketa. Tanpa persetujuan dari kedua belah pihak, majelis hakim pada pengadilan terkait dapat memutuskan dan memberikan putusan berdasarkan hukum yang berlaku.

Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), dan para pelaku usaha itu sendiri adalah jalan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus ke pengadilan. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat yang dikelola oleh pemerintah, secara aktif mempromosikan perlindungan konsumen (UUPK Pasal 44 ayat 1 dan 2). YLKI menyediakan berbagai cara untuk mengadukan transaksi-transaksi yang tidak benar, termasuk email, telepon, surat, dan kunjungan langsung ke kantor YLKI. Menurut pemerintah, konsumen dapat menggunakan Direktorat Perlindungan Konsumen untuk

melakukan langkah-langkah yang sama dengan YLKI, termasuk mengajukan pengaduan dan melampirkan bukti-bukti kejadian yang telah dilakukan oleh para pihak.

Tujuan utama dari BPSK adalah untuk mengelola dan menyelesaikan keluhan konsumen. BPSK memfasilitasi empat jenis penyelesaian sengketa yakni konsiliasi, mediasi, negosiasi, dan konsultasi. Menyelesaikan sengketa dengan melalui badan ini memiliki beberapa keuntungan, antara lain biaya yang sangat terjangkau, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit. Pelaku usaha dapat menghubungi layanan konsumen melalui telepon, surat, atau email untuk menyampaikan permasalahan konsumen.⁷⁶

Konsultasi yakni percakapan pribadi antara pihak-pihak yang terlibat. Klien adalah salah satu pihak yang terlibat, dan konsultan adalah pihak lainnya. Konsultasi dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung.

Negosiasi yakni upaya untuk mencapai pemahaman bersama antara kedua belah pihak, atau dapat berupa proses negosiasi dua arah di mana kedua belah pihak saling bertukar keinginan.

Mediasi adalah metode penyelesaian perkara yang terjadi untuk mencapai keputusan yang didasarkan melalui cara mufakat dan bantuan dari luar. Pihak-pihak yang berselisih dapat bekerja sama dengan pihak ketiga yang tidak memihak untuk menyelesaikan masalah dan menawarkan solusi. Sebagai penengah dalam masalah perselisihan yang muncul, mediator harus menjaga

⁷⁶ Desy Fitriyani, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee), Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2023, hlm. 90-93.

objektivitas dan menahan diri untuk tidak memihak salah satu pihak atau membela pihak tertentu.

Proses mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa dengan pihak yang ditunjuk (konsiliator) dikenal sebagai konsiliasi. Untuk menyelesaikan masalah, konsiliator akan membicarakan solusi-solusi yang potensial sebagai jalan keluar.⁷⁷

Pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur litigasi dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak yang mencari keadilan serta menegakkan kerangka konstitusional. Muhammad Mounir mengutip pendapat Hartono yang mengatakan bahwa kehidupan masyarakat tidak dapat dilepaskan dari hukum, karena hukum berfungsi untuk memenuhi tuntutan sosial, budaya dan ekonomi masyarakat.⁷⁸

Dalam menyelesaikan sengketa, peran pengadilan adalah memberikan putusan atau vonis. Mediasi dapat digunakan untuk menyelesaikan sengketa apabila sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui perdamaian pada saat proses pengadilan sebelum tahap pemeriksaan perkara. Hakim secara limitatif hanya mempunyai kewenangan untuk menegaskan ketentuan-ketentuan dalam perjanjian perdamaian. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa menggunakan sistem hukum untuk menyelesaikan sengketa konsumen dapat memakan banyak biaya dan waktu.⁷⁹

⁷⁷ *Ibid*, hlm. 94-96.

⁷⁸ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2008, hlm. 56.

⁷⁹ Saraya Yusrina, "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Tix Id", Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Negeri, Surabaya, 2022, hlm. 8-10.

Para pihak yang bersengketa memilih menggunakan mediasi sebagai salah satu pilihan mereka karena keuntungan-keuntungannya. Berikut ini adalah kelebihan mediasi:

- 1) Para pihak memiliki keleluasaan dan kebebasan karena proses mediasi tidak diatur secara ketat oleh peraturan perundang-undangan;
- 2) Mediasi dilakukan secara tertutup dan bersifat rahasia;
- 3) Para pihak yang terlibat dapat berpartisipasi secara langsung dalam menyelesaikan sengketa tanpa didampingi oleh kuasa hukum;
- 4) Para pihak dapat mendiskusikan masalah-masalah di luar hukum selama proses mediasi; dan
- 5) Mediasi menghasilkan keputusan yang saling menguntungkan (*win-win solution*) bagi beberapa pihak.⁸⁰

Peneliti menggunakan metode pendekatan yuridis empiris dalam melakukan penelitiannya. Wawancara secara *online* kepada para konsumen digunakan untuk melakukan penelitian ini. Dalam wawancara terdapat dua unsur yang berbeda yakni pewawancara dan sumber informasi. Kedua unsur tersebut digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan peneliti.⁸¹

Hasil wawancara dengan konsumen pengguna layanan *flash sale* yang transaksinya dibatalkan secara sepihak. Peneliti melakukan wawancara terhadap Lima (5) konsumen Shopee yang mengikuti *flash sale* namun dibatalkan secara sepihak untuk dijadikan subjek wawancara.

⁸⁰ Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Ctk. Pertama, Prenadamedia Group, Jakarta, hlm. 182.

⁸¹ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 89.

Peneliti berhasil mendapatkan berbagai tanggapan konsumen yang diperoleh untuk menentukan apa saja faktor yang memengaruhi upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen.

Peneliti memberikan pertanyaan kepada konsumen Shopee apa yang menjadi alasan konsumen mengikuti layanan *flash sale*. Secara umum, *flash sale* dapat menarik minat konsumen karena menawarkan produk dengan diskon yang signifikan dari harga reguler, bahkan terkadang gratis. Salah satu konsumen memberikan tanggapan bahwa konsumen mengikuti program *flash sale* karena ingin mengetahui apakah toko benar-benar mengirimkan barang yang ditawarkan dengan harga diskon.⁸²

Peneliti menanyakan apakah konsumen telah mengajukan keluhan atas terjadinya pembatalan sepihak kepada Shopee. Peneliti mendapati terdapat dua konsumen pengguna layanan *flash sale* Shopee telah melaporkan insiden tersebut kepada tim dukungan pelanggan Shopee. Konsumen pertama telah berinisiatif mengajukan keberatan mengapa hal ini dapat terjadi melalui telepon. Namun, tanggapan Shopee tidak menjawab keluhan yang telah diajukan konsumen, bahkan cenderung tidak mengatasi masalah.⁸³ Terdapat fakta lain dari Konsumen kelima, yakni konsumen mengajukan laporan kepada Shopee untuk menyuarakan keluhannya, akan tetapi Shopee belum memberikan pertanggungjawaban pembatalan sepihak tersebut, hingga saat ini. Shopee hanya menanggapi

⁸² Wawancara dengan Utari Fela Monica, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 10.00.

⁸³ Wawancara dengan Iptia R Sakti, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 12.00.

dengan "Tidak Ada Pembayaran".⁸⁴ Kepada konsumen lainnya, sejumlah dana yang dibayarkan sudah dikembalikan oleh penjual, sehingga konsumen kedua tidak mengajukan keberatan.⁸⁵ Konsumen ketiga menyatakan bahwa konsumen hanya ingin mengetahui apakah barang benar-benar dikirim oleh penjual sehingga konsumen memilih untuk tidak melaporkan masalah pembatalan sepihak oleh Shopee. Konsumen ketiga menyimpulkan bahwa pembatalan tersebut hanyalah kasus ketidakjujuran toko selama acara *flash sale*.⁸⁶ Tidak hanya itu, konsumen keempat memilih untuk tidak mengajukan keberatan karena prosesnya yang panjang dan acara yang di ikuti tidak dipungut biaya.⁸⁷

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada konsumen apakah konsumen merasa dirugikan akibat pembatalan sepihak. Dalam wawancara tersebut, didapatkan informasi bahwa konsumen pertama merasa dirugikan. karena tidak bisa berpartisipasi dalam program *flash sale* lagi akibat mendapat pembatasan akun oleh Shopee.⁸⁸ Konsumen kedua mengaku bahwa konsumen kecewa karena penjual Shopee secara tiba-tiba dan tidak *profesional* membatalkan transaksi secara sepihak tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu.⁸⁹ Konsumen ketiga memberikan tanggapan bahwa

⁸⁴ Wawancara dengan Tresna Muktivani, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 15.00.

⁸⁵ Wawancara dengan Fadilla Daffa Muthia, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 12.00.

⁸⁶ Wawancara dengan Utari Fela Monica, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 10.10.

⁸⁷ Wawancara dengan Salsabella Dewi Septianti, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 15.00.

⁸⁸ Wawancara dengan Iptia R Sakti, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 12.10.

⁸⁹ Wawancara dengan Fadilla Daffa Muthia, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 12.10.

konsumen tidak mendapatkan kerugian yang nyata dikarenakan pihak Shopee akhirnya mengembalikan uang tersebut ke *shopeepay* atau dana digital milik konsumen yang mengajukan.⁹⁰ Konsumen keempat mengutarakan pendapat serupa, konsumen hanya fokus pada upaya yang diperlukan untuk mendapatkan barang yang diinginkan karena acara tersebut tidak dipungut biaya dan konsumen tidak mengalami kerugian pada biaya yang telah dikeluarkan.⁹¹ Konsumen kelima merasa dikecewakan oleh pihak Shopee dikarenakan konsumen harus memantau pada waktu tertentu untuk berpartisipasi dalam program *flash sale*, seperti pukul 00.00 WIB dan 12.00 WIB. Akibatnya konsumen merasa kecewa atas hilangnya waktu yang dialokasikan untuk mengikuti acara tersebut. Karena harus menunggu lama untuk bersaing atau *war* dengan pelanggan lain di *event flash sale* untuk mendapatkan produk yang diincar, mengakibatkan konsumen merasa tertipu dan dirugikan.

Peneliti mengajukan pertanyaan perihal pemblokiran akun konsumen. Shopee melakukan pemblokiran dan pembatasan terhadap akun konsumen pertama, sehingga konsumen tidak dapat berpartisipasi dalam acara *flash sale*. Beruntungnya, akun milik konsumen tersebut masih dapat digunakan untuk transaksi pembelian barang yang tidak dijual pada program *flash sale*. Dalam wawancara tersebut diketahui bahwa pihak

⁹⁰ Wawancara dengan Utari Fela Monica, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 10.20.

⁹¹ Wawancara dengan Salsabella Dewi Septianti, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 15.10.

Shopee tidak memberlakukan pembatasan atau pemblokiran akun pada empat konsumen lainnya.⁹²

Mengenai tanggapan Shopee dalam memproses keluhan konsumen, peneliti mengajukan pertanyaan kelima kepada konsumen. Konsumen memberikan tanggapan yang beragam kepada peneliti. Menurut konsumen pertama, mereka merasa dirugikan karena konsumen tidak dapat berpartisipasi dalam program *flash sale* Shopee yang akan datang. Peneliti menemukan tanggapan yang positif dari konsumen kedua yang menyatakan bahwa konsumen menganggap Shopee telah menangani kasus pembatalan sepihak dengan tepat, hal tersebut bertentangan dengan tanggapan konsumen pertama.⁹³ Konsumen ketiga memberikan tanggapan bahwa konsumen tidak mengetahui secara pasti bagaimana penanganan yang dilakukan pihak Shopee dalam kasus pembatalan sepihak tersebut.⁹⁴

Konsumen keempat memberikan jawaban perihal pembatalan secara sepihak tersebut sejatinya merupakan kesalahan penjual dan bukan merupakan kesalahan dari pihak Shopee.⁹⁵ Sementara itu Konsumen kelima memberikan jawaban bahwa pihak Shopee tidak bijak dalam menangani permasalahan terkait. Konsumen menyayangkan bahwa

⁹² Wawancara dengan Tresna Muktivani, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 15.10.

⁹³ Wawancara dengan Iptia R Sakti, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 12.20.

⁹⁴ Wawancara dengan Utari Fela Monica, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 10.30.

⁹⁵ Wawancara dengan Salsabella Dewi Septianti, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 15.10.

seharusnya Shopee memberikan peringatan tegas terhadap penjual yang "iseng" memberikan harga rendah hanya untuk meningkatkan reputasi merek dan *viewer* produk yang dijual dalam program *flash sale*. Hal tersebut didasarkan pada maraknya penjual yang masih menggunakan strategi seperti ini untuk meningkatkan jumlah barang yang mereka jual serta dapat menarik perhatian banyak konsumen.⁹⁶

Peneliti menanyakan apakah konsumen mengetahui terdapat perlindungan hukum yang memberikan proteksi terhadap hak-hak konsumen yang melekat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa konsumen kedua, keempat, dan kelima tidak mengetahui posisi konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, apabila konsumen terlibat dalam sengketa. Beberapa konsumen bahkan tidak mengetahui adanya upaya hukum untuk mengatasi sengketa hukum.

Peneliti menanyakan apakah konsumen mengetahui bahwa mereka memiliki opsi untuk mengajukan upaya hukum terhadap pembatalan sepihak dalam program *flash sale*. Peneliti mendapatkan jawaban bahwa hanya konsumen pertama dan ketiga saja yang mengetahui opsi upaya hukum terhadap permasalahan tersebut. Beberapa konsumen mengatakan bahwa mereka enggan untuk berurusan dengan masalah hukum karena

⁹⁶ Wawancara dengan Tresna Muktivani, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 15.20.

dapat menyita waktu lebih panjang, sehingga konsumen memutuskan untuk tidak mengajukan upaya hukum.⁹⁷

Peneliti menanyakan apakah konsumen akan menempuh prosedur non-litigasi atau litigasi untuk mengatasi masalah pembatalan sepihak dalam program *flash sale* Shopee. Sebagian besar dari mereka menyatakan enggan membawa masalah pembatalan sepihak dengan menempuh jalur hukum, baik non-litigasi maupun litigasi, karena konsumen beranggapan apabila membawa masalah ini dengan menempuh jalur hukum, justru akan membutuhkan investasi waktu, uang, dan tenaga yang signifikan. Namun, konsumen ketiga mengatakan bahwa diperlukan pertimbangan yang matang apabila akan membawa permasalahan tersebut dengan menempuh jalur hukum dikarenakan tidak menutup kemungkinan biaya yang harus dikeluarkan lebih mahal daripada nilai objek barang yang dibatalkan secara sepihak. Konsumen kedua memberikan jawaban yang lain bahwa konsumen dapat saja menempuh jalur hukum, jika produk yang dibelinya memiliki nilai ekonomi yang tergolong mahal. Prosedur negosiasi dijadikan langkah pertama yang dipilih oleh konsumen tersebut untuk mengajukan permasalahan terhadap pembatalan sepihak dalam program *flash sale* Shopee.

Peneliti menanyakan apakah konsumen memahami adanya asas-asas yang ditujukan untuk kepentingan perlindungan konsumen. Konsumen

⁹⁷ Wawancara dengan Utari dan Iptia, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 17.00

ketiga dan kelima menyadari terdapat asas-asas yang terdapat dalam undang-undang perlindungan konsumen, namun mayoritas konsumen tidak menyadari bahwa dalam regulasi perlindungan konsumen didasar atas dasar asas-asas yang melandasinya. Asas-asas tersebut nantinya berfungsi sebagai dasar penyelenggaraan hak dan kewajiban yang dapat melindungi konsumen dari pelaku usaha dan memungkinkan konsumen untuk sepenuhnya membela kepentingan konsumen. Selain itu, konsumen tidak perlu khawatir apabila konsumen tidak mempunyai kekuatan menuntut kerugian atas tindakan penjual yang mengancam kepentingan mereka karena undang-undang perlindungan konsumen dibuat untuk melindungi konsumen yang membeli barang dan jasa melalui *marketplace*.⁹⁸

Peneliti mengajukan pertanyaan terakhir mengenai apakah konsumen mengetahui eksistensi hak dan kewajiban yang melekat pada konsumen. Sebagian besar konsumen tidak mengetahui akan hal tersebut. Hanya konsumen pertama dan ketiga saja yang mengetahui.⁹⁹

Terhadap tindakan Shopee yang secara sepihak membatalkan pembelian karena kehabisan stok atau terdapat kesalahan program meskipun pelanggan telah membayar penuh, merupakan hal yang sangat merugikan konsumen. Terlebih, peneliti menemukan bahwa Shopee mengabaikan eksistensi asas iktikad baik yang seharusnya menjadi

⁹⁸ Wawancara dengan Utari Fela Monica, konsumen Shopee, tanggal 10 Desember 2023 pukul 10.40.

⁹⁹ Wawancara dengan Utari dan Iptia, konsumen Shopee, tanggal 09 Desember 2023 pukul 17.10.

landasan dalam melakukan transaksi jual beli terutama dalam hal penyalahgunaan situasi.

Program *flash sale* Shopee dengan harga murah yang menggunakan kata yang menarik yakni kata “*flash sale*” sejatinya ditujukan untuk menarik pengguna aplikasi Shopee untuk membeli barang di lapak tersebut. Namun, setelah pembeli membayar barang, Shopee secara sepihak membatalkan transaksi dengan berbagai alasan, seperti kehabisan stok barang atau aktivitas yang tidak wajar di akun konsumen Shopee. Menurut peneliti, Shopee telah gagal dalam memberikan penjelasan atas pembatalan sepihak ini. Hal ini semakin menunjukkan bagaimana Shopee beroperasi tanpa integritas dan dilandaskan asas iktikad baik. Untuk melaksanakan dalam iktikad baik, syaratnya adalah kedua belah pihak harus bertindak dengan jujur, tanpa disertai dengan tindakan yang tergolong tipu daya, serta tidak mengganggu kepentingan pihak lain. Para pihak juga harus melihat kepentingan pihak lainnya dan bukan hanya kepentingan terhadap dirinya sendiri.

Hasil wawancara dengan pihak Shopee terhadap tindakan pembatalan transaksi konsumen yang dilakukan secara sepihak, untuk memahami perspektif Shopee sebagai perusahaan yang menyelenggarakan *flash sale*, peneliti melakukan wawancara dengan pihak Shopee Indonesia dengan menggunakan fitur *chat*. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang peneliti ajukan.

Peneliti menanyakan mengenai persyaratan bagi penjual dan konsumen untuk mengikuti *event flash sale* Shopee. Perwakilan Shopee menjawab bahwa agar konsumen dapat berpartisipasi dalam *event flash sale* Shopee, mereka harus mengetahui syarat dan ketentuan yang ada, kemudian memperhatikan produk yang dipilih, serta menahan diri untuk tidak melakukan aktivitas penipuan. Selain mengetahui metode pembayaran dan persyaratan minimum oleh batasan *voucher* yang berlaku, pembeli juga perlu mengetahui tanggal acara *flash sale* Shopee dan ketersediaan produk.

Shopee menjelaskan informasi tentang penjual yang akan mengambil bagian dalam menawarkan dan menjual produk mereka, bahwa ketentuan informasi tersebut tersedia di situs *website* resmi Shopee. Syarat dan ketentuan dasar untuk penjual berisi ketentuan yang mengatur produk yang dijual, aturan yang mengatur harga dan diskon, ketentuan yang mengatur pengiriman, dan ketentuan yang mengatur detail produk telah dijelaskan secara komprehensif di situs web.

Peneliti juga menanyakan keadaan apa yang membuat Shopee memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi pesanan pelanggan selama *flash sale* berlangsung. Jika terdapat pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang ada, Shopee memiliki hak untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Shopee secara otomatis memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi pesanan tanpa memberi tahu penjual. Hal ini juga dapat dilakukan apabila sistem Shopee berhasil mengidentifikasi

konsumen yang berhasil mendapatkan produk dengan yang tidak selama acara *flash sale* berlangsung. Jika transaksi pesanan pembeli telah melewati waktu yang ditentukan untuk pengemasan atau pembayaran, Shopee berhak untuk membatalkannya. Lebih lanjut, Shopee menyatakan bahwa pembeli maupun penjual, juga dapat membatalkan transaksi pesanan tersebut. Penyebab utama penjual membatalkan transaksi pesanan adalah kehabisan stok, pemasangan label harga yang salah, dan alasan lainnya.

Peneliti juga mempertanyakan kepada pihak Shopee mengapa tidak ada pemberitahuan jika terjadi pembatalan. Menurut Shopee, belum ada *fitur* yang dirancang untuk memberitahu konsumen ketika transaksi pesanan dibatalkan. Oleh karena itu, jika tidak ada hambatan dan transaksi pesanan sudah teridentifikasi masuk ke dalam sistem milik penjual, maka penjual wajib mengirimkan pesanan tersebut. Tetapi Shopee juga akan membebankan tanggungjawab berupa *penalty* atau *punishment* kepada penjual apabila penjual harus membatalkan transaksi pesanan. Selain itu, Shopee memiliki hak untuk mengubah syarat dan ketentuan yang relevan setiap saat dengan tanpa pemberitahuan sebelumnya.

Peneliti menanyakan alasan Shopee melakukan pembekuan dan pembatasan akun kepada konsumen. Shopee memiliki kewenangan untuk membekukan dan membatasi akun konsumen didasarkan pada alasan yang jelas, yakni Shopee mendeteksi adanya transaksi yang mencurigakan pada akun tersebut dan ditemukan pelanggaran terhadap syarat dan

ketentuan yang ada. Akan tetapi, tidak dijelaskan faktor penyebab suatu akun ditetapkan melakukan transaksi yang mencurigakan.

Dalam hal pembeli mendapatkan pembatalan secara sepihak terhadap produk yang telah dibayar, Shopee menyatakan bahwa pembeli harus menerima pengembalian dana dari penjual. Sehingga dana yang telah dibayarkan dan kemudian dibatalkan secara sepihak biasanya akan diganti dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja atau biasanya dalam kurun waktu 24 jam setelah transaksi dibatalkan. Shopee *Non-Mall* dan Shopee *Mall* adalah dua kategori dari proses pengembalian dana kepada pembeli.¹⁰⁰ Perbedaan antara kedua kategori pengembalian dana tersebut adalah Shopee *Non Mall* bukanlah distributor resmi suatu produk, sedangkan Shopee *Mall* adalah toko yang dipilih secara resmi dari pemilik produk atau sebagai distributor yang disetujui secara resmi.¹⁰¹

Peneliti menanyakan apakah Shopee dan konsumen memiliki perjanjian yang tertulis. Shopee mengklarifikasi bahwa perjanjian hanya muncul ketika pembeli menyetujui untuk membayar barang yang dibelinya karena tidak ada perjanjian tertulis selama acara *flash sale* berlangsung. Shopee telah mengungkapkan upaya untuk mengatasi pembatalan transaksi secara sepihak yang terjadi. Yakni secara khusus, Shopee bertujuan untuk mengedukasi penjual dalam mematuhi peraturan yang diuraikan dalam acara *flash sale* dan menawarkan dukungan secara

¹⁰⁰ *Mengelola Pengembalian Barang atau Dana Shopee Mall*, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/8316>, diakses terakhir tanggal 25 Desember 2023 jam 12.25

¹⁰¹ *Pusat Edukasi Penjual*, <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6875>, diakses terakhir tanggal 26 Desember 2023 jam 22.00.

maksimal untuk mencegah agar tidak terjadi upaya hukum yang diajukan baik itu melalui proses non-litigasi atau litigasi.

Peneliti bertanya bagaimana tanggapan Shopee jika konsumen yang mengalami pembatalan secara sepihak melakukan upaya hukum kepada Shopee baik secara non-litigasi maupun litigasi. Shopee bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan dengan menawarkan penjelasan yang logis kepada pelanggannya. Dalam hal pelanggan mengajukan gugatan, Shopee akan bekerja sama dengan penjual untuk membantu penjual meminta maaf kepada pelanggan dan jika memungkinkan, akan memberikan kompensasi kepada pelanggan.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara ini bahwa beberapa konsumen yang mengikuti program *flash sale* yang transaksinya dibatalkan secara sepihak merasa dirugikan. Meskipun demikian, beberapa konsumen tidak mengalami kerugian materiil karena uang mereka dapat segera dikembalikan. Dalam wawancara ini, ditemukan bahwa mayoritas konsumen tidak mengetahui hukum yang melindungi mereka, yang diuraikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beserta asas-asas yang menjadi pedoman dalam undang-undang tersebut.

Shopee menolak bahwa pembatalan secara sepihak terhadap transaksi *flash sale* Shopee adalah kesalahannya, melainkan kesalahan dari penjual atau pembeli sehingga penjual dan pembeli dapat melakukan pembatalan transaksi yang dilakukan. Otoritas Shopee hanya mengizinkan pembatalan

sepihak dalam kondisi tertentu, seperti melebihi batas waktu pembayaran dan pengiriman, melanggar syarat dan ketentuan, dan akun yang digunakan terbukti melakukan aktivitas yang mencurigakan. Shopee tidak memberikan penjelasan yang jelas mengenai batasan dan pembekuan akun yang terjadi, tetapi Shopee menganggap pembatasan akun yang terjadi adalah hasil dari aktivitas yang tidak biasa dan mencurigakan. Jika Shopee membatalkan transaksi pesanan karena pembeli telah melanggar syarat dan ketentuan, Shopee menjadi pihak pertama selaku penyelenggara program *flash sale*. Namun Shopee, bisa menjadi pihak ketiga untuk menengahi kepentingan antara penjual dan pembeli apabila pembatalan tersebut dilakukan oleh penjual.

Peneliti menyatakan pendapat bahwa dalam program *flash sale* Shopee menimbulkan hubungan komersial dan transaksional antara pembeli dan penjual. Sehingga pembeli berhak mengetahui risiko yang timbul dalam transaksi yang menggunakan program *flash sale*. Maka dari itu Shopee harus memberikan peringatan serta pemberitahuan kepada pembeli sebelum berpartisipasi dalam program *flash sale* Shopee, terhadap kemungkinan terjadinya pembatalan sepihak dan faktor-faktor yang menyebabkannya.¹⁰²

¹⁰² Wawancara dengan Andrea, Tim Shopee Business Development, tanggal 11 Desember 2023 pukul 09.00.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil analisis penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap permasalahan yang dikaji, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua macam, pertama perlindungan hukum preventif yang memiliki tujuan untuk mencegah perselisihan dengan memberikan kesempatan kepada subjek hukum serta untuk menyuarakan pendapat subjek hukum sebelum terdapat keputusan yang dikeluarkan pemerintah. Pada perlindungan hukum preventif ini seharusnya pihak Shopee bertanggung jawab kepada konsumen dalam pembatalan transaksi secara sepihak sebagai pencegahan agar tidak masuk dalam ranah hukum. Kedua yaitu perlindungan hukum represif yang ditujukan untuk perlindungan dengan bentuk sanksi seperti denda dan penjara. Sanksi ini diberikan kepada konsumen yang terlibat di dalam transaksi *event flash sale* Shopee dan mengalami pembatalan secara sepihak serta pembekuan dan pembatasan akun. Tindakan pembatalan sepihak yang dilakukan oleh pihak Shopee digolongkan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) yang didasarkan pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara

2. Konsumen yang mengalami pembatalan secara sepihak dapat mengajukan upaya hukum berupa pengajuan gugatan di pengadilan serta penyelesaian sengketa diluar peradilan seperti mediasi, negosiasi dan konsultasi. Selain itu terdapat lembaga yang dapat memfasilitasi kepentingan konsumen melalui Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan lembaga lainnya. Sebagian besar konsumen merasa dirugikan atas terjadinya pembatalan tersebut berupa alokasi waktu dan tenaga, namun konsumen tetap mendapatkan pengembalian dana ke *shopeepay*. Selain itu, sebagian besar konsumen mengaku tidak mengetahui adanya upaya hukum yang dapat ditempuh atas kerugian tersebut. Konsumen enggan untuk berurusan dengan masalah hukum karena dapat menyita waktu lebih panjang, sehingga lima konsumen memutuskan untuk tidak mengajukan upaya hukum baik litigasi maupun non litigasi, karena diperlukan pertimbangan yang matang apabila akan membawa permasalahan tersebut dengan menempuh jalur hukum dikarenakan tidak menutup kemungkinan biaya yang harus dikeluarkan lebih mahal daripada nilai objek barang yang dibatalkan secara sepihak.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yuridis empiris yang dilakukan peneliti, terdapat saran yang dapat digunakan sebagai upaya tindak lanjut untuk menyempurnakan hasil penelitian ini, yakni :

1. Terkait dengan perlindungan konsumen seharusnya Shopee bertanggung jawab dengan transaksi yang dibatalkan secara sepihak dan Shopee harus mengedukasi para penjual untuk tidak membatalkan sepihak transaksi konsumen agar terhindar dari PMH. Bagi para konsumen harus mengetahui bentuk-bentuk perlindungan hukum yang ada agar mengetahui bahwa konsumen memiliki hak yang tidak boleh diabaikan dalam transaksi jual beli. Konsumen juga harus teliti dan berhati-hati ketika akan berpartisipasi dalam program *flash sale* shopee dan harus mengetahui risiko-risiko yang akan timbul. Selain itu, para konsumen juga harus melaksanakan dan mematuhi aturan yang ditetapkan oleh pihak Shopee. Apabila terjadi permasalahan yang serupa, para konsumen diharapkan untuk dapat mengetahui mekanisme penggantian kerugian, sehingga dapat meminimalisir kerugian materiil.
2. Konsumen sebaiknya tetap mengajukan upaya hukum yang ada walaupun nominal barang yang diajukan sedikit, karena ini merupakan perjuangan hak dan kewajiban yang mereka dapat dari pelaku usaha yang tidak bertanggung-jawab. Sebagai konsumen mereka harus tahu jika terdapat upaya hukum seperti mengetahui bahwa terdapat undang-undang perlindungan konsumen, terdapat asas-asas, dan konsumen dapat menuntut pihak Shopee dengan upaya yang ada. Pihak Shopee sebaiknya melakukan musyawarah terlebih dahulu dengan konsumen agar tidak terjadi pembatalan sepihak dan Shopee dapat memberikan peringatan atau pemberitahuan kepada konsumen mengenai risiko terjadinya

pembatalan sepihak pada *event flash sale*. Pihak Shopee harus meningkatkan pelayanan terhadap konsumen yang mengajukan semua keluhan, tidak hanya terdapat pada pembahasan dalam penelitian ini saja. Pemerintah juga harus menjamin kenyamanan konsumen dalam mengakses upaya hukum terhadap permasalahan yang terjadi agar konsumen mengerti bahwa sebenarnya mereka juga memiliki hak yang dapat disuarakan dan diperjuangkan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Medua, Bandung, 2008.
- Abdurahman, *Sosiologi dan Metodologi Penelitian Hukum*, Ctk. Pertama, UM Press, Malang, 2009.
- Andi Sri Rezky Wulandari dan Nurdiyana Tadjuddin, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.
- Budi Agus Riswandi, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, FH UII Press, Yogyakarta, 2022.
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Ctk. Pertama, Visimedia, Jakarta, 2008.
- Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004.
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk. Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006.
- Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Ombak, Yogyakarta, 2014.
- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen, Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, UB Press, Malang, 2008.
- Moch Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Revka Petra, Media, Surabaya, 2016.
- Mukhtar Yahya dan Fatchurrahman, *Dasar-Dasar Pembinaan Hukum Fiqh Islam*, Ctk. Pertama, Alma'arif, Bandung, 1986.
- Munir Fuady, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2005.
- Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan social, Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group,. Surabaya, 2005.
- Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Ridwan Khairandy, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Ctk. Kedua, UII Press, Yogyakarta, 2014.

- Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk. Pertama, Pemandamedia Group, Depok, 2018.
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ctk. Ketiga, UI Press, Jakarta, 1986.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Ctk. Pertama, Prenada Kencana, Jakarta, 2008.
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006.

Jurnal, Skripsi, Tesis, Dan Lainnya

- Akhmad Roqi Alawi, “Pengaruh Relational Embeddedness Terhadap Niat Beli Di Shopee, Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening”, Tesis Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Diponegoro, 2021.
- Aletheia Lintang, “Toko Marketplace dalam Perspektif Hukum Benda”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Kristen Satya Wacana, 2020.
- Arhadian Roliansyah, “Analisis Perbandingan Transaksi Jual Beli Online Di Marketplace Shopee Pada Masa Pandemi Covid 19”, Tesis Fakultas Syariah, Universitas Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2022.
- Dessy Fitriyani, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pembatalan Sepihak Dalam Transaksi Online (Studi Kasus Transaksi Online Melalui Marketplace Tiktok & Shopee)”, Tesis Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung, Semarang, 2023.
- Dhany Yudha Pratama Widodo, Henny Prasetyani, “Pengguna Shopee Sebagai Media Promosi Untuk Meningkatkan Daya Jual Produk Sebagai Narahubung Sosial Marketing”, *Jurnal of System, Information Technology, and Electronics Engineering*, Universitas IVET indonesia, 2022.
- Elisa Situmorang, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Secara Online Melalui Aplikasi Mobile Shopee”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, 2021.
- Fially Claude Makasuci, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee”, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, No. 7, Vol. 2.
- Indah Sari, “Perbuatan Melawan Hukum Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata”, *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, No. 1, Vol. 11, 2020.
- Laudon, Ken, and Jane Laudon: “Management Information Systems” : *International Edition*, 11/E. Pearson Higher Education, 2009.

- Muhammad Faizal Luqi Lukman “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Marketplace Shopee Dalam Program Flash Sale Perspektif Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam”, Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2020.
- Nila Sari, “Efektivitas Pemanfaatan E-commerce Sebagai Media Keberlangsungan UMKM Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Mommys Bakery And Cafe”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah, Mataram, 2022.
- Ninda Mauliza, “Pembatalan Sepihak Pada Transaksi Jual Beli Online Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery Dalam Perspektif ‘AQD AL BA’I”, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, 2020.
- Nurhalis, “Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Hukum Islam Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Consumer Protection In The Perspective Of Islamic Law And Law Number 8 Of 1999*”, Jurnal IUS, No. 9, Vol. 3, 2015.
- Octavia Nur Fitriani, "Pengaruh Flash Sale Dan Tagline Gratis Ongkir Shopee Terhadap Pembelian Implusif Konsumen Di Sukoharjo", Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, Surakarta, 2023.
- Rerry Aprillia, “Unsur Aksidentalitas Sebagai Perlindungan Hukum Bagi Pemilik Objek Perjanjian Dalam Hubungan Sewa Menyewa Rumah”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Airlangga, 2009.
- Reza Ghovin Ankasa, “Pembatalan Kontrak Secara Sepihak Oleh PT Lazada Dalam Transaksi E-Commerce”, Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2021.
- Saraya Yusrina, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terkait Pembatalan Transaksi Online Secara Sepihak Oleh Pihak Tix Id”, Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Hukum Universitas Negeri, Surabaya, 2022.
- Satria Trilaksana Akbar, “Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Dari Asas Iktikad Baik Dan Hukum Perikatan”, Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah, Surakarta, 2020.
- Selfi Anggriani Saputri, “Peran Marketplace Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM di Indonesia”, Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Palangka Raya, 2023.
- Verren Andreas, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus : Ibu Maya Di Tahun 2018)”, Jurnal Hukum Adigama, No. 2, Vol. 3.

Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

Data Internet

Apa itu Shopee?, terdapat dalam <https://portal-uang.com/shopee/> Diakses terakhir tanggal 29 September 2023.

Aplikasi Shopee, terdapat dalam <http://www.shopee.co.id>, Diakses terakhir tanggal 17 November 2023.

Compas Store Seller, <https://vt.tiktok.com/ZSNXHMK3o/>, diakses terakhir pada aplikasi Tiktok tanggal 7 Desember 2023.

Dapat Ipad Pro Seharga Rp1000 dari Flash Sale Shopee, tapi Dibatalkan Sepihak oleh Shopee, terdapat dalam <https://mediakonsumen.com/2021/05/07/surat-pembaca/dapat-ipad-pro-seharga-rp1-000-dari-flash-sale-shopee-tapi-dibatalkan-sepihak-oleh-shopee>, diakses terakhir tanggal 23 November 2023.

Martani Rais, *Membedah Legal Standing Lembaga Perindungan Konsumen Swadaya Masyarakat Dalam Beracara Di Pengadilan*, bjkkn.kemenkeu, 2015, diakses pada tanggal 11 Oktober 2023.

Mengelola Pengembalian Barang atau Dana Shopee Mall, terdapat dalam <https://seller.shopee.co.id/edu/article/8316>, diakses terakhir tanggal 25 Desember 2023.

Pesanan Yamaha Nmax Saat Shopee Live Flash Sale Dibatalkan Sepihak, <https://mediakonsumen.com/2023/10/16/surat-pembaca/pesanan-yamaha-nmax-saat-shopee-live-flash-sale-dibatalkan-sepihak>, diakses terakhir tanggal 23 November 2023.

Pesanan Flash Sale dibatalkan Sepihak, terdapat dalam <https://www.kompas.tv/amp/nasional/173483/viral-cuitan-pesanan-flash-sale-berujung-dibatalkan-sepihak-ini-penjelasan-manajemen-shopee>, diakses terakhir tanggal 07 Januari 2024.

Pusat Edukasi Penjual, terdapat dalam <https://seller.shopee.co.id/edu/article/6875>, diakses terakhir tanggal 26 Desember 2023.

Transaksi Flash Sale Shopee Dibatalkan Sepihak, terdapat dalam <https://technologue.id/menang-flash-sale-shopee-pengguna-kecewa-transaksi-di-batalkan-sepihak>, diakses terakhir tanggal 28 September 2023.

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan *Flash Sale* Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee**”.

Peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada konsumen yaitu sebagai berikut :

- 1) Apa yang membuat konsumen tertarik mengikuti *flash sale* Shopee?
- 2) Apakah konsumen sudah mengajukan laporan permasalahan pembatalan sepihak pada *customer service* Shopee atas keluhan responden?

Jika iya bagaimana tanggapan Shopee? Jika tidak mengajukan laporan mengapa?

- 3) Apakah konsumen merasa dirugikan akibat pembatalan sepihak ini?

Jika iya rugi dari segi apa? Jika tidak mengapa?

- 4) Apakah terdapat pemblokiran atau pembatasan pada akun konsumen?
- 5) Menurut konsumen apakah pihak Shopee sudah bijak dalam menangani masalah konsumen?

Jika iya beri alasan, Jika tidak beri alasan

- 6) Apakah konsumen mengetahui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

7) Dari pembatalan sepihak yang terjadi apakah konsumen mengetahui bahwa terdapat upaya hukum yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut?

Jika tahu beri alasan, Jika tidak beri alasan

8) Apakah konsumen ingin menyelesaikan permasalahan pembatalan sepihak ini dengan proses non litigas (konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dll) atau dengan proses litigasi (melalui proses peradilan di pengadilan)

Iya, melalui proses apa?, Tidak, mengapa?

9. Apakah konsumen mengetahui bahwa didalam perlindungan konsumen terdapat asas-asas yang dapat melindungi konsumen, seperti asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan, asas kepastian hukum sebaai perlindungan konsumen?

Iya atau Tidak

10) Apakah konsumen mengetahui apa saja hak dan kewajiban yang dimiliki oleh para konsumen?

Iya atau Tidak

Jawaban :

1.) Iptia R Sakti

1. Karena harga pembelian jauh dari normal;
2. Sudah, tidak ada kebijakan apapun dari Shopee (konsumen sudah menelpon pihak Shopee namun tetap tidak ada pertanggungjawaban);

3. Merasa dirugikan, karena akun tidak bisa dipakai untuk *flash sale* utama lagi;
4. Iya;
5. Tidak, karena merugikan tidak bisa untuk *war flash sale* lagi;
6. Iya;
7. Tahu, namun konsumen malas untuk memperpanjang permasalahan ini;
8. Tidak, karena ribet;
9. Tidak tahu;
10. Tahu.

2.) Fadilla Daffa Muthia

1. Karena harga menjadi lebih murah
2. Tidak mengajukan laporan ke shopee karena beberapa jam kemudian dana dikembalikan;
3. Tidak rugi, namun kecewa karena melakukan pembatalan sepihak tanpa konfirmasi kepada konsumen terlebih dahulu;
4. Tidak ada;
5. Belum baik dalam menangani permasalahan pembatalan sepihak;
6. Tidak tahu;
7. Tidak tahu;

8. Mungkin jika harga barang yang dibeli dengan harga yang mahal konsumen akan melakukan proses negosiasi akan tetapi jika harga barang tidak terlalu mahal maka saya tidak akan menyelesaikan permasalahan tersebut hingga ke jalur hukum;

9. Tidak;

10. Tidak.

3.) Utari Fela Monica

1. Hanya ingin mengetahui barang yang ditawarkan dengan harga yang tidak masuk akal, untuk mengetahui apakah benar atau tidak barang akan dikirim;

2. Tidak, karena tujuannya hanya ingin tahu dikirim atau tidak barangnya;

3. Tidak, karena uang dikembalikan secara *full* ke dalam dompet digital;

4. Tidak ada;

5. Belum mengetahui pasti bagaimana cara pihak shopee dalam menangani masalah konsumen;

6. Mengetahui mengenai undang-undang tersebut;

7. Iya, mengetahui tentang upaya hukum tersebut;

8. Tidak, dengan membawa ke jalur hukum permasalahan tersebut, tentu pasti adanya pertimbangan yang sangat matang dan harga objeknya. Karena, tidak menutup kemungkinan proses hukum memakan waktu yang lama dan memerlukan biaya besar (bisa lebih besar dari objek jual beli barang yang dibatalkan);

9. Iya;

10. Iya.

4.) Salsabella Dewi Septianti

1. Karena harga yang sangat terjangkau dan seru mengikuti *event flash sale*;
2. Tidak, karena malas ribet;
3. Tidak rugi jika dari nominal karna mendapatkan harga yang paling murah namun rugi dalam *effort* karena sudah cepat dalam *check out* dari konsumen yang lain;
4. Tidak ada pemblokiran namun terdapat pembatasan, karena jika terdapat *flash sale* konsumen tidak bisa mengikuti kembali;
5. Tidak bijak;
6. Tidak tahu;
7. Tidak tahu;
8. Tidak ingin, karena membuang waktu dan tenaga;
9. Tidak tahu;
10. Tidak.

5.) Tresna Muktivani

1. Karena bisa mendapatkan harga berkali-kali lipat lebih murah dari harga normal, meskipun harus rebutan dengan konsumen lain;
2. Sudah beberapa kali laporan terkait pembatalan pesanan, namun pihak Shopee tetap memberikan jawaban jika "tidak ada pembayaran"

3. Rugi di waktu saja, karena konsumen memantau selalu waktu-waktu *flash sale* seperti jam 00.00, jam 18.00, dan setelah mendapatkan barang *flash sale* tersebut ternyata tidak jadi dikirimkan kepada konsumen;
4. Tidak;
5. Tidak bijak, karena tidak ada penjelasan yang jelas terkait pembatalan sepihak tersebut;
6. Tidak tahu;
7. Tidak tahu. Karena menurut konsumen jika memang sudah batal, tidak perlu diperpanjang lagi;
8. Tidak, karena tidak mempermasalahkan hal seperti ini;
9. Iya;
10. Tidak;

Peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak Shopee dengan *fitur chat* yang ada di *Marketplace Shopee*, yaitu sebagai berikut :

- 1) Persyaratan bagi penjual dan konsumen untuk mengikuti *event flash sale* Shopee
- 2) Keadaan apa yang membuat Shopee memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi pesanan pelanggan selama *event flash sale* berlangsung?

- 3) Mengapa tidak ada pemberitahuan jika terjadi pembatalan transaksi
- 4) Alasan Shopee melakukan pembekuan dan pembatasan akun konsumen
- 5) Shopee dan konsumen memiliki perjanjian tertulis?
- 6) Tanggapan Shopee jika konsumen melakukan upaya hukum

Jawaban :

1) Konsumen dapat berpartisipasi dalam event flash sale Shopee, mereka harus mengetahui syarat dan ketentuan yang ada, kemudian memperhatikan produk yang dipilih, serta menahan diri untuk tidak melakukan aktivitas penipuan. Selain mengetahui metode pembayaran dan persyaratan minimum oleh batasan voucher yang berlaku, pembeli juga perlu mengetahui tanggal acara flash sale Shopee dan ketersediaan produk. Shopee menjelaskan informasi tentang penjual yang akan mengambil bagian dalam menawarkan dan menjual produk mereka, bahwa ketentuan informasi tersebut tersedia di situs website resmi Shopee. Syarat dan ketentuan dasar untuk penjual berisi ketentuan yang mengatur produk yang dijual, aturan yang mengatur harga dan diskon, ketentuan yang mengatur pengiriman, dan ketentuan yang mengatur detail produk telah dijelaskan secara komprehensif di situs *web*.

2) Jika terdapat pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang ada, Shopee memiliki hak untuk membatalkan transaksi secara sepihak. Shopee secara otomatis memiliki kewenangan untuk membatalkan transaksi pesanan tanpa memberi tahu penjual. Hal ini juga dapat dilakukan apabila sistem Shopee

berhasil mengidentifikasi konsumen yang berhasil mendapatkan produk dengan yang tidak selama acara flash sale berlangsung. Jika transaksi pesanan pembeli telah melewati waktu yang ditentukan untuk pengemasan atau pembayaran, Shopee berhak untuk membatalkannya. Lebih lanjut, Shopee menyatakan bahwa pembeli maupun penjual, juga dapat membatalkan transaksi pesanan tersebut. Penyebab utama penjual membatalkan transaksi pesanan adalah kehabisan stok, pemasangan label harga yang salah, dan alasan lainnya.

3) Menurut Shopee, belum ada fitur yang dirancang untuk memberitahu konsumen ketika transaksi pesanan dibatalkan. Oleh karena itu, jika tidak ada hambatan dan transaksi pesanan sudah teridentifikasi masuk ke dalam sistem milik penjual, maka penjual wajib mengirimkan pesanan tersebut. Tetapi Shopee juga akan membebaskan tanggungjawab berupa penalty atau punishment kepada penjual apabila penjual harus membatalkan transaksi pesanan. Selain itu, Shopee memiliki hak untuk mengubah syarat dan ketentuan yang relevan setiap saat dengan tanpa pemberitahuan sebelumnya.

4) Shopee memiliki kewenangan untuk membekukan dan membatasi akun konsumen didasarkan pada alasan yang jelas, yakni Shopee mendeteksi adanya transaksi yang mencurigakan pada akun tersebut dan ditemukan pelanggaran terhadap syarat dan ketentuan yang ada. Akan tetapi, tidak dijelaskan faktor penyebab suatu akun ditetapkan melakukan transaksi yang mencurigakan. Dalam hal pembeli mendapatkan pembatalan secara sepihak terhadap produk yang

telah dibayar, Shopee menyatakan bahwa pembeli harus menerima pengembalian dana dari penjual. Sehingga dana yang telah dibayarkan dan kemudian dibatalkan secara sepihak biasanya akan diganti dalam waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja atau biasanya dalam kurun waktu 24 jam setelah transaksi dibatalkan. Shopee Non-Mall dan Shopee Mall adalah dua kategori dari proses pengembalian dana kepada pembeli. Perbedaan antara kedua kategori pengembalian dana tersebut adalah Shopee Non Mall bukanlah distributor resmi suatu produk, sedangkan Shopee Mall adalah toko yang dipilih secara resmi dari pemilik produk atau sebagai distributor yang disetujui secara resmi.

5) Peneliti menanyakan apakah Shopee dan konsumen memiliki perjanjian yang tertulis. Shopee mengklarifikasi bahwa perjanjian hanya muncul ketika pembeli menyetujui untuk membayar barang yang dibelinya karena tidak ada perjanjian tertulis selama acara flash sale berlangsung. Shopee telah mengungkapkan upaya untuk mengatasi pembatalan transaksi secara sepihak yang terjadi. Yakni secara khusus, Shopee bertujuan untuk mengedukasi penjual dalam mematuhi peraturan yang diuraikan dalam acara flash sale dan menawarkan dukungan secara maksimal untuk mencegah agar tidak terjadi upaya hukum yang diajukan baik itu melalui proses non-litigasi atau litigasi.

6) Shopee bertujuan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan dengan menawarkan penjelasan yang logis kepada pelanggannya. Dalam hal pelanggan mengajukan gugatan, Shopee akan bekerja sama dengan penjual untuk membantu

penjual meminta maaf kepada pelanggan dan jika memungkinkan, akan memberikan kompensasi kepada pelanggan.

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK OLEH SHOPEE

by 20410129 AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA

Submission date: 01-Apr-2024 08:04AM (UTC+0700)

Submission ID: 2336325023

File name: Flash_Sale_Yang_Transaksinya_Dibatalkan_Sepihak_Oleh_Shopee.docx (225.75K)

Word count: 16167

Character count: 107590



FAKULTAS
HUKUM

Gedung Fakultas Hukum
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 7070222
E. fh@uii.ac.id
W. law.uii.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

No. : 119/Perpus-S1/20/H/IV/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 : AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA
No Mahasiswa : 20410129
Fakultas/Prodi : Hukum
Judul karya ilmiah : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK OLEH SHOPEE.

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **8%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 1 April 2024 M
22 Ramadhan 1445 H

Kepala Divisi Adm. Akademik

M. Arief Satejo Kinady, A.Md

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN

***FLASH SALE* YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK**

OLEH SHOPEE

SKRIPSI



Oleh :

AURELIQA AMANDA PUTRI PRASETYA

NIM : 20410129

PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN FLASH SALE YANG TRANSAKSINYA DIBATALKAN SEPIHAK OLEH SHOPEE

ORIGINALITY REPORT

8%

SIMILARITY INDEX

1%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to CSU, Dominguez Hills

Student Paper

7%

2

dspace.uii.ac.id

Internet Source

1%

3

ejournal.unsrat.ac.id

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On