

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

**DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA *ONLINE***

**SHOPEE**

**SKRIPSI**



Oleh :

**FIKAR NABAWI**

NIM : 18410161

**PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA *ONLINE*  
SHOPEE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana (Strata-1) pada Fakultas Hukum**

**Universitas Islam Indonesia**

**Yogyakarta**



**FIKAR NABAWI**

**No. Mahasiswa : 18410161**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**



## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**

Telah diperiksa dan disetujui Dosen Pembimbing Tugas Akhir untuk diajukan  
ke depan TIM Penguji dalam Ujian Tugas Akhir / Pendadaran  
pada tanggal 8 February 2023

Yogyakarta, 15 February 2023  
Dosen Pembimbing Tugas Akhir,

  
Retno Wulansari, S.H., M.Hum.



**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG  
DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS  
BELANJA ONLINE SHOPEE**

Telah Dipertahankan di Hadapan Tim Penguji dalam  
Ujian Tugas Akhir / Pendaran  
pada tanggal 8 February 2023 dan Dinyatakan LULUS



Tim Penguji

1. Ketua : M. Syamsudin, Dr., S.H., M.H.
2. Anggota : Retno Wulansari, S.H., M.Hum.
3. Anggota : Bagya Agung Prabowo, S.H., M.Hum., Ph.D.

Tanda Tangan



Mengetahui:  
Universitas Islam Indonesia

Fakultas Hukum

Dekan,



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

NIK. 014100109

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

بِسْمِ هَلَا الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : **Fikar Nabawi**

No. Mahasiswa : **18410161**

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

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA *ONLINE*  
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 hasil karya saya sendiri yang dalam penyusunan tunduk dan patuh terhadap kaidah, etika, dan norma norma penulisan sebuah karya tulis ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Bahwa saya menjamin hasil yang dapat dikategorikan sebagai melakukan perbuatan karya ilmiah ini benar-benar Asli (orisinil), bebas dari unsur-unsur “peniplakan karya ilmiah (plagiat)”;

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

Selanjutnya berkaitan dengan hal di atas (terutama pernyataan butir nomor 1 dan nomor 2) saya sanggup menerima sanksi baik administratif, akademik, bahkan sanksi pidana, jika saya terbukti secara kuat dan meyakinkan telah melakukan perbuatan yang menyimpang dari pernyataan tersebut. Saya juga akan bersifat kooperatif untuk hadir, menjawab, membuktikan, melakukan terhadap pembelaan hak-hak dan kewajiban saya, di depan majelis atau tim Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia yang ditunjuk oleh pimpinan fakultas, apabila tanda-tanda plagiat disinyalir/terjadi pada karya ilmiah saya 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 oleh siapapun.

Yogyakarta, 18 Januari 2023

Yang memberikan Pernyataan



Fikar Nabawi  
NIM. 18410161

## CURRICULUM VITAE

1. Nama Lengkap : Fikar Nabawi
2. Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru/25 Februari 2000
3. Alamat Terakhir : JL. Selamat Perum Bukit Barisan Blok A4 21
4. Alamat Asal : JL. Selamat Perum Bukit Barisan Blok A4 21
5. Jenis Kelamin : Laki-Laki
6. Agama : Islam
7. Golongan Darah :
8. Nama Orang Tua :
  - a. Bapak : Yasrizal
  - b. Ibu : Suraya
9. Pekerjaan Orang Tua :
  - a. Bapak : Wiraswasta
  - b. Ibu : Pegawai Negeri Sipil
10. Hobby : Bermain Futsal
11. Riwayat Pendidikan :
  - a. SD : SDN 83 Pekanbaru
  - b. SMP : SPMN 13 Pekanbaru
  - c. SMA : SMA Negeri 5 Pekanbaru
12. Organisasi :



Yogyakarta, 18 Januari 2023

Yang Bersangkutan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fikar Nabawi', written over a horizontal line.

Fikar Nabawi  
NIM : 18410161

## HALAMAN MOTTO

*"Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"*

ISLAM  
(Q.S. Al-Insyirah:8)

*"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya"*

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
(Q.S. Al-Baqarah: 286)

*"Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertaqwalah kepada Allah supaya kamu menang"*

(Q.S Ali-Imran: 200)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini penulis persembahkan kepada*



*Allah Subhanahu Wa Ta'ala,*

*Rasulullah SAW,*

*Teruntuk Papi dan Mami ku tercinta,*

*Kakak dan Adek ku tersayang,,*

*Almamaterku,*

*Dan teman-temanku,*

*Yang selalu menemani, , mendukung dan membimbing untuk menjadi lebih baik*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, Segala puji dan syukur kepada ALLAH SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, Maha Lembut dan Maha Adil yang mengetahui segala apa yang ada dalam hatinya. Terimakasih atas segala rezeki berupa kasih sayang, materi yang berkecukupan serta fisik yang disehatkan serta orang-orang yang tulus menyayangi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE”**. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, kekasih dan sahabat. Terimakasih telah menjadi suri tauladan bagi umat Islam di dunia, terimakasih atas segala apa yang telah Engkau berikan kepada kami para pengikutmu hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam memperoleh gelar Strata 1 (S1) Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari dalam penulisan ini terdapat segala kekurangan serta ketidak sempurnaan, sehingga kritik serta saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar bagi penulis untuk kmeudian hari.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tidak lepas dari dorongan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. ALLAH SWT karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tanpa suatu halangan apapun;
2. Rektor Universitas Islam Indonesia selaku Pimpinan Universitas Islam Indonesia, Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.
3. Bapak Prof. Dr. Budi Agus Riswandi, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia;
4. Ibu Retno Wulansari, S.H., M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan dengan penuh kesabaran serta ketulusan untuk membantu dan membimbing penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini;
5. Kepada Papiku, Yasrizal S.P dan Mamiku Suraya S.P, kedua orang tua tersayang yang dengan segala jerih payahnya membesarkan dan memberikan segala yang terbaik, terimakasih atas segala doa dan semangat sehingga mendorong penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya kecil ini tidak mampu menggantikan semua kasih sayang dan pengorbanan yang ayah dan ibu telah berikan, namun penulis persembahkan tugas akhir ini untuk kalian sebagai sebuah kebanggaan yang mengantarkan ke masa depan yang lebih baik nantinya;
6. Kepada kakakku, dan adikku tersayang Risdella Aisyah Putri S.P,M.M dan Risdifa Sarah Fitri terimakasih atas kebersamaan, persaudaraan dan kasih sayang yang diberikan;
7. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan penulis yang selalu memberikan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini yaitu, Ibal, Coco, Yovie, Cesar, Padil, Nay,

Rajib, Willy, Hapis, Rizky. Serta selalu menemani dalam proses pengerjaan skripsi ini;

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

Yogyakarta, 14 Januari 2023

Penulis,



Fikar Nabawi  
NIM 18410161

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
CURRICULUM VITAE .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
ABSTRAK .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>14</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>14</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>E. Orisinalitas Penelitian .....</b>	<b>15</b>
<b>F. Kerangka Teori .....</b>	<b>16</b>
<b>G. Metode Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>H. Sistematika Penelitian .....</b>	<b>25</b>
<b>BAB II TINJAUAN TEORI MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PROSEDUR TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI SHOPEE .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Tinjauan Teori Mengenai Perlindungan Konsumen .....</b>	<b>27</b>
<b>B. Tinjauan Teori Mengenai Perjanjian .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Tinjauan Teori Mengenai Kontrak Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang- Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik .....</b>	<b>39</b>
<b>D. Tinjauan Teori Mengenai Prosedur Transaksi Jual Beli Elektronik Melalui Aplikasi Shopee .....</b>	<b>45</b>
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TERKAIT PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE .....</b>	<b>53</b>
<b>A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja Online Shopee .....</b>	<b>53</b>
<b>B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja <i>Online</i> Shopee .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>93</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>93</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>95</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>97</b>

## ABSTRAK

Masalah perlindungan konsumen yang secara tegas ditangani secara khusus, baru kenal dan tumbuh di Indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum mengakar bagi setiap lapisan dan kelompok masyarakat yang ada. Perundang-undangan yang disusun pada saat itu, pada setiap konsiderannya menyebutkan kepentingan masyarakat dalam pengertian yang luas termasuk di dalamnya pengertian konsumen. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu : 1) Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online* Shopee? ; dan 2) Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online* Shopee?. Jenis penelitian ini adalah hukum normatif. Hasil penelitian mendapati bahwa Perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia belum terlaksana dengan baik. Secara normatif, perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee belum sesuai dengan undang-undang UUPK, UUIITE dan UUPDP sebagai landasan perlindungan hukum yang terjadi atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan aplikasi *online* Shopee. Selain itu, secara empirik, perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee belum terlaksana dengan baik oleh pihak PT. Shopee Indonesia, yang mana hal tersebut dibuktikan dengan masih banyak kasus yang dialami konsumen yang merasa dirugikan dalam transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee.

**Kata-Kata Kunci :** Perlindungan Hukum, Konsumen, Jual Beli.

## **ABSTRACT**

*The issue of consumer protection, which is strictly handled specifically, has only become known and has grown in Indonesia in recent years, so that it has not taken root in every stratum and existing community groups. The laws that were drafted at that time, in each of its preambles, stated the interests of society in a broad sense, including the notion of consumers. The formulation of the problem in this study, namely: 1) What is the legal protection for consumers who are disadvantaged in buying and selling transactions on the Shopee Online Shopping site? ; and 2) What are the legal remedies that can be taken by consumers who are harmed in buying and selling transactions on the Shopee Online Shopping site? This type of research is normative law. The results of the study found that consumer protection in electronic transactions carried out by PT. Shopee Indonesia has not been implemented well. Normatively, legal protection for consumers who are harmed in buying and selling transactions on the online shopping site Shopee is not in accordance with UUPK, UUTE and UUPDP laws as the basis for legal protection that occurs for losses experienced by consumers in buying and selling transactions using the Shopee online application. In addition, empirically, legal protection for consumers who are disadvantaged in buying and selling transactions on the online shopping site Shopee has not been implemented properly by PT. Shopee Indonesia, which is proven by the many cases experienced by consumers who feel disadvantaged in buying and selling transactions through the Shopee application.*

**Keywords : Legal Consument, Consumers, Buy and Sell**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hukum Perlindungan Konsumen dewasa ini mendapatkan cukup perhatian karena menyangkut aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat atau konsumen saja yang mendapatkan perlindungan konsumen, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif yang saling berkaitan dengan satunya, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.<sup>1</sup>

Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang di berikan hukum tentang hak-hak konsumen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu<sup>2</sup>:

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

---

<sup>1</sup>) Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2013 hal. 1.

<sup>2</sup>) *ibid*, hal. 30.

Dasar ini diakui secara internasional oleh organisasi-organisasi perlindungan konsumen yang ada di belahan dunia yang terhimpun oleh *The International Organization Of Consumer Union* (IOCU). Kemudian langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut.

Hak-hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut dengan UUPK) adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan Advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa baik di pengadilan maupun diluar pengadilan;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk dilayani dan diperlakukan secara benar dan jujur;

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang diterima konsumen dari penggunaan barang dan atau jasa; dan
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Masalah perlindungan konsumen yang secara tegas ditangani secara khusus, baru kenal dan tumbuh di Indonesia beberapa tahun belakangan ini, sehingga belum mengakar bagi setiap lapisan dan kelompok masyarakat yang ada. Perundang-undangan yang disusun pada saat itu, pada setiap konsiderannya menyebutkan kepentingan masyarakat dalam pengertian yang luas termasuk di dalamnya pengertian konsumen.<sup>3</sup> Sebelum perlindungan konsumen secara tegas dikenal dan berkembang pengertian konsumen lebih cenderung identik dengan pengertian masyarakat dalam perkembangan hal-hal yang menyangkut masalah industri, perdagangan, kesehatan dan keamanan, tidak terkecuali tingkah laku masyarakat itu sendiri. Tingkah laku masyarakat serta kebudayaan individu telah digantikan oleh teknologi informasi dan komunikasi secara mendunia. Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah mengalami kemajuan sehingga membuat semesta menjadi tidak terbatas lalu membawa dampak yang besar serta cepat terhadap transformasi sosial. Teknologi informasi kini sedang menjelma sebagai pedang bermata dua, sebab selain untuk meningkatkan kesejahteraan, kemajuan serta peradaban manusia, teknologi informasi pun menjadi instrumen yang ampuh terhadap perilaku terlarang<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup>) AZ, Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hal. 5.

<sup>4</sup>) Ahmad M. Ramli, *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 201, hal. 1.

Dewasa ini, kegiatan usaha yang merupakan kepentingan yang tidak dapat ditawar, telah digunakan alat bantu berupa teknologi modern. Barang dan/atau jasa yang mengalami perputaran kian cepat, artinya semakin cepat peredaran mata uang dalam bertransaksi. Transaksi yang dilakukan mencakup berbagai jenis transaksi. Di era digital sekarang ini, transaksi perdagangan melalui dunia maya (*online* atau melalui internet) telah menjadi mungkin, sehingga antara pelaku usaha dan konsumen tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.<sup>5</sup>

Alat penyebaran informasi global, mekanisme penyebaran informasi, dan media yang menggunakan komputer untuk bergabung dan berinteraksi antar individu tanpa dibatasi oleh batasan geografis adalah dinamakan dengan internet. Perekonomian dunia sangat besar dipengaruhi oleh adanya teknologi internet. Perekonomian dunia dibawa oleh internet untuk memasuki babak baru yang lebih terkenal dengan istilah *digital economics* atau perekonomian digital.<sup>6</sup> Melalui sarana internet, semakin banyak yang melakukan kegiatan ekonomi, misalnya perdagangan, menyebabkan banyak orang mengandalkan *e-commerce* sebagai media transaksi.

*E-commerce* pada dasarnya merupakan pelaku usaha dan konsumen dalam suatu kontrak perdagangan dengan menggunakan fasilitas internet. Melalui internet dapat dilakukan mulai dari proses pemasokan barang, pelunasan transaksi, hingga pengiriman barang. *E-commerce* merupakan pelaku usaha dan konsumen di dalam transaksi komersial yang menggunakan media elektronik ataupun digital dalam

---

<sup>5</sup> Yuli Kurniaty dan Heni Hendrawati, *Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam, Jurnal Transformasi, Volume 11, Nomor 1 (Maret 2015)* hlm. 65.

<sup>6</sup> Riyeke Ustadiyanto, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2002, hal.1.

hubungan kontraktual, tanpa perlu adanya proses tatap muka dan transaksi lintas batas. Pengguna internet berkembang pesat, terutama penduduk Indonesia yang menggunakan *e-commerce* untuk menarik para pelaku usaha atau berbagai perusahaan untuk mempromosikan barang atau jasa nya lewat internet. Tidak hanya untuk sektor bisnis atau sekedar untuk promosi barang atau jasa, internet juga mampu merubah pola kehidupan dari masyarakat itu sendiri. Saat ini banyak bermunculan media sosial yang tidak hanya digunakan sebagai media pertemanan tetapi digunakan juga sebagai toko *online*. Toko *online* disini merupakan tempat penjualan yang didirikan secara online tanpa bertemu antara pelaku usaha dengan konsumen. Aktivitas yang dilakukan oleh pelaku usaha untuk memanfaatkan toko *online*, antara lain mempromosikan serta menjual barang atau jasa yang ada. Toko *online* juga dapat mempermudah konsumen dalam menemukan barang atau jasa yang diperlukan. Semua penawaran, detail barang atau jasa, harga, cara pengiriman barang, serta cara membayar barang atau jasa yang diinginkan dapat di promosikan melalui toko *online*.<sup>7</sup>

Toko *Online* tersebut tidak hanya memberikan peluang besar untuk pelaku usaha maupun berbagai perusahaan yang berbisnis melalui internet. Toko *online* tersebut juga dapat memberikan keuntungan sendiri bagi konsumen Indonesia untuk berbelanja. Selain dapat menghemat waktu berbelanja, toko *online* menawarkan barang dan/atau jasa lebih banyak dibandingkan dengan toko *offline*.

---

<sup>7)</sup> Verren, Andreas, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT. Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018), *Jurnal Hukum Adigama Volume 3 Nomor 2, Desember 2020 E-ISSN: 2655-7347 | P-ISSN: 2747-0873, 2020*, hal. 898.

Tidak hanya itu, toko *online* pun dapat memberikan kemudahan dalam pengiriman barang yang telah dipesan oleh konsumen, yakni barang tersebut dapat dikirimkan langsung pada alamat pemesan. Konsumen juga tidak perlu untuk keluar rumah sekedar untuk membeli barang dikarenakan semua dapat dilakukan di dalam rumah, yaitu menggunakan internet. Keuntungan lain yang didapatkan dari belanja melalui toko *online*, yakni konsumen dapat berbelanja dan melakukan transaksi selama 24 jam serta harga yang ditawarkan relatif murah dibandingkan dengan toko *offline*.<sup>8</sup>

Toko *online* telah hadir dan kian populer di Indonesia dalam bentuk pasar *online* (*Marketplace*). *Marketplace* ini adalah tempat berkumpulnya antara pelaku usaha dan konsumen dalam sebuah situs *website*.<sup>9</sup> Model jual beli melalui *marketplace* mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan model jual beli di forum, jejaring sosial, ataupun iklan. Fasilitas rekening bersama secara gratis, pelaku usaha dapat menentukan minimal pembelian, dan menetapkan sistem diskon untuk pembelian partai besar merupakan kelebihan dari adanya model jual beli melalui *marketplace*. Perhitungan ongkos kirim secara otomatis, konfirmasi pembayaran secara *online* serta pengecekan posisi pengiriman barang secara otomatis juga terdapat di dalam jual beli melalui *marketplace*. Pelaksanaan sistem pembayaran dijalankan secara tidak langsung kepada penjual melainkan dibayarkan terlebih dahulu kepada *marketplace* tersebut. Jika konsumen telah menerima barang pesanan, maka pelaku usaha akan mendapatkan dana yang telah dicairkan.<sup>10</sup>

---

<sup>8)</sup> *Ibid*, hal. 899.

<sup>9)</sup> Cita Yustisia Serfiani, R. Serfianto D. Purnomo Dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013, hal. 15.

<sup>10)</sup> Verren, Andreas, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT. Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018), *Jurnal*

Shopee merupakan salah satu *marketplace* yang cukup terkenal dan digemari oleh konsumen di Indonesia. Shopee adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Sea Group, dan di Indonesia dikelola oleh PT. Shopee Indonesia. Shopee memasarkan kategori barang, seperti produk kecantikan, pakaian wanita dan pria, perlengkapan traveling, perlengkapan rumah tangga, perlengkapan bayi, elektronik, mainan anak, dan lain sebagainya. Shopee telah memberikan kemudahan bagi para konsumennya sehingga banyak dari konsumen Indonesia senang untuk berbelanja di Shopee. Dimulai dari adanya layanan yang menguntungkan bagi pihak konsumen dan menjadi bagian dari promosi yang dilakukan oleh Shopee, seperti (pengiriman gratis) *free shipping* untuk biaya pengiriman barang yang telah dipesan, serta COD (*Cash On Delivery*) ke lebih dari 100 kota di Indonesia, garansi uang kembali, serta potongan harga produk. Bisnis *Customer to Customer (C2C) mobile marketplace* yang diusung Shopee memungkinkan kehadirannya dapat mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia. Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan hingga Oktober 2017 aplikasinya sudah di *download* oleh lebih dari 80.000.000 (delapan puluh juta) pengguna. Menawarkan *one stop mobile experience*, Shopee menyediakan fitur *live chat* yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat.

Hadirnya *marketplace* terdapat kelemahan yang dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Melalui internet dapat dilakukan suatu kegiatan,

yakni berupa kegiatan jual beli yang dilakukan tanpa tatap muka antara konsumen dan pelaku usaha, serta tidak mengecualikan terjadinya kecurangan. Kelemahan tersebut termasuk syarat dan ketentuan oleh *marketplace* secara sepihak. Syarat dan ketentuan tersebut dapat dimungkinkan hanya menguntungkan *marketplace* itu sendiri dengan merugikan pihak konsumen itu sendiri dan dengan begitu pengelola situs *marketplace* dapat terhindar dari tanggung jawabnya sebagai pelaku usaha dikarenakan adanya syarat dan ketentuan yang sudah tersedia di dalam situs *marketplace* tersebut. Hal ini disebabkan oleh ketidaktelitian konsumen untuk membaca atau tidak membaca syarat dan ketentuan pada *marketplace* tersebut. Pada saat transaksi *online* telah dilakukan, pelaku usaha kerap melakukan pelanggaran hak konsumen, salah satunya yang saat ini kerap terjadi adalah pencurian data pribadi konsumen untuk melakukan penipuan.

Beberapa kasus pencurian data pribadi konsumen yang kerap terjadi di Indonesia akibat dari pembobolan data pribadi cukup meresahkan masyarakat saat ini. Dari beberapa kasus yang ditemukan oleh peneliti, adanya pembobolan data pribadi sering disebabkan pada saat transaksi *online*. Seperti contoh kasus yang terjadi dengan Ibu Erni, salah satu konsumen pengguna aplikasi Shopee. Ibu Erni melaporkan dan menginformasikan, bahwa pada tanggal 21 April 2022, saya ditelepon oleh pihak yang mengaku sebagai “Shopee” atas nama Rangga dari Jakarta Pusat. Dia menyampaikan, bahwa dalam *event* Ramadhan, Ibu Erni adalah salahsatu *customer* yang terpilih dan mendapatkan *voucher* sebesar Rp. 2.000.000,-, serta selama 3 bulan tagihan Shopee SPayLater akan dibebaskan dari biaya. Ibu Erni percaya, karena pihak penipu mengetahui dengan persis data dan akun Shopee

Ibu Erni. Bahkan dia mengetahui pemesanan barang terakhir Ibu Erni. Akibat dari kasus tersebut, Ibu Erni mengalami kerugian total sebesar Rp. 8.629.449,-<sup>11</sup>.

Kasus diatas tentunya hanya salah satu kasus dari beberapa kasus pembobolan data pribadi konsumen dari penggunaan *marketplace* atau transaksi *online*. Dari beberapa kasus tersebut, Pemerintah sudah menunjukkan komitmen untuk membentuk suatu regulasi baku terkait jaminan perlindungan data pribadi konsumen ketika melakukan transaksi *online* pada tahun 2022, yaitu tepatnya dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (yang selanjutnya disebut dengan UUPDP). Hadirnya UUPDP tentunya juga menyempurnakan pengaturan perlindungan data pribadi yang termuat dalam UUPK. Seperti yang diketahui pengaturan data pribadi saat ini terdapat didalam beberapa peraturan perundang-undangan maka untuk meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi diperlukan pengaturan mengenai perlindungan data pribadi dalam suatu undang-undang secara khusus.

Bentuk pelanggaran hak konsumen yang terjadi antara lain, ketika konsumen telah membayarkan sejumlah uang secara lunas untuk pembelian barang, pelaku usaha tidak akan mengirimkan pesanan konsumen, dan terkadang ketika konsumen telah membeli barang tersebut, produk yang dikirimkan kepada konsumen tidak sesuai dengan pesanan konsumen. Pengiriman pembayaran atas pembelian barang disebabkan oleh pelaku usaha yang mengubah daftar harga yang pada akhirnya bermuara pada terjadinya pembatalan transaksi tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada konsumen.

---

<sup>11)</sup> dikutip dari [mediakonsumen.com/2022/05/06/surat-pembaca/akun-shopee-dibobol-penipu-ada-transaksi-spaylater-sebesar-8-juta-rupiah-yang-tidak-saya-ketahui](https://mediakonsumen.com/2022/05/06/surat-pembaca/akun-shopee-dibobol-penipu-ada-transaksi-spaylater-sebesar-8-juta-rupiah-yang-tidak-saya-ketahui).

Mengingat dalam UUPK, pelaku usaha dan konsumen merupakan bagian penting dari hubungan antara transaksi ekonomi. Menurut UUPK Pasal 1 ayat (3) menyatakan bahwa:

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

Pelaku usaha menjadi sorotan sebab menjadi salah satu alasan bagi kerugian yang dialami konsumen. Jika membahas mengenai kajian tentang perlindungan konsumen, maka tidak dapat dipisahkan pula mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan *directive*, pengertian pelaku usaha meliputi pihak yang menghasilkan suatu produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Di dalam hal ini, para pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang/jasa yang mereka edarkan di kalangan masyarakat luas. Termasuk juga bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya. Pelaku usaha juga dapat disebut sebagai produsen bahan mentah atau komponen suatu produk, atau dapat disebut siapa saja yang membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai pelaku usaha dalam suatu barang tersebut.

Banyaknya manfaat dari kehadiran dan perkembangan *marketplace* di Indonesia yang begitu cepat tidak hanya meninggalkan dampak positif saja, beberapa dampak negatif juga turut menyertai perkembangan *marketplace* di Indonesia saat ini, salah satunya adalah Shopee. Seperti contoh kasus yang dialami oleh Ibu Nadia Anjani yang berdomisili di Kota Pekanbaru. Ibu Nadia Anjani

adalah seorang *reseller* pakaian gamis yang sudah mempercayakan aplikasi Shopee sebagai tempat berbelanja *online* sejak 2019. Pada tanggal 22 Desember 2021, Ibu Nadia Anjani melakukan pembelian suatu barang di aplikasi Shopee kepada salah satu penjual pakaian gamis di Kota Bogor dan sudah membayarnya. Pada tanggal 25 Desember 2021, pesanan sudah diantar dan diterima oleh Ibu Nadia Anjani. Akan tetapi, Ibu Nadia Anjani mengeluhkan ketika melihat kemasan barang yang diterima sudah hancur karena air dan barang yang didalamnya sudah dalam keadaan rusak. Lalu Ibu Nadia Anjani menyampaikan keluhannya kepada Shopee dan menuntut agar pihak Shopee bertanggungjawab atas barang yang rusak tersebut. Akan tetapi, hingga saat ini pihak aplikasi Shopee belum memberikan keterangan maupun ganti rugi atas transaksi yang telah dilakukan oleh Ibu Nadia Anjani yang diperkirakan mencapai Rp. 180.000,-.

Kasus lainnya yang masih terkait keluhan yang sama yang dialami oleh Ibu Karina Radhita yang berdomisili di Kota Pekanbaru pada tanggal 13 Maret 2022 dengan menggunakan aplikasi Shopee, Ibu Karina Radhita berbelanja alat perlengkapan anak dengan salah satu penjual perlengkapan anak di Jakarta. Pada tanggal 15 Maret 2022, pesanan sudah diantar dan diterima oleh Ibu Karina Radhita. Permasalahan muncul ketika Ibu Karina Radhita mengeluhkan pengiriman yang tidak sesuai dengan barang yang dipesan. Setelah dikonfirmasi kepada pihak Shopee, ternyata terdapat kekeliruan pengiriman barang yang ditujukan kepada Ibu Karina Radhita dan mengatakan akan bertanggungjawab. Akan tetapi, hingga saat ini pihak aplikasi Shopee belum memberikan tanggungjawab atas barang yang telah

dipesan oleh Ibu Karina Radhita, yang mengakibatkan Ibu Karina Radhita mengalami kerugian sebesar Rp. 125.000,-.

Beberapa kasus diatas menunjukkan dampak negatif dari perkembangan penggunaan *marketplace* di Indonesia. Selain itu, beberapa kasus pada Shopee yang didapatkan melalui penelusuran adalah sebagai berikut:

1. Wanprestasi, terdapat ketidak sesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen;
2. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu;
3. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, sering mendapat ketidak jelasan dari pihak *Shopee* jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan; dan
4. Pembobolan akun *Shopee*, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun *Shopee* untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun *Shopee*.

Merujuk dari beberapa kasus tersebut, terbukti pihak aplikasi Shopee telah melanggar hak yang dimiliki oleh konsumen sesuai pada Pasal 4 ayat (5) UUPK, yang dalam Pasal tersebut menyatakan, bahwa:

“Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut; serta hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Kemudian dalam Pasal 4 ayat (9) UUPK yang menyatakan, bahwa:

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

Merujuk dari beberapa kasus diatas, hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, maupun pihak PT. Shopee Indonesia juga telah diatur dalam :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 yang menyebutkan bahwa:

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih”.

Pasal 1338 yang menjelaskan :

“semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan;
3. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi; dan
5. PP Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Khusus untuk UUIITE sangat penting untuk dimasukkan kedalam penelitian ini mengingat dari beberapa kasus yang telah disebutkan diatas, maraknya modus penipuan yang mengatasnamakan pihak Shoppe yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab. Selanjutnya untuk UUPDP dapat dimasukkan kedalam penelitian ini juga mengingat maraknya tindakan pembobolan data pribadi konsumen yang berujung kepada tindakan penyalahgunaan data pribadi

konsumen yang tentunya sangat merugikan konsumen, selain itu dalam UUPDP tentunya juga menyempurnakan pengaturan data pribadi yang termuat dalam UUPK. Seperti yang diketahui pengaturan data pribadi saat ini terdapat didalam beberapa peraturan perundang-undangan maka untuk meningkatkan efektivitas dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi diperlukan pengaturan mengenai perlindungan data pribadi dalam suatu undang-undang secara khusus.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tentang perlindungan konsumen dengan judul : **“Perlindungan Hukum terhadap Konsumen yang Dirugikan dalam Transaksi Jual Beli pada Situs Belanja *Online Shopee*.”**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online Shopee*?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online Shopee*?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menjelaskan dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online Shopee*.
2. Untuk menjelaskan dan menganalisis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online Shopee*.

#### D. Manfaat Penelitian

Secara akademis, penelitian ini berguna untuk mengetahui dan mengkaji lebih lanjut bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online* Shopee.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan suatu saat bermanfaat untuk mengembangkan cara berfikir dan menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan. Serta sebagai salah satu aspek yang dapat dipertimbangkan dalam perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online* Shopee.

#### E. Orisinalitas Penelitian

Penelitian mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs Belanja *Online* adalah :

No	Nama Peneliti	Judul	Perbedaan	Persamaan	Hasil Penelitian
	Futri Wisma Hayati (2020)	Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang - undangan	-Objek penelitian -Tahun penelitian -Lokasi penelitian	-Subjek penelitian	Akibat hukum dari perjanjian yang menggunakan klausula yang bertentangan dengan undang-undang perlindungan konsumen adalah batal demi hukum jika ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 18 Ayat (3).
	Cindy Aulia Khotimah dan Jeumpa Crisan Chairunnisa (2020)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce)	-Objek penelitian -Tahun penelitian -Lokasi penelitian	-Subjek penelitian	Konsumen maupun para pelaku usaha dalam melakukan transaksi jual beli terdapat permasalahan maka dapat menggunakan sarana UUPK yang mana sebagai pedoman bagi konsumen terutama untuk memperjuangkan hak-haknya untuk

					melindungi kepentingannya. Tidak menutup kemungkinan bagi para pelaku usaha jika mendapatkan pembeli yang tidak memiliki iktikad baik dapat menyelesaikan hal melalui proses yang serupa.
	Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom (2021)	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee	-Objek penelitian -Tahun penelitian -Lokasi penelitian	-Subjek penelitian	Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan.
	Hana Novita Ekawati dan Johan (2021)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik	-Objek penelitian -Tahun penelitian -Lokasi penelitian	-Subjek penelitian	Prosedur transaksi elektronik melalui aplikasi lazada, shopee dan tokopedia, sumber hukum kontrak elektronik, hak dan kewajiban pelaku usaha dan pembeli, perkembangan transaksi elektronik serta penyelesaian sengketa elektronik.
	Rynaldi Gregorius Purba (2021)	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsik	-Objek penelitian -Tahun penelitian -Lokasi penelitian	-Subjek penelitian	Pengaturan transaksi E-Commerce Indonesia untuk lebih lanjutnya telah diakomodasi dengan lahirnya PP No. 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Bentuk Perlindungan kepada konsumen Shopee diaplikasikan dengan penyediaan layanan pengaduan bagi

		an Dan Diperjanjika n			konsumen oleh Shopee dan jalur litigasi melalui pengadilan umum apabila penyelesaian sengketa secara mediasi oleh Shopee tidak berhasil. Bentuk pertanggungjawaban pengelola situs Shopee terhadap konsumen tercermin dengan pemberian ganti rugi apabila konsumen menerima produk yang berbeda dengan yang dideskripsikan dan diperjanjikan.
--	--	-----------------------------	--	--	---

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Perjanjian**

Transaksi jual beli tak bisa dilepas dari perjanjian, dikarenakan tahap jual beli harus berawal dari kesepakatan, dimana kesepakatan ini sudah dicantumkan dalam sebuah perjanjian. Dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313, menyebutkan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih. Perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh masing-masing pihak sesuai keinginan masing-masing baik dari segi bentuk, macam ataupun isi, hal ini adalah salah satu bentuk kebebasan berkontrak sesuai yang telah dituangkan dalam BW ayat 1 pasal 1338 menjelaskan bahwa semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang- Undang bagi mereka yang membuatnya.

## **2. Perlindungan Konsumen**

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” merupakan istilah yang sering disama artikan. Ada pendapat yang mengatakan bahwa hukum konsumen adalah juga hukum perlindungan konsumen, namun ada juga yang mengatakan bahwa dari segi substansi dan luas lingkupnya antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen adalah berbeda. Hingga saat ini, para pakar ilmu hukum belum memberikan pengertian yang pasti dan baku mengenai kedua hal tersebut.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban.

Menurut Az. Nasution dalam bukunya yang berjudul Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, membedakan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen. Menurut beliau, hukum konsumen adalah: “keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan

penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunaannya dalam kehidupan bermasyarakat”. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah<sup>12</sup>:

“Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) konsumen.”

### **3. Konsumen**

Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan kepemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen.

### **4. Pelaku Usaha**

Menurut UUPK Pasal 1 Ayat 3 menyatakan bahwa :

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

Pelaku usaha menjadi sorotan sebab menjadi salah satu alasan bagi kerugian yang dialami konsumen. Jika membahas mengenai kajian tentang perlindungan konsumen, maka tidak dapat dipisahkan pula mengenai hak-hak dan kewajiban pelaku usaha. Berdasarkan *directive*, pengertian pelaku usaha meliputi pihak yang menghasilkan suatu produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Di dalam hal ini, para pelaku usaha bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari

---

<sup>12)</sup> Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2002, hal. 37.

barang/jasa yang mereka edarkan di kalangan masyarakat luas. Termasuk juga bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksinya. Pelaku usaha juga dapat disebut sebagai produsen bahan mentah atau komponen suatu produk, atau dapat disebut siapa saja yang membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkannya sebagai pelaku usaha dalam suatu barang tersebut.

## **5. Jual Beli**

Istilah jual beli dalam Hukum perjanjian Indonesia diadopsi dari istilah bahasa Belanda yaitu *koop en verkoop*. Sedangkan hukum Belanda itu mengikuti konsep *emptio vendito* yang berasal dari hukum Romawi yang artinya adalah jual beli. *Emptio* berarti membeli, sedangkan *venditio* artinya menjual. Dari istilah tersebut terlihat bahwa jual beli merupakan hubungan yang bersifat timbal balik antara dua pihak yang melakukan hubungan hukum yang berbeda, yang mana pihak yang satu melakukan tindakan hukum untuk menjual dan yang satunya melakukan tindakan hukum membeli.

## **6. Transaksi Jual Beli Online (E-Commerce)**

Istilah *E-Commerce (electronic commerce)* merupakan transaksi jual beli produk, jasa dan informasi antar mitra bisnis melalui jaringan komputer yaitu internet. Internet merupakan “*a global network of computer network*” atau jaringan komputer yang sangat besar yang terbentuk dari jaringan-jaringan kecil yang ada di seluruh dunia yang saling berhubungan satu sama lain. Salah satu fungsi internet adalah sebagai infrastruktur utama *e-commerce*.

Pasal 1 ayat (2) UUIITE menyebutkan bahwa transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya. Transaksi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti, yaitu persetujuan jual-beli (di perdagangan) antara dua pihak. Pendapat-pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa transaksi elektronik yang dimaksud disini adalah persetujuan jual-beli dalam perdagangan yang dilakukan antara dua/lebih pihak melalui jaringan komputer atau media elektronik lainnya dengan cara lebih baik dan efisien.

## **7. Hukum Perlindungan Konsumen**

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya; hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya; memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan

dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang. Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

UUITE mengatur hak-hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar telah dijamin melalui ketentuan Pasal 9 UUITE, bahwa: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”.

Hal tersebut juga dipertegas dalam UUPDP dalam Pasal 13 yang berbunyi:  
“Pemilik Data Pribadi berhak menuntut dan menerima ganti rugi atas pelanggaran Data Pribadi miliknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah jenis penelitian hukum normatif yaitu Penegakan atau implementasi ketentuan hukum normatif (*in abstracto*) pada peristiwa hukum tertentu (*in concreto*) dan hasilnya. Dalam penelitian hukum normatif, penelitian akan dilakukan terhadap dokumen hukum yang bersangkutan dengan para pihak terkait<sup>13</sup>.

### **2. Pendekatan Penelitian.**

Adapun metode pendekatan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

#### **a. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*)**

Merupakan penelitian yang mengutamakan bahan hukum yang berupa peraturan perundang-undangan sebagai bahan acuan dasar dalam melakukan penelitian. Pendekatan perundang-undangan ini misalnya dilakukan dengan mempelajari konsistensi/kesesuaian antara Undang-Undang Dasar dengan Undang-Undang, atau antara Undang-Undang yang satu dengan Undang-Undang yang lain.

---

<sup>13)</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, U.I Press, Jakarta, 1981, hal. 201.

b. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan ini dilakukan dengan melakukan telaah pada kasus-kasus yang berkaitan dengan isu hukum yang dihadapi. Kasus-kasus yang ditelaah.

**3. Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah konsumen yang dirugikan dari transaksi jual beli *online* melalui aplikasi Shopee.

**4. Sumber Data Penelitian**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang berupa bahan-bahan hukum yang terdiri dari:

a. Bahan hukum Primer, yang terdiri dari:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- 3) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; dan
- 4) Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (yang selanjutnya disebut dengan UUPDP);

b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang bersifat menjelaskan atau membahas bahan hukum primer, yang terdiri dari buku-buku literatur, jurnal, hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

- c. Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang menjelaskan bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia dan Kamus Hukum.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini penulis menggunakan data sekunder, maka teknik yang digunakan dalam pengumpulan bahan ialah penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu studi yang dimaksudkan mengkaji dan memahami data-data sekunder dengan menitik beratkan pada literatur, undang-undang yang berkaitan dengan penelitian atau studi dokumentasi.

## **6. Metode Analisis Data**

Data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan metode analisis yuridis yaitu dengan cara data yang diperoleh diseleksi dan disusun secara sistematis kemudian ditafsirkan untuk melihat kesesuaian yang berlaku lalu disimpulkan agar menjawab permasalahan dari penelitian ini.

## **H. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini terdiri dari 4 (empat) bab, yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab kedua berisi tentang tinjauan umum tentang konsumen, situs belanja *online*, dan perlindungan hukum.

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ketiga berisi tentang perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab keempat terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI MENGENAI PERLINDUNGAN KONSUMEN, TRANSAKSI ELEKTRONIK DAN PROSEDUR TRANSAKSI JUAL BELI ELEKTRONIK MELALUI APLIKASI SHOPEE**

#### **A. Tinjauan Teori Mengenai Perlindungan Konsumen**

Sebelum masuk dalam substansi terkait ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (yang selanjutnya disebut dengan UUPK), ada baiknya kita mengenali dulu terkait beberapa istilah yang tidak asing dari konsumen. Konsumen yang diperbincangkan dalam hal ini ialah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga, dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali, adanya transaksi konsumen yang mana maksudnya ialah proses terjadinya peralihan pemilikan atau penikmatan barang atau jasa dari penyedia barang atau penyelenggara jasa kepada konsumen<sup>14</sup>.

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Setiap pekerjaan mempunyai tujuan pada sisi lain bidang konsumen ini telah mengalami pertumbuhan seiring dengan semakin

---

<sup>14)</sup> AZ.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 37.

kompleksnya permasalahan yang dialami oleh konsumen, salah satunya adalah kerugian yang dialami konsumen<sup>15</sup>.

Jika masalah perlindungan dengan konsumen itu mendasar pada adanya saling membutuhkan antara produsen dengan konsumen dengan prinsip kesederajatan sama, oleh karena itu selain peraturan perundang-undangan perlindungan konsumen mempunyai dua aspek yaitu:

1. Aspek hukum publik; dan
2. Aspek hukum privat atau perdata.

Dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya:

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya:

“memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Lebih tegas lagi Pasal 8 UUPK melarang pelaku usaha untuk memperdagangkan barang/jasa yang tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut. Berdasarkan pasal tersebut, ketidaksesuaian spesifikasi barang yang Anda

---

<sup>15)</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hal. 12.

terima dengan barang tertera dalam iklan/foto penawaran barang merupakan bentuk pelanggaran/larangan bagi pelaku usaha dalam memperdagangkan barang.

Pasal 1365 KUHPerdara (yang selanjutnya disebut dengan KUHPer) merumuskan bahwa:

“setiap orang bertanggung jawab tidak hanya untuk kerugian yang ditimbulkan oleh perbuatannya, tetapi juga di sebabkan oleh kelalaiannya”.

Hal ini di lihat dari kejadian konsumen dimana produsen tidak memenuhi ketentuan atau standarisasi suatu produk yang akhirnya merugikan konsumen dan bahkan mengancam kehidupan konsumen, pasal 1366 KUHPer menyatakan bahwa:

“pembuktian terhadap kesalahan yang dilakukan oleh produsen di bebaskan kepada konsumen”.

Sedikit mengenai Asas Pembuktian Terbalik merupakan suatu jenis pembuktian yang berbeda dengan hukum acara pidana yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana. Jenis pembuktian ini mewajibkan Terdakwa untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau membuktikan secara negatif (sebaliknya) terhadap dakwaan Penuntut Umum. Pembuktian Terbalik merupakan suatu jenis pembuktian yang berbeda dengan hukum acara pidana yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana. Jenis pembuktian ini mewajibkan Terdakwa untuk membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah atau membuktikan secara negatif (sebaliknya) terhadap dakwaan Penuntut Umum. Walaupun Terdakwa dibebani beban pembuktian tetapi tidak menghapuskan kewajiban Penuntut Umum Pula sesuai dengan Pasal 66 KUHP yaitu juga untuk membuktikan mengingat sifat “berimbang” dari Pembuktian Terbalik di Indonesia.

Ketentuan ini sangat memberatkan konsumen. Oleh karena pengetahuan konsumen terhadap barang yang dikonsumsi kurang, ketentuan ini juga sering membuat konsumen enggan untuk menuntut apa yang menjadi haknya, hal yang menjadi perhatian dan hal yang terpenting yang menjadi bahasan pokok perlindungan konsumen antara lain:

- a. Tentang beban pembuktian;
- b. Kedudukan brosur pemasaran; dan
- c. Penerapan 1372 KUHPer

Apabila seseorang merugikan tersebut mirip dengan perbuatan melawan hukum dan kerugian itu di timbulkan oleh benda tanpa perbuatan manusia maka pertanggung jawabannya terletak pada pihak yang mengawasi benda tersebut serta bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang terjadi. Dalam transaksi yang dilakukan konsumen, kerugian materi atau ancaman bahaya pada jiwa konsumen disebabkan oleh tidak sempurnanya produk, banyak produsen yang kurang mengetahui tanggung jawabnya untuk melindungi konsumen atau menjamin keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi produk yang dihasilkannya. Hal ini juga di pengaruhi faktor-faktor sebagai berikut<sup>16</sup>:

1. Rendahnya kesadaran hukum pejabat pemerintah yang kurang hati-hati dalam pengawasan terhadap barang-barang konsumsi yang di hasilkan produsen;
2. Adanya kebijaksanaan resmi pemerintah tentang pemakaian barang berbahaya atau adanya barang yang mempunyai cacat, yang bertentangan

---

<sup>16</sup> Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta, 2001, hal. 35.

dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang menyangkut dengan keamanan dan keselamatan masyarakat;

3. Masih rendahnya pemahaman masyarakat konsumen dan produsen lapisan bawah serta kurangnya penyuluhan hukum sehingga mereka tidak terjangkau oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku; dan
4. Adanya kesengajaan dari produsen mengedarkannya barang yang cacat dan berbahaya, baik karena memahami kelemahan konsumen, kelemahan pengawasan ataupun mengejar keuntungan atau laba.

Maka konsumen sesuai Pasal 4 huruf h UUPK berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sedangkan, pelaku usaha itu sendiri sesuai Pasal 7 huruf g UUPK berkewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Apabila pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, pelaku usaha dapat dipidana berdasarkan Pasal 62 UUPK, yang berbunyi:

“Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling 5 Pasal 62 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah).”

Produk tersebut cacat bila produk itu tidak aman dalam penggunaannya, tidak memenuhi syarat-syarat keamanan tertentu sebagaimana yang di harapkan orang dengan mempertimbangkan keadaan, terutama tentang<sup>17</sup>:

- a. Penampilan produk;
- b. Kegunaan yang seharusnya dari produk; dan
- c. Saat produk tersebut diedarkan.

Produk tidak cacat apabila saat lain setelah produk tersebut beredar, dihasilkan pula produk (bersamaan) yang lebih baik. Tim kerja penyusun naskah Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman RI merumuskan pengertian produk yang cacat sebagai berikut<sup>18</sup>:

“setiap produk yang tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, baik karena kesengajaan ataupun kealpaan dalam proses produksinya maupun di sebabkan hal-hal yang lain terjadi dalam peredarannya, ataupun tidak menyediakan syarat-syarat keamanan bagi manusia atau harta benda mereka dalam penggunaannya, sebagai layaknya di harapkan orang”.

Tanggung jawab produk adalah istilah yang dialih bahasakan dari *product liability*, berbeda dengan ajaran pertanggung jawaban hukum pada umumnya dimana tanggung jawab produk disebabkan oleh keadaan tertentu produk (cacat atau membahayakan orang lain) adalah tanggung awab mutlak produsen yang di sebut dengan (*strict liability*)<sup>19</sup>. Penegakan perlindungan hukum terhadap konsumen perlu di terapkan, hal ini di tunjang dengan di buatnya suatu Undang-undang tentang perlindungan konsumen yang merupakan pengejewantahan dari pemerintah Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yaitu melindungi segenap bangsa

---

<sup>17)</sup> AZ.Nasution, *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal. 16.

<sup>18)</sup> Akademis Badan Pembinaan Hukum Nasional Departemen Kehakiman Republik Indonesia, *Perlindungan Konsumen*, Kementerian Hukum Dan HAM, Jakarta, 2001.

<sup>19)</sup> Mariam Darus, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994, hal, 283.

Indonesia, memajukan kesejahteraan umum di dalam setiap kepentingan masyarakat, ketidakpastian akan perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan hambatan dan upaya perlindungan konsumen. Pengertian cacat dalam KUHPer diartikan sebagai cacat yang sungguh-sungguh bersifat sedemikian rupa yang menyebabkan barang itu tidak dapat digunakan dengan sempurna sesuai dengan keperluan yang semestinya dihayati oleh benda itu, atau cacat itu mengakibatkan “berkurangnya manfaat” benda tersebut dari tujuan yang semestinya yang lain.

Produk yang cacat bila produk tidak aman dan penggunaannya tidak memenuhi syarat keamanan tertentu sebagaimana diharapkan dengan pertimbangan sebagai keamanan terutama tentang<sup>20</sup>:

- penampilan produk;
- penggunaan yang sepatutnya diharapkan dari produk; dan
- saat produk tersebut diedarkan

Selanjutnya pasal 1367 KUHPer sangat tepat sebab tanggung jawab mutlak terhadap produsen untuk memberikan ganti rugi terhadap konsumen akibat dari kerugian yang dialami konsumen yang disebabkan barang yang cacat dan berbahaya. Perlindungan kepada konsumen dilihat baik dari material ataupun formal dipandang sangat penting, melihat semakin pesatnya ilmu pengetahuan serta teknologi yang berfungsi menggerakkan daya produksi serta kemampuan pengusaha atas barang atau jasa yang dihasilkannya pada tujuan pencapaian target usaha. Rencana mengupayakan serta pencapaian dua hal itu, alhasil mau dengan

---

<sup>20)</sup> *Ibid*, hal, 284.

cara langsung ataupun tidak langsung, pemakai pada kebanyakan dampaknya akan dirasakan. Maka, rencana untuk memenuhi perlindungan yang lengkap kepada kepentingan konsumen adalah suatu hal penting yang harus segera ditemukan solusinya, khususnya di Indonesia, mengingat bagaimana runtunnya permasalahan mengenai perlindungan konsumen, terlebih menyambut era perdagangan bebas yang segera datang.

Transaksi jual beli juga tidak bisa dilepas dari perjanjian, dikarenakan tahap jual beli harus berawal dari kesepakatan, dimana kesepakatan ini sudah dicantumkan dalam sebuah perjanjian. Dalam ketentuan KUHPer pasal 1313, menyebutkan:

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih”.

Perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh masing-masing pihak sesuai keinginan masing-masing baik dari segi bentuk, macam ataupun isi, hal ini adalah salah satu bentuk kebebasan berkontrak sesuai yang telah dituangkan dalam BW ayat 1 pasal 1338 menjelaskan:

”semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.

Walaupun begitu sebebaskan apapun seseorang membuat kontrak tetap wajib diperhatikan syarat sah perjanjian sesuai dengan yang tercantum pada pasal 1320 KUHPer, tidak menentang peraturan hukum positif, kesusilaan serta ketertiban umum. Perjanjian antara dua pihak atau lebih melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan sukarela, pihak yang lain dapat menuntutnya. Untuk dijadikan sebuah

pembelajaran terhadap masyarakat mengenai suatu perjanjian atau kontrak. Akan tetapi, yang perlu kita ingat bahwa asas kebebasan berkontrak tersebut tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUHPer. Syarat sahnya perjanjian diatur dalam pasal 1320-1337 KUHPer, yaitu:

Pertama, Kesepakatan para pihak. Kesepakatan berarti ada persesuaian kehendak yang bebas antara para pihak mengenai hal-hal pokok yang diinginkan dalam perjanjian. Dalam hal ini, antara para pihak harus mempunyai kemauan yang bebas (sukarela) untuk mengikatkan diri, di mana kesepakatan itu dapat dinyatakan secara tegas maupun diam-diam. Bebas di sini artinya adalah bebas dari kekhilafan (*dwaling, mistake*), paksaan (*dwang, dures*), dan penipuan (*bedrog, fraud*).

Secara *a contrario*, berdasarkan pasal 1321 KUHPer, perjanjian menjadi tidak sah, apabila kesepakatan terjadi karena adanya unsur-unsur kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Kedua, kecakapan para pihak. Menurut pasal 1329 KUHPer, pada dasarnya semua orang cakap dalam membuat perjanjian, kecuali ditentukan tidak cakap menurut undang-undang. Ketiga, mengenai suatu hal tertentu. Hal tertentu artinya adalah apa yang diperjanjikan hak-hak dan kewajiban kedua belah pihak, yang paling tidak barang yang dimaksudkan dalam perjanjian ditentukan jenisnya. Menurut pasal 1333 KUHPer, objek perjanjian tersebut harus mencakup pokok barang tertentu yang sekurang-kurangnya dapat ditentukan jenisnya. Pasal 1332 KUHPer menentukan bahwa objek perjanjian adalah barang-barang yang dapat diperdagangkan. Keempat, sebab yang halal. Sebab yang halal adalah isi perjanjian itu sendiri, yang menggambarkan tujuan yang akan dicapai oleh para pihak. Isi dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang,

kesusilaan, maupun dengan ketertiban umum. Hal ini diatur dalam pasal 1337 KUHPer. Begitu pandangan KUHPer pasal 1320. Dua ketentuan pertama, dikatakan juga dengan ketentuan subyektif, yaitu orang ataupun pihak yang membuat janji. Sedangkan dua ketentuan selanjutnya dikatakan juga dengan ketentuan obyektif yaitu tentang perjanjian tersebut.

Jadi dalam hal ini kita harus membedakan antara ketentuan subyektif dan ketentuan obyektif. Pada syarat hal objektif, kalau ketentuan tersebut tak dilengkapi, maka perjanjian tersebut akan batal demi hukum. Maksudnya yaitu: Dari pertama tidak pernah membuat sebuah perjanjian dan tidak ada pula suatu perikatan. Dalam syarat hal subjektif ini, kalau ketentuan tersebut tak dilengkapi, perjanjian tersebut tidak batal demi hukum, namun sebelah pihak memiliki hak melakukan permohonan agar perjanjian tersebut dibatalkan. Pihak yang bisa memohon dibatalkan yakni pihak yang tidak memberikan sepakat dengan bebas atau tidak cakap<sup>21</sup>. Proses transaksi atau perjanjian jual beli media online tak jauh beda dengan proses jual beli secara langsung yang kita lakukan pada transaksi konvensional. Prosedur transaksi jual beli online ini dapat dilaksanakan dengan beberapa tahap.

Dalam asas konsensualisme, setelah ada kesepakatan maka perjanjian dianggap ada, maksudnya hal ini ketika masing-masing pihak mengenai produk juga harga, dalam hal ini timbul perjanjian jual beli secara sah. Sifat konsensual dalam jual beli telah dituangkan pada *Burgerlijk Wetboek* (KUHPer) pasal 1458 mengatakan jual beli dianggap sudah terjadi di masing-masing pihak, saat setelah

---

<sup>21)</sup> Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, 2002, hal. 17.

orang-orang mencapai kata sepakat mengenai kebendaan tersebut dengan harga, walaupun benda tersebut belum diberikan serta harga belum dibayar<sup>22</sup>.

## **B. Tinjauan Teori Mengenai Perjanjian**

Secara umum, transaksi jual beli merupakan salah satu jenis Perjanjian yang diatur dalam buku III KUHPer, perjanjian ini termasuk salah satu perjanjian riil artinya perjanjian ini baru terjadi kalau barang yang menjadi pokok perjanjian telah diserahkan. Transaksi elektronik yang juga merupakan suatu transaksi jual beli tentu saja dalam prosesnya terdapat suatu perjanjian<sup>23</sup>.

Perjanjian *E-Commerce* yang dilakukan oleh para pihaknya bukan seperti perjanjian pada umumnya, tetapi perjanjian tersebut dapat dilakukan, meskipun tanpa adanya pertemuan langsung antara kedua belah pihak, namun perjanjian antara para pihak tersebut dilakukan secara elektronik. Transaksi elektronik dapat dituangkan dalam sebuah kontrak elektronik, maka kontrak tersebut mengikat para pihak<sup>24</sup>.

Mengenai hal tersebut, terdapat beberapa sudut pandang terkait perjanjian, yaitu<sup>25</sup>:

1. Teori kehendak (*wilstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak pihak penerima dinyatakan, misalnya dengan menuliskan surat;

---

<sup>22)</sup> Gunawan Widjaja dan Kartini Mulyadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal. 31.

<sup>23)</sup> Budi Santoso, Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia, *Jurnal Law Reform, Volume 14 No.1, Des 2018*, hal. 92.

<sup>24)</sup> Oc Kaligis, *Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dalam Prakteknya*, Yarsif Watampone, Jakarta, 2012, hal. 35.

<sup>25)</sup> Mariam Darus, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal. 295-296.

2. Teori pengiriman (*verzendingstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan terjadi pada saat kehendak yang dinyatakan itu dikirim oleh pihak yang menerima tawaran;
3. Teori pengetahuan (*vernemingstheorie*) mengajarkan bahwa pihak yang menawarkan seharusnya sudah mengetahui bahwa tawarannya diterima; dan
4. Teori kepercayaan (*vertrouwenstheorie*) mengajarkan bahwa kesepakatan itu terjadi pada saat pernyataan kehendak dianggap layak diterima oleh pihak yang menawarkan.

Dalam kaitannya suatu perjanjian yang terjadi dalam *transaksi E-Commerce* tetap mengacu pada pasal 1320 KUHPer. Pasal 1320 KUHPer mengatur agar suatu perjanjian oleh hukum dianggap sah sehingga mengikat kedua belah pihak, maka perjanjian tersebut harus memenuhi syarat-syarat sah perjanjian.

Syarat sah perjanjian tersebut meliputi<sup>26</sup>:

1. Kesepakatan yang mengikat kedua belah pihak;
2. Kecakapan dalam membuat suatu perikatan;
3. Suatu pokok persoalan tertentu; dan
4. Suatu sebab yang tidak terlarang Perjanjian terjadi antara kedua belah pihak yang saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Dari peristiwa itu muncul suatu hubungan yang dinamakan perikatan. Perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya. Dengan demikian hubungan perjanjian dengan perikatan adalah bahwa perjanjian

---

<sup>26</sup> Budi Santoso, Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce di Indonesia, *Jurnal Law Reform, Volume 14 No.1, Des 2018*, hal. 93.

itu menimbulkan perikatan. Hal tersebut diatur dan disebutkan dalam Pasal 1233

KUHPer yang berbunyi:

“Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan baik karena undang-undang”.

Pengertian perikatan tidak terdapat dalam Buku III KUHPer, akan tetapi menurut ilmu pengetahuan hukum, perikatan dapat diartikan sebagai hubungan yang terjadi di antara dua orang atau lebih, yang terletak di dalam lapangan harta kekayaan di mana pihak yang satu berhak atas prestasi dan pihak yang lainnya wajib memenuhi prestasi itu<sup>27</sup>. Sebagai realisasi dari perikatan yang terdapat di dalam perjanjian, maka diatur hak-hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Berdasarkan alasan-alasan tersebut, maka perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Hukum yang mengatur tentang perjanjian ini disebut Hukum Perjanjian (*Law of Contract*)<sup>28</sup>.

### **C. Tinjauan Teori Mengenai Kontrak Elektronik Berdasarkan Undang-Undang Informasi Dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi Dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik**

#### **1. Pengertian Kontrak Elektronik**

Sebagaimana ketentuan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Pasal 1 angka 17 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut dengan UUIE), menyebutkan:

“kontrak elektronik adalah perjanjian yang termuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya”.

---

<sup>27)</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak : Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hal, 6.

<sup>28)</sup> *Ibid*, hal. 7.

Di Indonesia sendiri sudah mulai menggunakan sistem jual beli, yaitu *e-commerce*. Pasal 1 angka 2 UUIITE, menyebutkan :

“Transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer atau media elektronik lainnya”.

Transaksi jual beli dengan elektronik adalah salah satu wujud ketentuan diatas dan proses transaksi elektronik ini pun memiliki resiko yang tinggi salah satunya adalah terjadinya penipuan. Maka dalam hal ini penulis akan membahas aspek-aspek hukum elektronik dan perlindungannya. Dalam transaksi jual beli online, kedua pihak yang saling berkaitan, melakukan perbuatan hukum yang diciptakan dari sebuah perjanjian atau kontrak yang juga buat dengan cara elektronik.

Wujud dari salah satu asas kebebasan berkontrak, sekarang ini angka perjanjian yang memiliki bentuk beragam bermunculan, salah satunya perjanjian elektronik, disebabkan oleh berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Teknologi menjadi salah satu penyebab lahirnya kontak elektronik. Kemudahan yang diberikan dari adanya kemajuan teknologi menyebabkan setiap subjek hukum dapat dengan mudah membuat perjanjian satu sama lain menggunakan bantuan teknologi internet meskipun para pihak tidak dapat bertemu langsung. Perkembangan teknologi juga menyebabkan peningkatan transaksi perdagangan secara online saat ini, transaksi perdagangan online semakin meningkat, sebagai solusi tidak dapat melakukan perdagangan secara bebas akibat pembatasan aktivitas sosial. Perjanjian jual beli merupakan suatu perjanjian atau persetujuan dimana satu

pihak mengikat diri untuk menyerahkan suatu benda sedangkan satu pihak lain mengikat dirinya untuk membayar harga yang telah dijanjikan<sup>29</sup>.

Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, juga memerlukan jaminan akan kerahasiaan data konsumen, mengingat di zaman digitalisasi saat ini, sedang maraknya kebocoran data pribadi yang sering dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan kejahatan. Untuk itu, Pemerintah baru-baru ini telah mensahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (yang selanjutnya disebut dengan UUPDP) yang menjamin akan kerahasiaan data konsumen atau setiap pengguna jejaring internet di Indonesia. Dalam UUPDP dalam Pasal 13 yang berbunyi:

“Pemilik Data Pribadi berhak menuntut dan menerima ganti rugi atas pelanggaran Data Pribadi miliknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Selanjutnya menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut dengan PPPSTE), transaksi jual beli meskipun dilakukan secara online, tetap diakui sebagai transaksi elektronik yang dapat dipertanggungjawabkan. Kontrak Elektronik itu sendiri menurut Pasal 48 ayat (3) PPPSTE setidaknya harus memuat hal-hal sebagai berikut; data identitas para pihak; objek dan spesifikasi; persyaratan Transaksi Elektronik; harga dan biaya; prosedur dalam hal terdapat pembatalan oleh para pihak; ketentuan yang memberikan hak kepada pihak yang dirugikan untuk dapat mengembalikan barang

---

<sup>29)</sup> Erman Rajagukguk, Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas, Cetakan 1, Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 13.

dan/atau meminta penggantian produk jika terdapat cacat tersembunyi; dan pilihan hukum penyelesaian Transaksi Elektronik. Dengan demikian, pada transaksi elektronik yang terjadi dikasus dapat menggunakan instrumen UU ITE dan/atau PP PSTE sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan permasalahannya.

Terkait dengan perlindungan konsumen, Pasal 49 ayat (1) PP PSTE menegaskan bahwa Pelaku Usaha yang menawarkan produk melalui Sistem Elektronik wajib menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan. Pada ayat berikutnya lebih ditegaskan lagi bahwa Pelaku Usaha wajib memberikan kejelasan informasi tentang penawaran kontrak atau iklan.

Transaksi jual beli tak bisa dilepas dari perjanjian, dikarenakan tahap jual beli harus berawal dari kesepakatan, dimana kesepakatan ini sudah dicantumkan dalam sebuah perjanjian. Dalam ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313, menyebutkan:

“suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya dengan satu orang lain atau lebih”.

Perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh masing-masing pihak sesuai keinginan masing-masing baik dari segi bentuk, macam ataupun isi, hal ini adalah salah satu bentuk kebebasan berkontrak sesuai yang telah dituangkan dalam BW ayat 1 pasal 1338 menjelaskan :

“semua kontrak perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya”.

## 2. Hukum Kontrak Elektronik

Walaupun begitu sebebapapun seseorang membuat kontrak tetap wajib diperhatikan syarat sah perjanjian sesuai dengan yang tercantum pada pasal 1320 KUHPperdata, tidak menentang peraturan hukum positif, kesusilaan serta ketertiban umum. Perjanjian antara dua pihak atau lebih melahirkan hak dan kewajiban pada masing-masing pihak sehingga jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan sukarela, pihak yang lain dapat menuntutnya. Untuk dijadikan sebuah pembelajaran terhadap masyarakat mengenai suatu perjanjian atau kontrak. Akan tetapi, yang perlu kita ingat bahwa asas kebebasan berkontrak tersebut tetap tidak boleh melanggar syarat-syarat sahnya perjanjian dalam KUHPper. Syarat sahnya

Lalu muncul pertanyaan bahwa bagaimana jika barang bagi pihak konsumen tidak sesuai dengan yang diperjanjikan? Pasal 49 ayat 3 PP PSTE mengatur khusus tentang hal tersebut, yakni Pelaku Usaha wajib memberikan batas waktu kepada konsumen untuk mengembalikan barang yang dikirim apabila tidak sesuai dengan perjanjian atau terdapat cacat tersembunyi. Selain kedua ketentuan tersebut di atas, apabila ternyata barang yang diterima tidak sesuai dengan foto pada iklan toko online tersebut (sebagai bentuk penawaran), kita juga dapat menggugat Pelaku Usaha (dalam hal ini adalah penjual) secara perdata dengan dalih terjadinya wanprestasi atas transaksi jual beli yang Anda lakukan dengan penjual.

Menurut Prof. R. Subekti, S.H., wanprestasi adalah kelalaian atau kealpaan yang dapat berupa 4 macam kondisi yaitu<sup>30</sup>:

- a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukannya;

---

<sup>30</sup>) R. Subekti, *Hukum Perjanjian, Cetakan ke-VIII*, PT. Intermasa, Jakarta, 2000, hal. 50.

- b. Melaksanakan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana dijanjikan;
- c. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi terlambat; dan
- d. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukannya.

Jika salah satu dari 4 macam kondisi tersebut terjadi, maka anda secara perdata dapat menggugat penjual online dengan dalih terjadi wanprestasi (misalnya, barang yang Anda terima tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang dimuat dalam tampilan beranda suatu laman online). Maka dari itu, untuk menanggulangi permasalahan yang ada hubungan hukum yang kaitannya dengan informasi dan jual beli elektronik. Pemerintah Indonesia menerbitkan UU ITE. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengawali lahirnya UU ITE di Indonesia. Dalam melaksanakan transaksi elektronik hendak selalu mengacu kepada Undang-Undang yang ada atas perlakuan hukum yang ada di dalamnya dan di hal ini, acuan umum yang digunakan yaitu KUHPer juga UU ITE. Walaupun penggunaan internet menjanjikan kemudahan dalam melakukan transaksi elektronik, hal ini bukan berarti elektronik merupakan sebuah perangkat aman dari masalah, sedemikian majunya sebuah teknologi, pasti tetap memberikan suatu masalah. Perkembangan jual beli melalui internet banyak membuat banyaknya timbul permasalahan.

#### **D. Tinjauan Teori Mengenai Prosedur Transaksi Jual Beli Elektronik Melalui Aplikasi Shopee**

##### **1. Jual Beli Menurut Perspektif Hukum Islam**

Secara terminologi fiqh jual-beli dikenal dengan al-bai' yakni menjual, menggantu dan menukar sesuatu dengan sesuatu yang lainnya. Al-ba'I juga mengandung arti menjual sekaligus membeli atau bisa disebut jual beli. Menurut

hanafiah jual beli merupakan tukar menukar harta benda atau sesuatu yang diinginkan dengan sesuatu yang sebanding dengan cara tertentu yang bermanfaat.

Jual beli menurut syariat merupakan pertukaran harta atas dasar saling merelakan atau memindahkan hak milik dengan ganti yang dapat dibenarkan atau diterima. Jual beli menurut bahasa adalah mutlaq al-mubadalah yaitu tukar menukar barang atau benda secara mutlak atau tukar menukar sesuatu dengan sesuatu yang lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, jual beli merupakan transaksi tukar menukar dengan barang berdasarkan suka sama suka menurut cara yang telah ditentukan oleh syariat, baik itu dengan ijab Kabul yang jelas atau dengan cara saling memberikan barang atau uang tanpa mengucapkan ijab Kabul. Jual beli ini merupakan sarana tolong menolong antara sesama umat manusia, yang memiliki landasan yang kuat dalam Al-Qur'an dan Sunnah Nabi saw. Terdapat sejumlah ayat Al-Qur'an yang berbicara tentang jual beli, di antaranya yaitu surah Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ  
مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ  
وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ  
إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

“Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli, tetapi mengharamkan riba. Siapa pun yang mendapat peringatan Tuhannya, lalu ia berhenti melakukan riba, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusan

diserahkan kepada Allah SWT. Orang yang mengulangi perbuatan riba akan menjadi penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.”

Selain ayat tersebut juga terdapat hadis tentang jual beli, yaitu:

“Bahwasanya Nabi saw bersabda: Muslim yang satu dengan Muslim lainnya adalah bersaudara, tidak halal bagi seorang muslim menjual barangnya kepada muslim lain, padahal pada barang tersebut terdapat aib/cacat melainkan dia harus menjelaskannya. (HR. Ahmad, Ibnu Majah, Ad-Daraquthni, Al-Hakim dan Ath-Thabrani)”

Dalam hadits diatas dapat disebutkan bahwa selama praktek jual beli yang jujur dan saling terbuka dan tidak menyembunyikan suatu cacat terhadap barang tersebut maka berkah Allah akan turun kepada pelaku jual beli. Begitu pula sebaliknya apabila dalam praktek jual beli penuh dengan kebohongan dan penipuan, maka hilanglah suatu berkah dalam praktek jual belinya.

## **2. Prosedur Transaksi Jual Beli Elektronik**

Transaksi jual beli online merupakan jual beli yang dilakukan melalui media atau aplikasi online. Dalam melakukan transaksi jual beli online, penjual tidak harus bertemu secara langsung dengan pembeli. Transaksi elektronik ini sudah diatur dalam UU ITE pada pasal 1 ayat 2 yang berbunyi:

“Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya”.

Akad pada transaksi elektronik tidak sama dengan akad secara langsung, pada umumnya transaksi secara elektronik dilakukan melalui tulisan. Barang diposting pada laman internet serta dicantumkan harga. Kemudian konsumen yang membeli harus melakukan pembayaran sesuai harga dan ditambah dengan biaya pengiriman atau yang biasa disebut ongkos kirim.

Berikut adalah beberapa proses atau prosedur transaksi jual beli online antara lain sebagai berikut :

- 1) Proses pertama adalah mengunjungi situs perbelanjaan online atau login melalui aplikasi online, beberapa contoh aplikasi online yang sudah tersedia, seperti shopee, lazada, tokopedia dan lain sebagainya. ketika sudah masuk, kita dapat melakukan pencarian barang yang kita inginkan;
- 2) Jika sudah menemukan jenis barang yang kita cari, langsung saja menekan tanda keranjang yang tersedia dilaman aplikasi. Jika sudah, setelah itu tekan checkout untuk memesan barang;
- 3) Aplikasi sudah menyediakan beberapa jasa pembayaran barang, diantaranya *shopeepay*, membayar via bank, alfamart, indomaret, serta membayar langsung saat barang sudah sampai ditempat atau yang kita kenal dengan *cash on delivery* (COD); dan
- 4) Setelah melakukan pembayaran, kita hanya menunggu datangnya barang yang telah kita pesan.

Salah satu kemudahan yang didapatkan dari transaksi jual beli online adalah, para konsumen tidak perlu bingung untuk berbelanja keperluan dan kebutuhan jenis apa saja, karena pada aplikasi belanja online sudah terbilang sangat lengkap jenis barang yang tersedia, dikarenakan aplikasi online tidak hanya mengirim barang dari dalam negeri saja, namun juga melakukan pengiriman barang dari luar negeri. Oleh karenanya sangat banyak bermunculan berbagai macam aplikasi perbelanjaan online.

### 3. Aplikasi Shopee

Shopee merupakan salah satu aplikasi perbelanjaan online yang mulai masuk di Indonesia pada tahun 2015 tepatnya diakhir bulan juni. Shopee juga merupakan anak perusahaan dari garena yang berbasis di singapura. Aplikasi ini memiliki kelebihan seperti banyak kategori yang tersedia, respon website yang terbilang cepat, tampilan yang sederhana namun menarik, tersedianya penjelasan spesifik barang, tersedianya fitur room chat untuk menawar barang, adanya gratis ongkos kirim.

Keberhasilan *marketplace* ini adalah promosi dalam waktu singkat, pengguna shopee tak kalah banyak dari aplikasi pesaingnya. Berikut prosedur penggunaan aplikasi shopee:

- 1) Proses Pendaftaran
  - a) Kunjungi website shopee atau bisa juga mendaftar melalui aplikasi yang sudah terinstall pada ponsel kita;
  - b) Setelah mengakses website atau login ke aplikasi shopee, pada halaman saya klik Daftar;
  - c) Kemudian masukkan nomor handphone yang akan kita gunakan, setelah itu kita hanya menunggu pesan datang yaitu berupa kode verifikasi (OTP) yang dikirimkan melalui sms, lalu klik lanjut; dan
  - d) Jika sudah, anda langsung masuk ke halaman awal untuk mengubah nama pengguna, serta menambahkan informasi lengkap seperti alamat, jenis kelamin dan lain sebagainya.

## 2) Proses Transaksi Jual Beli di Shopee

Dengan adanya akun shopee yang telah kita buat melalui pendaftaran tadi, kita sudah bisa melakukan transaksi melalui Shopee, berikut prosedurnya :

- a) Proses pertama adalah melakukan login ke situs atau aplikasi shopee, masuk menggunakan akun yang sudah kita buat. Setelah masuk kita akan ditampilkan laman utama shopee;
- b) Kemudian, untuk menemukan barang yang akan kita beli, klik kemudian tulis jenis barang dikolom pencarian yang sudah disediakan;
- c) Jika sudah, akan muncul foto produk atau barang yang kita inginkan, berikut serta deskripsi, mulai dari harga, jenis, ukuran dan lain sebagainya. Jika sesuai keinginan, klik tanda keranjang pada halaman produk;
- d) Pada halaman checkout, pastikan alamat kita sudah benar dan lengkap, untuk mengurangi total pembayaran anda bisa menukarkan koin shopee atau bisa menggunakan voucher gratis ongkir untuk pengiriman; dan
- e) Untuk pembayaran, anda bisa melakukannya melalui transfer bank, alfamart, shopeepay atau membayar secara langsung (*cash on delivery*). Setelah itu, anda bisa memilih jenis ekspedisi yang ingin digunakan untuk mengirimkan barang, kemudian klik checkout.

## 3) Proses *Return* (Pengembalian barang) di Shopee

Setelah melakukan pembelian barang di Shopee, saat barang sampai namun kemudian barang pesanan yang kita terima tidak sesuai dengan deskripsi yang dicantumkan pada gambar produk, kita dapat melakukan pengembalian barang (*return*). Berikut prosedur pengembalian barang melalui shopee :

- a) Pastikan terlebih dahulu mengecek barang pesanan sebelum mengklik pilihan pesanan diterima, karena apabila kita mengklik pilihan tersebut, secara otomatis kita tidak dapat melakukan pengembalian barang;
- b) Ketika sudah berada dilaman utama shopee, klik tulisan saya yang berada dipojok kanan bawah, selanjutnya pilih pesanan saya;
- c) Kemudian, pilih menu Dikirim pada halaman pesanan saya, anda akan diarahkan ke halaman rincian pesanan, berikutnya klik menu ajukan pengembalian pada bagian bawah, lanjut anda pilih produk mana yang ingin dikembalikan kepada penjual;
- d) Sebelum menekan menu kirimkan, anda terlebih dahulu memberikan alasan pengajuan pengembalian barang, seperti saya tidak menerima pesanan, produk yang diterima tidak lengkap, produk tidak sesuai foto dan deskripsi;
- e) Jika sudah memilih alasan, anda diharuskan mengunggah foto produk saat penerrimaan, guna untuk memperkuat alasan dan anda juga boleh menambah informasi pada kolom keterangan. Cantumkan juga alamat email, selanjutnya klik kirimkan.

#### 4) Pengembalian Dana di Shopee

Setelah melakukan return atau pengembalian barang, jika disetujui oleh penjual maka penjual berkewajiban untuk mengembalikan sejumlah dana yang sudah anda gunakan membayar barang tersebut, proses pengembalian tersebut dilakukan oleh pihak penjual. Yang mana pihak penjual akan mengirimkan langsung ke rekening anda atau ke nomor shopeepay, dengan cara anda cukup memberikan nomor ponsel yang anda gunakan untuk mendaftar di aplikasi Shopee.

## 5) Upaya Shopee Melindungi Konsumen

Dalam hal wanprestasi yang terjadi pertanggungjawaban shopee sendiri nampak dari panduan yang diberikan oleh pihak shopee, apabila ada masalah dalam penerimaan barang yang diterima oleh konsumen. berikut beberapa implementasi pertanggungjawaban antara lain:

- a) Shopee menyediakan layanan pelaporan untuk konsumen apabila menerima produk yang tidak sama pada deskripsi. Laporan tersebut dapat dilakukan melalui chat shopee sekarang, melalui email: [help@support.shopee.co.id](mailto:help@support.shopee.co.id);
- b) Shopee bertanggungjawab terhadap setiap transaksi jual beli dengan cara melindungi transaksi melalui garansi shopee yang masa berlakunya dihitung 3 hari setelah produk diterima konsumen. Disana Shopee akan menahan pembayaran sampai konsumen melakukan konfirmasi bahwa barang diterima dalam keadaan baik;
- c) Shopee memberikan pelayanan kepada konsumen dalam pengembalian barang, yaitu jasa kirim ekspedisi J&T Express. Dimana pembeli tidak perlu memberikan ongkos kirim; dan
- d) Dalam layanan Mall Shopee, pihak Shopee akan melakukan verifikasi terhadap barang yang dikembalikan konsumen, apabila produk sudah diterima di Shopee, jika sudah disetujui oleh pihak Shopee, maka akan diberikan dana kembali, maksimal 3 hari kerja.

Perihal terkait untuk jaminan kerahasiaan data konsumen, yang mana hal tersebut sudah menjadi tanggungjawab pelaku usaha termuat dalam UUPDP dalam Pasal 21 yang berbunyi:

1. “Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi;
2. Ketentuan mengenai kewajiban menjaga kerahasiaan Data Pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
  - a. Pemilik Data Pribadi telah memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19;
  - b. diperlukan untuk tujuan melaksanakan kewajiban dan/atau hak tertentu dari Pengendali Data Pribadi atau dari Pemilik Data Pribadi di bidang ketenagakerjaan, jaminan sosial, perpajakan, pengawasan sektor termasuk sektor keuangan, penyelenggaraan administrasi kependudukan, dan/atau kesejahteraan sosial yang memberikan perlindungan terhadap hak dasar dan kepentingan Pemilik Data Pribadi;
  - c. diperlukan untuk melindungi kepentingan Pemilik Data Pribadi yang tidak cakap baik secara fisik maupun hukum; dan/atau d. diperlukan untuk kepentingan proses penegakan hukum.
2. Pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

### **BAB III**

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN TERKAIT PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA SITUS BELANJA *ONLINE* SHOPEE**

### **A. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee**

Instrumen perlindungan hukum konsumen dalam suatu transaksi perdagangan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk pengaturan, yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu (Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Dan Sebagainya) yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya dalam bentuk substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen, seperti ketentuan tentang ganti rugi, jangka waktu pengajuan klaim, penyelesaian sengketa, dan sebagainya<sup>31</sup>. Diantara kedua bentuk perlindungan hukum diatas, maka perlindungan hukum melalui ketentuan perundang-undangan (regulasi) merupakan instrumen/sarana yang paling efektif digunakan mengingat ketentuan perundang-undangan dapat dijadikan dasar bagi kedua belah pihak dalam membuat perjanjian serta pemerintah melalui perangkatnya dapat memaksakan pemberlakuan undang-undang tersebut.

Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disebut

---

<sup>31)</sup> Elisatris Gultom, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Ellips Media, Jakarta, 2009, Hal. 61.

dengan UUPK) dan Akan tetapi, dalam perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi yang bersifat konvensional tidak dapat diterapkan secara penuh dalam transaksi *e-commerce*, sehingga dalam upaya memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi *e-commerce* ini perlu diberikan pedoman tentang materi-materi apa saja yang perlu diperhatikan, untuk itu diperlukan adanya Undang-Undang yang melandasi perlindungan hukum tersebut yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (yang selanjutnya disebut dengan UUIE). Perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia, juga memerlukan jaminan akan kerahasiaan data konsumen, mengingat di zaman digitalisasi saat ini, sedang maraknya kebocoran data pribadi yang sering dimanfaatkan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab untuk melakukan kejahatan.

Untuk itu, Pemerintah baru-baru ini telah mensahkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (yang selanjutnya disebut dengan UUPDP) yang menjamin akan kerahasiaan data konsumen atau setiap pengguna jejaring internet di Indonesia. Sehingga, dalam penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pembahasan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia dari perspektif UUPK, UUIE dan UUPDP. Ketiga Undang-Undang tersebut dapat dijadikan patokan perlindungan hukum yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang bergerak melalui *e-commerce*.

Pengaturan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik dalam UUPK, UUIITE dan UUPDP sudah sangat jelas membahas pengaturan mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, pengaturan mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e-commerce*, pengaturan mengenai klausula baku, penggunaan data pribadi konsumen, pengaturan tentang validitas subjek hukum, otentikasi subjek hukum dan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi *e-commerce*.

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen diantaranya:

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Di sisi lain, kewajiban bagi pelaku usaha sesuai Pasal 7 UUPK diantaranya:

“memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Kedua pasal tersebut secara jelas sudah menegaskan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha yang mana kedua pasal tersebut adalah landasan utama dalam *e-commerce*. Selanjutnya untuk penggunaan klausula baku, sudah ditegaskan dalam UUIITE bahwa penggunaan klausula baku dalam *e-commerce* adalah hal yang mutlak, karena dalam *e-commerce* para pihak tidak berinteraksi secara langsung melainkan berinteraksi menggunakan media elektronik, salah satunya adalah internet. Saat konsumen hendak membeli suatu barang pada suatu *website*,

maka penjual akan menyodorkan suatu perjanjian (*terms and condition*) yang berisikan mengenai persyaratan-persyaratan seperti layaknya perjanjian-perjanjian jual beli pada umumnya.

Perjanjian (*term and condition*) inilah yang dapat dikategorikan sebagai klausula baku, karena isi dari perjanjian tersebut ditetapkan secara sepihak oleh pihak penjual (*merchant*). Berhubung isi kontrak baku telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, maka umumnya isi kontrak baku tersebut akan lebih banyak memuat hak-hak pelaku usaha dan kewajiban-kewajiban konsumen. Ketentuan semacam ini dalam kontrak baku disebut klausula eksonerasi<sup>32</sup>. Agar tercipta kedudukan yang seimbang antara konsumen dan produsen maka mengenai standar pembuatan klausula baku telah diatur dalam Pasal 18 UUPK. Selain kedua Undang-Undang tersebut, terdapat juga pedoman yang perlu diperhatikan dalam penerapan perlindungan hukum bagi konsumen dalam transaksi elektronik dapat dibagi menjadi 4 (empat), yaitu<sup>33</sup>:

a. Dari sisi pelaku usaha

Kedudukan pelaku usaha dalam hubungan transaksi perdagangan relatif lebih kuat apabila dibandingkan dengan konsumen. Salah satu bukti kuatnya kedudukan itu adalah produsen berada pada pihak penyedia produk, sedangkan konsumen berada pada pihak yang membutuhkan produk. Kuatnya kedudukan pelaku usaha sedapat mungkin harus diawasi karena tanpa pengawasan maka dapat menimbulkan kerugian kepada konsumen.

---

<sup>32)</sup> Hendro Purba, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen E-Commerce*, Jurnal Hukum Vol.III No.1 Maret 2017, hal.21.

<sup>33)</sup> Didik Mansur Arief dan Elisatris Gultom, *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Refika Aditama, Bandung, 2005, hal. 159-162.

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen dalam *transaksi e-commerce*, maka perlindungan terhadap konsumen dapat diberikan dalam bentuk:

- 1) Pemberitahuan identitas pelaku usaha secara jelas. Apabila pelaku usaha merupakan kantor atau perusahaan cabang, maka harus diberitahukan alamat kantor/perusahaan induknya; dan
- 2) Memiliki izin yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang untuk menyelenggarakan bisnisnya. Intinya, konsumen memerlukan adanya informasi yang lengkap dan benar tentang pelaku usaha, atau dengan kata lain, pelaku usaha berkewajiban untuk menyediakan informasi yang lengkap dan benar kepada konsumen.

Dengan adanya UUIITE, maka hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan benar telah dijamin melalui ketentuan Pasal 9 UUIITE, bahwa: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi yang lengkap dan benar menurut ketentuan Pasal 9 UUIITE meliputi:

- 1) Informasi yang memuat identitas serta status subjek hukum dan kompetensinya, baik sebagai produsen, pemasok, penyelenggara, maupun perantara

2) Informasi lain yang menjelaskan hal tertentu yang menjadi syarat sahnya perjanjian, serta menjelaskan barang dan/atau jasa yang ditawarkan, seperti nama, alamat, dan deskripsi barang/jasa.

b. Dari sisi konsumen

Konsumen sebagai pihak yang membutuhkan produk seringkali sebelum mulai melakukan transaksi diharuskan untuk memberi informasi yang lengkap mengenai identitas diri. Yang menjadi masalah adalah apakah ada jaminan bahwa data diri/identitas konsumen tidak digunakan (dikomersialisasikan) oleh pelaku usaha, seperti untuk pengiriman brosur pemasaran perusahaan. Padahal konsumen sangat memperhatikan aspek keamanan dan kerahasiaan pribadinya dalam *online transaction*. Untuk melindungi konsumen dari penyalahgunaan informasi (berupa data diri) maka perlu adanya jaminan dari pelaku usaha bahwa data/identitas konsumen tidak akan dipergunakan secara menyimpang di luar peruntukannya tanpa seizin konsumen. Dalam hal ini, Pasal 26 Undang- UUIITE telah mengatur tentang perlindungan terhadap data pribadi seseorang. Pasal 26 ayat (1) UUIITE menyatakan bahwa “Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan orang yang bersangkutan”. Dalam pemanfaatan teknologi informasi, perlindungan data pribadi merupakan salah satu bagian dari hak pribadi. Sebagaimana diatur dalam Pasal 26 ayat (2) UUIITE, hak pribadi mengandung pengertian sebagai berikut:

- 1) Hak pribadi merupakan hak untuk menikmati kehidupan pribadi dan bebas dari segala macam gangguan;
- 2) Hak pribadi merupakan hak untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain tanpa tindakan memata-matai; dan
- 3) Hak pribadi merupakan hak untuk mengawasi akses informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Seseorang yang dilanggar haknya karena digunakan data pribadinya tanpa persetujuannya, dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan.

Pentingnya jaminan akan kerahasiaan data pribadi konsumen sangatlah penting, mengingat di zaman digitalisasi seperti ini, diperlukan adanya jaminan kerahasiaan data pengguna internet, khususnya konsumen yang memanfaatkan media internet dalam melakukan transaksi *online*, sehingga dalam hal ini pemerintah sudah mensahkan UUPDP. Adapun yang dimaksud data pribadi menurut UUPDP adalah setiap data tentang seseorang baik yang teridentifikasi dan/atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik dan/atau nonelektronik.

c. Dari sisi produk (barang dan/atau jasa)

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

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

Sekali lagi terlihat bahwa betapa pentingnya suatu informasi yang lengkap dan benar bagi seorang konsumen dalam melakukan transaksi elektronik. Dan untuk hak konsumen dalam mendapatkan informasi yang lengkap dan benar dalam melakukan transaksi elektronik telah diakomodasi oleh adanya Pasal 9 UUIITE.

d. Dari segi transaksi

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

- 1) Kesempatan bagi konsumen untuk mengkaji ulang transaksi yang akan dia lakukan sebelum mengambil keputusan. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya kesalahan yang dibuat konsumen;
- 2) Harga produk yang ditawarkan, apakah sudah termasuk pajak atau belum, apakah sudah termasuk ongkos kirim atau belum;
- 3) Mata uang apa yang dipakai;

- 4) Bagaimana mekanisme pengiriman barangnya;
- 5) Informasi mengenai dapat/tidaknya konsumen mengembalikan barang yang sudah dibeli, dan apabila diperkenankan, bagaimana mekanismenya;
- 6) Apakah diberikan jaminan penggantian barang atau penggantian uang, apabila produk yang diterima tidak sesuai atau rusak;
- 7) Mekanisme penyelesaian sengketa; dan
- 8) Jangka waktu pengajuan klaim yang wajar.

Mengenai transaksi elektronik ini, Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 juga telah mengatur secara khusus dalam BAB V tentang Transaksi Elektronik yang dimulai dari Pasal 17 sampai dengan Pasal 22 UUIE. UUIE menjelaskan bahwa penyelenggaraan transaksi elektronik dapat dilakukan, baik oleh publik atau privat, yang terpenting adalah pemanfaatan teknologi informasi ini harus dilakukan secara baik, bijaksana, bertanggung jawab, efektif dan efisien agar dapat diperoleh manfaat yang sebesar-besarnya bagi masyarakat. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beritikad baik. Apabila transaksi elektronik dilakukan secara privat dan dituangkan dalam bentuk kontrak elektronik, maka transaksi tersebut mengikat para pihak yang terkait. Jika para pihak yang melakukan transaksi elektronik memiliki yurisdiksi hukum yang berbeda (transaksi elektronik internasional) atau dalam kontraknya mengandung unsur asing, maka para pihak memiliki kewenangan dalam memilih hukum yang berlaku serta kewenangan dalam menetapkan forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga

penyelesaian sengketa alternatif lainnya yang berwenang menangani sengketa jika terjadi sengketa antara para pihak. Para pihak yang melakukan transaksi elektronik harus menyepakati mengenai sistem elektronik yang digunakan, kecuali para pihak menentukan lain. Transaksi elektronik terjadi pada saat penawaran transaksi yang dikirim pengirim telah diterima dan disetujui oleh penerima, kesepakatan antar para pihak dapat berupa; pengecekan data, identitas, nomor identifikasi pribadi / *Personal Identification Number* (PIN) dan *Password*. Persetujuan atas penawaran ini harus dilakukan dengan pernyataan penerimaan secara elektronik pula. Dalam transaksi *e-commerce*, seorang konsumen sangat membutuhkan adanya rasa aman serta informasi yang lengkap dan benar yang diberikan oleh pelaku usaha. Adanya pengawasan terhadap pelaku usaha, meliputi kejelasan identitas, serta harus mempunyai izin resmi dari pejabat yang berwenang (dijamin melalui ketentuan Pasal 9 UUIITE).

Perjanjian dalam klausula baku yang telah dibentuk sebelum transaksi dilakukan, harus memuat bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha terlebih dahulu. Prinsip tanggungjawab pelaku usaha merupakan perihal yang sangat penting dalam kajian hukum perlindungan hukum bagi konsumen. Hal tersebut diperlukan, mengingat tanggungjawab pelaku usaha adalah suatu klausula wajib dalam transaksi elektronik, dan tidak hanya menjadi daya tarik untuk konsumen, akan tetapi sudah menjadi tuntutan apabila timbul permasalahan. Selain itu, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh

tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum prinsip-prinsip tanggungjawab pelaku usaha dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut<sup>34</sup>:

a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan/kelalaian

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan/kelalaian (*negligence*) adalah prinsip tanggung jawab yang bersifat subjektif, yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku pelaku usaha. Berdasarkan teori ini kelalaian pelaku usaha yang berakibat pada munculnya kerugian konsumen merupakan faktor penentu adanya hak konsumen untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada pelaku usaha. *Negligence* ini dapat dijadikan dasar gugatan, manakala memenuhi syarat-syarat sebagai berikut<sup>35</sup>:

- 1) Suatu tingkah yang menimbulkan kerugian, tidak sesuai dengan sikap hati-hati yang normal;
- 2) Harus dibuktikan bahwa tergugat lalai dalam kewajiban berhati-hati terhadap penggugat; dan
- 3) Perilaku tersebut merupakan penyebab nyata dari kerugian yang timbul.

Adapun yang dimaksud dengan *negligence* adalah suatu perilaku yang tidak sesuai dengan standar kelakuan (*standard of conduct*) yang ditetapkan oleh undang-undang demi perlindungan anggota masyarakat terhadap risiko yang tidak rasional. Yang dimaksudkan disini adalah adanya perbuatan kurang cermat, kurang hati-hati. Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam

---

<sup>34</sup>) Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004, hal. 46.

<sup>35</sup>) Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 148.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (yang selanjutnya disebut dengan KUHPerdata) khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip pada ketiga pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip yang cukup umum ini berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPerdata khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip pada ketiga pasal ini dipegang secara mutlak. Prinsip ini menyatakan, seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdata yang biasa disebut dengan perbuatan melawan hukum mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok yaitu<sup>36</sup>:

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

---

<sup>36)</sup> Abdul Barkatullah Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010, hal. 3.

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

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*Presumption of liability*)

Prinsip yang menyatakan tergugat selalu dianggap bertanggung jawab sampai ia dapat membuktikan, bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Pembuktian semacam ini lebih dikenal dengan sistem pembuktian terbalik<sup>37</sup>. UUPK juga mengadopsi sistem pembuktian ini, sebagaimana ditegaskan dalam pasal 19, 22, 23 dan 28 UUPK. Dasar pemikiran dari teori pembuktian terbalik ini adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan<sup>38</sup>.

---

<sup>37)</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 152.

<sup>38)</sup> Hana Novita Ekawati dan Johan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik, *Juridica Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani*, ISSN : 2722-242X (cetak) ISSN : 2721-2653 (online) Volume 3, Nomor 1, November 2021, 2021.

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

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

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

Berkaitan dengan lemahnya kedudukan konsumen penggugat dalam hal membuktikan kesalahan ataupun negligence nya pelaku usaha tergugat karena tidak mempunyai pengetahuan dan sarana yang memuaskan untuk itu, maka dalam perkembangannya, pengadilan-pengadilan di Amerika Serikat menempuh cara lain untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha, yaitu dengan mempergunakan prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) tersebut. *Strict liability* adalah bentuk khusus dari *tort* (perbuatan melawan hukum), yaitu prinsip pertanggung jawaban dalam perbuatan melawan hukum yang tidak didasarkan pada kesalahan (sepaimana *tort* umumnya), tetapi prinsip ini mewajibkan pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang timbul karena perbuatan melawan hukum itu. Prinsip pertanggung jawaban mutlak (*strict liability*) ini tidak mempersoalkan lagi mengenai ada atau tidak adanya kesalahan, tetapi pelaku usaha langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan.

Bentuk-bentuk pertanggungjawaban pelaku usaha dapat digolongkan menjadi<sup>39</sup>:

1) *Contractual Liability*

Pertanggung jawaban kontraktual adalah tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (*privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen mengenai kesepakatan pada program investasi melalui internet, maka tanggung jawab pelaku usaha disini didasarkan pada *contractual liability* (pertanggung jawaban kontraktual). Pada perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen hampir selalu menggunakan perjanjian standar baku yang diberikan oleh pelaku usaha. Tujuan penggunaan klausula baku dalam kegiatan bisnis sebenarnya adalah untuk menghemat waktu dalam setiap kegiatan jual beli, amat tidak efisien apabila setiap terjadi transaksi jual beli antara pihak penjual dan pembeli, mereka membicarakan mengenai isi kontrak jual beli. Oleh karena itu, dalam suatu kontrak standar dicantumkan klausul-klausul yang umumnya digunakan dalam kontrak jual beli<sup>40</sup>.

2) *Product Liability*

Bentuk tanggung jawab ini adalah tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat

---

<sup>39</sup>) Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hal. 101.

<sup>40</sup>) Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN : 2745-5254 Volume 2 Nomor 7 Juli 2021, 2021*, hal. 1158.

menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortious liability*). Unsur-unsur dalam *tortious liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian, dan hubungan kausalitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul<sup>41</sup>. Jadi, *product liability* dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam Pasal 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau diperdagangkan.

### 3) *Professional Liability*

Perjanjian (*privity contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, dimana prestasi pelaku usaha dalam hal ini sebagai pemberi jasa tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar yang didasarkan pada itikad baik, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggungjawaban profesional ini menggunakan tanggung jawab langsung (*strict liability*) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikannya. Sebaliknya ketika hubungan perjanjian (*privity of contract*) tersebut merupakan prestasi yang terukur sehingga merupakan perjanjian hasil, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada pertanggung jawaban profesional yang menggunakan tanggung jawab perdata atas perjanjian atau kontrak (*contractual*

---

<sup>41)</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 1993, hal. 83.

*liability*) dari pelaku usaha sebagai pengelola program investasi apabila timbul kerugian yang dialami konsumen sebagai akibat memanfaatkan atau menggunakan jasa yang diberikan.

#### 4) *Criminal Liability*

Pertanggung jawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang diatur dalam Pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwa: “pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 UUPK, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian”. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggung jawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Melalui penjelasan-penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen dalam transaksi *e-commerce* dengan lahirnya UUTE dapat dibagi menjadi 4 (empat), yaitu<sup>42</sup>:

---

<sup>42</sup> Fially Claude Makasuci dan Elisatris Gultom, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN : 2745-5254 Volume 2 Nomor 7 Juli 2021, 2021*, hal. 1156.

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

Selain itu, dalam transaksi atau perjanjian jual beli media online tak jauh beda dengan proses jual beli secara langsung yang kita lakukan pada transaksi konvensional. Prosedur transaksi jual beli online ini dapat dilaksanakan dengan beberapa tahap dibawah ini, yaitu<sup>43</sup>:

- a. Tahap Pertama adalah penawaran, proses ini apabila mengakses aplikasi online yang sudah tersedia, contohnya shopee, lazada, marketplace dan lain sebagainya. Serta langsung dapat memilih barang yang diinginkan;

---

<sup>43</sup>) Hana Novita Ekawati dan Johan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik, *Juridica* ISSN : 2722-242X (cetak) ISSN : 2721-2653 (online) Volume 3, Nomor 1, November 2021, 2021, hal. 56.

- b. Jika sudah menyetujui dengan cara menekan klik di kolom yang sudah disediakan, maka pembeli/konsumen harus melakukan pembayaran, baik via bank, ATM maupun membayar saat barang sudah ditempat;
- c. Jika pihak penjual sudah mengirim barang yang sudah dipesan, maka pembeli hanya cukup menunggu barang datang, ketika barang telah tiba, pembeli harus menekan tombol klik pada aplikasi dengan keterangan barang telah diterima; dan
- d. Ketika pembeli/konsumen sudah melakukan pembayaran, hendaknya konsumen melakukan konfirmasi ke pihak penjual dengan melampirkan bukti pembayaran, jika sudah maka penjual akan segera melakukan pengiriman, pengiriman dilakukan melalui ekspedisi yang tersedia.

Dari tahapan-tahapan tersebut, konsumen sudah dibekali oleh beberapa perlindungan hukum apabila timbul permasalahan. Hal ini tentunya memunculkan asumsi bahwa perlindungan konsumen sangat penting diutamakan mengingat hal tersebut yang akan meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara *online*. Untuk itu, pembahasan terkait perlindungan konsumen sangat menarik untuk dibahas, sebelum lebih jauh perlu diketahui bahwasanya perlindungan konsumen sudah cukup terkenal pada negara bagian barat. Negara yang berada di Eropa dan Amerika pun sudah lama mempunyai aturan mengenai perlindungan terhadap konsumen. Organisasi internasional seperti PBB tidak mengurangi pada kasus ini. Di buktikan PBB menerbitkan resolusi Nomor 39/248 Tahun 1985. Pada resolusi ini kepentingan yang hendak terlindungi adalah<sup>44</sup>:

---

<sup>44</sup>) Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, Cetakan I. Mandar Maju Bandung, 2000, hal. 2.

1. Melindungi konsumen dari dampak bahaya bagi kesehatan serta keamanan;
2. Promosi serta perlindungan terhadap pentingnya sosial ekonomi konsumen;
3. Tersedianya informasi yang memadai kepada konsumen guna memberikan kemampuan mereka dalam memilih pilihan yang pas dan sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya;
4. Edukasi konsumen;
5. Mengganti kerugian dengan efektif; dan
6. Bebas dalam membentuk perkumpulan konsumen.

Hal tersebut juga dipertegas dalam UUPDP dalam Pasal 13 yang berbunyi:

“Pemilik Data Pribadi berhak menuntut dan menerima ganti rugi atas pelanggaran Data Pribadi miliknya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Pertanggung jawaban kaitannya dengan transaksi yang dilakukan oleh konsumen yang mengalami kerugian tidak berupa penggantian barang secara fisik atau penggantian secara langsung barang yang mereka beli, namun pertanggung jawaban dalam hal ini mencakup :

- 1) Memberikan pengawasan terhadap semua jenis transaksi yang dilakukan oleh pengguna dalam hal ini dengan pihak yang melakukan transaksi jual beli online melalui shopee. Pihak-pihak yang dimaksud dalam transaksi serta melakukan perjanjian dan menyetujui isi dari perjanjian ialah penjual dan pembeli.
- 2) Tanggung jawab untuk melakukan seleksi penjual yang hendak membuka tokonya di marketplace.

- 3) Tanggung jawab untuk melakukan seleksi penjual yang hendak membuka tokonya di marketplace.
- 4) Penahanan terhadap dana dan pengembalian dana. Adanya penahanan terhadap dana ataupun penahanan uang dalam transaksi jual beli online, di mana tidak langsung diteruskan kepada penjual, dimaksudkan dalam hal ini ialah menjamin akan transaksi yang dilakukan untuk menghindari para pelaku usaha yang melanggar atau mengabaikan hak konsumen
- 5) Sarana atau media pelaporan. Jaminan perlindungan yang diberikan kepada pelaku usaha maupun pembeli, baik berupa penggantian barang atau pengembalian uang yang dilakukan oleh pihak shopee tentu berangkat dari adanya laporan yang disampaikan oleh para pihak melalui fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam berlaku Senin-Minggu dan libur nasional yang tersedia di shopee melalui customer care shopee di nomor 1500702 atau melalui email [support@shopee.co.id](mailto:support@shopee.co.id).
- 6) Permohonan pembatalan barang dan dana. Dalam hal permohonan pembatalan barang atau dana, shopee akan memberikan pertanggung jawabannya dengan meninjau setiap permohonan Pembeli kasus per kasus dan, atas kebijakannya sendiri, menentukan apakah permohonan pembeli berhasil atau tidak
- 7) Memberikan pilihan hukum terhadap penyelesaian kasus antara penjual dan pembeli. Terhadap penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.
- 8) Pemblokiran terhadap akun yang terbukti melakukan tindakan yang merugikan konsumen.

9) Sebagai pusat resolusi. Shopee menyediakan sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian.

10) Perlindungan terhadap penyalahgunaan data yang digunakan oleh pihak lain. Dalam hal ini Shopee sebagai marketplace memberikan perlindungan baik terhadap data-data pribadi penjual atau pelaku usaha maupun konsumennya sejak saat mendaftarkan diri sebagai konsumen ataupun pelaku usaha.

Dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* Shopee, segala jenis kerugian yang diderita konsumen dapat dilindungi oleh hukum apabila memenuhi 2 (dua) kondisi, yang pertama kondisi barang yang tidak sesuai dengan pemesanan maupun kondisi barang yang rusak ketika diterima oleh konsumen. Meskipun peraturan perundang-undangan umum yang berlaku memuat bermacam kaidah kaitannya dengan masalah konsumen. Meskipun peraturan perundang-undangan tersebut tidak dikhususkan akan tetapi ia merupakan sumber hukum juga dari hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen lahir juga didasari untuk melindungi konsumen dalam segala jenis kondisi yang mana dapat merusak kepentingan konsumen. Kepentingan konsumen dalam kaitannya dengan penggunaan barang dan jasa yaitu bermanfaat untuk kesehatan/keselamatan tubuh, keamanan harta dan benda, diri, keluarga itulah yang paling condong dalam perlindungan kepentingan konsumen tersebut<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Hana Novita Ekawati dan Johan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik, *Juridica* ISSN : 2722-242X (cetak) ISSN : 2721-2653 (online) Volume 3, Nomor 1, November 2021, 2021, hal. 57.

Perbedaan prinsip dari kepentingan-kepentingan penggunaan barang dan jasa serta pelaksanaan kegiatan antara konsumen dengan pelaku usaha memerlukan jenis peraturan perlindungan yang berbeda serta dukungan yang berbeda. Lebih lanjut, terkait pertanggungjawaban, hal tersebut dapat dilimpahkan tanggungjawab kepada kedua pihak, yang pertama adalah pihak penjual, ketika barang yang diantarkan tidak sesuai dengan pemesanan, dan kesalahan dilakukan oleh si penjual. Kedua kepada pihak shopee apabila barang rusak ketika dalam perjalanan dan tidak sesuai ketika dalam proses pengiriman, terjadi kesalahan input data konsumen yang diantarkan atau kesalahan lokasi pengiriman.

Dari beberapa kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa konsumen memiliki hak penuh untuk menuntut kedua pihak tersebut tergantung dari jenis kerugian yang dialami konsumen. Hal tersebut sudah terkandung dalam Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak konsumen yang berbunyi:

“hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa; hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Kemudian, kondisi tersebut dipertegas dengan kewajiban konsumen dalam Pasal 7 UUPK yang berbunyi:

“memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Dalam kedua tersebut menyebutkan bahwa, konsumen berhak mendapatkan kompensasi atas segala jenis kerugian yang dideritanya, begitu juga sebaliknya,

pelaku usaha yang dalam penelitian ini antara penjual atau pihak shopee berhak memberikan kompensasi atas kerugian yang diderita konsumen tersebut. Lebih lanjut, perihal pemberian kompensasi dapat berupa pengiriman kembali barang yang sesuai dengan keinginan konsumen tanpa memerlukan biaya tambahan. Pasal 4 UUPK tersebut dapat dikatakan sebagai dasar atau acuan dalam perihal kerugian yang diderita konsumen atas kedua kondisi seperti yang telah disebutkan diatas.

Selain dalam pasal 4 UUPK, terdapat peraturan lain yang dapat dijadikan acuan kedua dalam upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* shopee, yaitu UUIITE. Kementerian Komunikasi dan Informatika mengawali lahirnya UUIITE di Indonesia, mengingat dalam pelaksanaan transaksi elektronik hendak selalu mengacu kepada Undang-Undang yang ada atas perlakuan hukum yang ada di dalamnya dan di hal ini. Dalam UUIITE tepatnya dalam Pasal 1 ayat (17) yang menyebutkan bahwa:

“Kontrak elektronik adalah perjanjian yang termuat dalam dokumen elektronik atau media elektronik lainnya”.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* shopee, dapat dilihat dari beberapa persepektif Undang-Undang yaitu UUPK, UUIITE dan UUPDP sebagai perlindungan hukum yang terjadi atas kerugian yang dialami konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan aplikasi *online* Shopee. UUPK secara detail membahas terkait hak dan kewajiban konsumen dalam transaksi yang dilakukan dalam berbelanja secara *online* menggunakan aplikasi Shopee, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa pelanggaran hak

konsumen yang kerap ditemui oleh konsumen dalam transaksi jual beli menggunakan aplikasi *online* Shopee, seperti salah satunya adalah kasus yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya, yang mana dari kasus tersebut diketahui konsumen merasa dirugikan karena barang yang diterima dalam keadaan rusak dan tidak sesuai dengan pesanan, dan pihak Shopee enggan untuk melakukan ganti rugi atas barang tersebut.

Pasal 8 UUPK, yaitu dalam ayat (1) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan dan keselamatan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; Pasal 8 UUPK ayat (2) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan dan Pasal 8 UUPK ayat (8) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang di terima konsumen dari penggunaan barang dan atau jasa.

Selanjutnya, dari perspektif UUPDP, pihak PT. Shopee juga harus dapat menjamin konsumen atas segala jenis transaksi yang menggunakan aplikasi Shopee. Pihak PT. Shopee harus dapat memberikan jaminan pasti atas kepastian hukum dan kerahasiaan data pribadi, baik konsumen maupun pelaku bisnis agar tidak dapat diselewengkan. Hal tersebut sudah dijamin dalam asas UUPDP dalam Pasal 3 yang berbunyi: Undang-Undang ini berasaskan : a) Perlindungan; b) kepastian hukum; c) kepentingan umum; d) kemanfaatan; e) kehati-hatian; f) keseimbangan; g) pertanggungjawaban; dan kerahasiaan.

## **B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Yang Dirugikan Dalam Transaksi Jual Beli Pada Situs Belanja *Online* Shopee**

Seperti pada pembahasan di sub bab sebelumnya, dasar atau acuan konsumen dalam melakukan upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *online* shopee terletak pada Pasal 4 UUPK. Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan UUPK dan UUTE terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UUTE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Pengawasan tersebut dapat terlihat dari dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai wadah untuk secara bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, Pengawasan terhadap situs *e-commerce* juga dilakukan, guna menciptakan keamanan dalam bertransaksi.

Sedangkan bentuk pertanggung jawaban pengelola situs shopee terhadap kerugian yang dialami konsumen telah diatur sepenuhnya melalui syarat dan ketentuan penggunaan layanan yang dapat diakses pada situs belanja shopee. Bentuk pertanggung jawaban tersebut adalah melalui penyediaan sarana pelaporan

konsumen mengenai kerugian-kerugian yang dialami konsumen, pemblokiran konten-konten negatif, pemberian garansi Shopee, pengembalian dana kepada konsumen, penindaklanjutan akun-akun palsu penjual, serta perlindungan terhadap data-data pribadi dan kartu kredit konsumen, Shopee bertanggung jawab penuh terhadap kerugian konsumen yang terjadi akibat kegagalan pada sistem portal web. Bentuk penggantian kerugian yang diberikan dapat berupa pengembalian dana maupun penggantian barang rusak. Walaupun demikian, Shopee juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab.

Shopee merupakan *e-commerce* yang menjembatani penjual dan pembeli untuk mempermudah transaksi jual beli online melalui perangkat elektronik. Shopee dalam hal ini bertindak sebagai penyedia tempat, yakni berupa website untuk para Penjual membuka usahanya yang berupa toko dan bertindak sebagai pihak ketiga/perantara antara Penjual dan Pembeli. Shopee dalam hal ini dapat juga disebut sebagai *marketplace*, yaitu tempat antara konsumen dan penjual melakukan transaksinya. Setiap transaksi yang dilakukan oleh Penjual dan Pembeli akan diawasi oleh pihak Shopee, dan menjadi tanggung jawab Shopee<sup>46</sup>.

a. Menyediakan sarana pelaporan

Dalam hal ini, Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (dua puluh empat) jam melalui customer care shopee di nomor 150072 atau melalui email ke Shopee yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki

---

<sup>46</sup> <https://careers.shopee.co.id/about>, diakses tanggal 15 November 2022, Pukul 20.14.

tanggung jawab kepada setiap konsumen. Tanggung jawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu: cs@shopee.co.id. Pembeli dapat menyampaikan segala bentuk keluhannya melalui contact yang tersedia dan dengan menunjukkan bukti-bukti yang valid, kemudian pihak Shopee akan menelusuri keluhan tersebut.

b. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang

Dalam hal transaksi melalui *website e-commerce*, kerap kali muncul sebuah iklan (ads) yang menampilkan konten-konten negatif yang berbau pornografi, yang sangat mengganggu konsumen dalam melakukan transaksi jual beli di Shopee. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyaring segala jenis konten yang masuk dan melakukan pemblokiran terhadap konten-konten negatif tersebut. Konsumen Shopee juga memiliki hak untuk melakukan pelaporan kepada Pihak Shopee terkait dengan konten yang mengganggu tersebut.

c. Perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen

Pada saat konsumen melakukan transaksi jual beli di Shopee, Shopee menghendaki setiap konsumennya untuk mengisi data-data diri yang selengkap-lengkap nya dan valid. Begitu juga halnya, ketika konsumen melakukan transaksi pembayaran melalui kartu kredit, maka Shopee akan meminta konsumen tersebut untuk memasukkan data kartu kredit tersebut dengan selengkap-lengkap nya. Atas dasar hal tersebut, maka Pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data-data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data-data tersebut melalui peretasan akun.Shopee

menyediakan fitur “*3D Secure*” untuk melindungi konsumen yang melakukan pembayaran dengan kartu kredit. Fitur *3D Secure* ini merupakan bentuk kerjasama antara Shopee dengan pihak penyedia kartu kredit (seperti visa, mastercard, dan paypal) untuk melindungi data-data kartu kredit konsumen.

- d. Shopee memiliki tanggung jawab untuk menyeleksi Penjual-Penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee

Dalam hal ini Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, dan didukung dengan menguploadfoto KTP sebagai bukti bahwa calon Penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.

- e. Dalam hal Penjual yang tidak mengirimkan barangnya dalam jangka waktu yang ditentukan

Sesuai ketentuan prosedural transaksi melalui Shopee, sistem dalam Shopee akan secara otomatis menahan pembayaran yang telah dilakukan pembeli ke dalam rekening resmi Shopee (rekening ketiga) dan akan mengembalikan dana tersebut ke dalam ShopeePay milik Pembeli, atau dapat langsung dikembalikan ke rekening bank milik Pembeli yang akan diproses secara langsung dalam jangka waktu 24 jam. Apabila dalam hal ini Pembeli melakukan pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, maka Pihak Shopee akan mengembalikan dana transaksi ke limit kartu kredit di tagihan berikutnya. Shopee juga akan melakukan tindakan terhadap penjual yang memiliki reputasi tidak baik, dan akan melakukan pemblokiran akun Penjual apabila secara berkali-kali terbukti melakukan tindakan yang hendak merugikan konsumen.

- f. Tanggung jawab Shopee apabila terdapat barang yang cacat atau tidak sesuai dengan spesifikasi

Dalam hal ini, tanggung jawab Shopee tidak berupa penggantian fisik barang secara langsung, melainkan Shopee menyediakan fitur “pusat resolusi” yang berguna menjadi sarana konsumen untuk melakukan tuntutan kepada Penjual akan barang yang tidak sesuai dengan perjanjian. Shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Pihak Penjual dan Pembeli diharapkan untuk mengirimkan bukti-bukti transaksi berupa foto barang, nota pembelian, slip resi pengiriman, dan bukti bukti penunjang lainnya yang dikeluarkan oleh masing-masing pihak. Shopee kemudian memiliki tanggung jawab untuk menjadi penengah akan permasalahan tersebut.

- g. Penyediaan garansi Shopee. Setiap pembelian yang dilakukan oleh Pembeli akan dilindungi oleh garansi Shopee

Garansi Shopee ini berlaku selama 7 hari. Apabila Pembeli hendak melakukan keluhan akan barang yang tidak sesuai spesifikasi, dan hendak melakukan tuntutan ganti rugi kepada Penjual, tuntutan tersebut harus dilakukan dalam jangka waktu sebelum 7 hari, karena setiap barang yang diperjual belikan dilindungi oleh garansi Shopee selama 7 hari. Apabila dalam jangka waktu lewat dari 7 hari Pembeli baru menyampaikan keluhannya, maka keluhan tersebut tidak dapat diproses, oleh karena itu Pembeli Shopee diharapkan untuk selalu menyimpan bukti invoice/nota pembelian elektronik dalam kegiatan transaksi di Shopee<sup>47</sup>.

---

<sup>47)</sup> [https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-\[Garansi-Shopee\]](https://help.shopee.co.id/portal/article/73236-[Garansi-Shopee]), diakses tanggal 15 November 2022, Pukul 20.14.

Tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Bab VI UUPK Pasal 19 sampai dengan Pasal 28. Dalam kaitannya dengan Shopee sebagai penyedia layanan jasa, Pasal 26 UUPK menyatakan:

“Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan”.

Dalam hal wanprestasi yang terjadi pertanggungjawaban shopee sendiri nampak dari panduan yang diberikan oleh pihak shopee, apabila ada masalah dalam penerimaan barang yang diterima oleh konsumen. berikut beberapa implementasi pertanggungjawaban antara lain:

- a) Shopee menyediakan layanan pelaporan untuk konsumen apabila menerima produk yang tidak sama pada deskripsi. Laporan tersebut dapat dilakukan melalui chat shopee sekarang, melalui email: [help@support.shopee.co.id](mailto:help@support.shopee.co.id);
- b) Shopee bertanggungjawab terhadap setiap transaksi jual beli dengan cara melindungi transaksi melalui garansi shopee yang masa berlakunya dihitung 3 hari setelah produk diterima konsumen. Disana Shopee akan menahan pembayaran sampai konsumen melakukan konfirmasi bahwa barang diterima dalam keadaan baik;
- c) Shopee memberikan pelayanan kepada konsumen dalam pengembalian barang, yaitu jasa kirim ekspedisi J&T Express. Dimana pembeli tidak perlu memberikan ongkos kirim; dan
- d) Dalam layanan Mall Shopee, pihak Shopee akan melakukan verifikasi terhadap barang yang dikembalikan konsumen, apabila produk sudah diterima di Shopee, jika sudah disetujui oleh pihak Shopee, maka akan diberikan dana kembali, maksimal 3 hari kerja.

Transaksi yang dilakukan dalam forum jual beli online akan menimbulkan hubungan hukum yang melibatkan setidaknya tiga pihak, yaitu pembeli (*buyer*), penjual (*seller*) dan *website online* (yang dalam hal ini adalah Shopee). Situs belanja Online Shopee dalam hal ini tidak terlibat secara langsung dalam pemenuhan tanggung jawab akan kerugian yang dialami konsumen, tetapi jika ada suatu permasalahan terhadap barang, maka Shopee akan meneruskannya kepada pihak penjual, dan Shopee akan memfasilitasi penggantian kerugian tersebut. Shopee selalu berupaya untuk menjaga layanan agar tetap nyaman, aman, dan berfungsi dengan baik, tapi Shopee tidak dapat menjamin operasi terus menerus atau akses ke layanan Shopee dapat selalu sempurna. Informasi dan data dalam situs Shopee memiliki kemungkinan tidak terjadi secara real time. Untuk itu, Shopee juga memiliki batasan-batasan tanggung jawab, yaitu:

1. Penggunaan atau ketidakmampuan pengguna dalam menggunakan layanan Shopee;
2. Harga, Pengiriman atau petunjuk lain yang tersedia dalam layanan Shopee;
3. Kelalaian dan kerugian yang ditimbulkan oleh masing-masing Pengguna;
4. Pelanggaran hak atas kekayaan intelektual;
5. Perselisihan antar pengguna;
6. Pencemaran nama baik pihak lain;
7. Setiap penyalahgunaan barang yang sudah dibeli oleh pengguna;
8. Kerugian akibat pembayaran tidak resmi kepada pihak lain selain ke rekening resmi shopee, yang dengan cara apapun mengatasnamakan shopee ataupun

kelalaian penulisan rekening dan/atau informasi lainnya dan/atau kelalaian penulisan rekening dan/atau kelalaian pihak bank;

9. Virus atau perangkat lunak berbahaya lainnya yang diperoleh dengan mengakses atau menghubungkan ke layanan shopee; dan
10. Kerusakan pada perangkat keras anda dari penggunaan setiap layanan shopee.

Selain itu, upaya penyelesaian sengketa jual beli elektronik *e-commerce* pada dasarnya akan menciptakan sebuah dokumen berbentuk elektronik, yang mempunyai beberapa unsur. yaitu merupakan informasi elektronik, digital elektromagnetik, berbentuk analog, optikal dan sejenisnya. Kemudian bisa dilihat, bisa ditampilkan atau di dengar lewat komputer atau sistem elektronik, tak terbatas pada tulisan, suara, foto, rancangan, atau sejenisnya. Meskipun transaksi elektronik terbilang mudah dan memberikan beberapa keuntungan, namun tetap saja tidak dapat terlepas dari permasalahan atau sengketa.

Berikut beberapa cara penyelesaian sengketa transaksi jual beli elektronik<sup>48</sup>:

1. Penyelesaian Sengketa Secara Damai

Transaksi elektronik memberikan kemungkinan terjadi sengketa seperti pada perdagangan yang dilakukan dengan cara konvensional. Semakin banyak dan luas aktifitas jual beli, maka peluang munculnya sengketa semakin tinggi, hal ini membuat banyak sengketa yang harus diselesaikan. Sengketa *in ibis* terjadi karena adanya wanprestasi atau perbuatan melawan hukum. Sengketa-sengketa tersebut bisa diselesaikan dengan proses litigasi ataupun non litigasi. Tetapi demikian, seperti

---

<sup>48</sup>) Hana Novita Ekawati dan Johan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik, *Juridica* ISSN : 2722-242X (cetak) ISSN : 2721-2653 (online) Volume 3, Nomor 1, November 2021, 2021, hal. 74.

yang sudah disebutkan sebelumnya, bahwa *e-commerce* diciptakan dengan tujuan untuk menghilangkan hambatan pada jenis bisnis yang konvensional berupa bertemu secara langsung sehingga terbatas waktu dan tempat, selain itu juga dibutuhkan kertas-kertas untuk menjadi sebuah dokumen. Model *e-commerce* pada transaksi jual beli bisa dilakukan dengan tidak bertatap muka. Oleh sebab itu, jenis penyelesaian sengketa yang memakan banyak waktu, biaya serta terlalu banyak formalitas-formalitas pada hakikatnya adalah sebuah model penyelesaian sengketa yang kurang diharapkan pada *e-commerce*. Penyelesaian sengketa dengan cara damai lebih dikenali dengan penyelesaian dengan cara musyawarah mufakat, sedangkan penyelesaian secara adversial lebih diketahui dengan penyelesaian oleh pihak ketiga yang tidak terlibat dalam sengketa. Bentuk dari penyelesaian secara damai adalah:

- a) Negosiasi, merupakan penyelesaian sengketa dengan cara damai dimana masing-masing pihak berhadapan secara langsung tanpa ada ikut serta oleh pihak ketiga. Bentuk alternatif penyelesaian ini pada umumnya dilakukan disaat proses persidangan. Hal ini dikarenakan pada proses persidangan, berlaku prinsip hakim bersifat pasif. Maksudnya yaitu kedua pihak bisa menghentikan sengketa kapan saja dan hakim tidak boleh menghalanginya dan negosiasi bisa dilakukan dengan cara langsung antara penjual dan pembeli, baik bertemu secara langsung apabila kedua pihak berjarak dekat dan menggunakan email jika kedua pihak berjauhan;
- b) Mediasi, merupakan penyelesaian sengketa yang mana pihak ketiga ikut serta dalam penyelesaiannya. Mediasi menjadi salah satu jenis penyelesaian yang

dipilih oleh kedua belah pihak yang bersengketa dalam kasus *e-commerce*, melalui mediasi pihak ketiga yang netral akan duduk bersama dengan kedua belah pihak dan dengan cara aktif segera membantu kedua pihak dalam upaya bisa menemukan kesepakatan yang adil serta memuaskan untuk kedua pihak. Pada proses mediasi, mediator hanya bertugas menjadi fasilitator dan mediator tidak bisa membuat keputusan yang mengikat kedua belah pihak;

- c) Konsiliasi, merupakan proses penyelesaian sengketa yang dimana pihak ketiga juga ikut dilibatkan dan harus netral serta tidak memihak. Seperti kewajiban mediator tugas konsiliator hanya sebagai fasilitator guna melakukan komunikasi antara kedua pihak hingga pada akhirnya solusi akan dihasilkan oleh kedua pihak itu sendiri. Pada proses konsiliasi, pihak ketiga akan membantu telah membawa usulan penyelesaian, sehingga berperan lebih aktif kepada kesimpulan yang bisa disetujui kedua pihak.
- d) Lembaga Arbitrase di Indonesia. Sengketa yang ada harus diselesaikan. Penyelesaian melalui arbitrase menghasilkan keputusan yang diatur dalam Undang-Undang Tahun 1999 Nomor 30 mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Keuntungan arbitrase yaitu penyelesaian sengketa yang bersifat fleksibel dan konsensual, dalam konteks ini arbitrase tidak formal dan kaku serta proses arbitrase ini juga tersembunyi atau dirahasiakan dimana kedua pihak yang bersengketa tidak boleh diikuti oleh pihak ketiga. Keuntungan lain penyelesaian bersifat netral dan dilakuka oleh orang yang paham mengenai permasalahannya; dan

e) Alternatif penyelesaian sengketa secara online, untuk memberikan kemudahan dalam menyelesaikan sengketa *e-commerce*, dalam perkembangannya muncul penyelesaian sengketa secara online (*Online Dispute Resolution*), dalam hal ini ODR adalah alternatif penyelesaian sengketa bisnis diluar pengadilan yang memakai internet sebagai media untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara kedua pihak. Pada umumnya penyelesaian sengketa dengan ODR sama dengan arbitrase, yang membedakan adalah tempat dan media penyelesaian yang dipakai. Arbitrase online berfungsi sebagaimana persidangan, yang mana arbiter bertindak layaknya hakim yang didahulukan dengan mendengar keterangan masing-masing pihak dan selanjutnya memberikan keputusan. Teknik penyelesaian yang dilakukan dengan cara online dengan memakai e-mail, *video conferencing*, *radio button elektronik fund transfer* ataupun *online chat*.

Perihal terkait untuk jaminan kerahasiaan data konsumen, yang mana hal tersebut sudah menjadi tanggungjawab pelaku usaha termuat dalam UUPDP dalam Pasal 21 yang berbunyi:

1. “Dalam melakukan pemrosesan Data Pribadi, Pengendali Data Pribadi wajib menjaga kerahasiaan Data Pribadi;
2. Ketentuan mengenai kewajiban menjaga kerahasiaan Data Pribadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikecualikan dalam hal:
  - a. Pemilik Data Pribadi telah memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19;
  - b. diperlukan untuk tujuan melaksanakan kewajiban dan/atau hak tertentu dari Pengendali Data Pribadi atau dari Pemilik Data Pribadi di bidang ketenagakerjaan, jaminan sosial, perpajakan, pengawasan sektor termasuk sektor keuangan, penyelenggaraan administrasi kependudukan, dan/atau kesejahteraan sosial yang memberikan perlindungan terhadap hak dasar dan kepentingan Pemilik Data Pribadi;

- c. diperlukan untuk melindungi kepentingan Pemilik Data Pribadi yang tidak cakap baik secara fisik maupun hukum; dan/atau d. diperlukan untuk kepentingan proses penegakan hukum.
3. Pengecualian sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa segala jenis upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen, mulai dari upaya hukum, upaya mediasi hingga upaya alternatif penyelesaian sengketa secara *online* dapat ditempuh apabila konsumen mendapatkan kerugian atas transaksi yang dilakukannya melalui Shopee. Dari beberapa upaya perlindungan hukum tersebut, upaya negosiasi dan upaya mediasi adalah upaya yang sering dilakukan antara pelaku usaha maupun konsumen untuk penyelesaian sengketa dalam transaksi jual beli menggunakan media *online* Shopee. Akan tetapi pada kenyataannya, masih banyak kasus yang terjadi di Indonesia, salah satunya adalah kasus yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya yang mana konsumen tersebut tidak dapat menerima kompensasi ganti rugi atas kerugian yang diderita, padahal konsumen tersebut sudah melakukan *refund* sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak Aplikasi Shopee.

Hal tersebut tentunya melanggar hak konsumen yang sudah tertuang dalam Pasal 8 UUPK ayat (8) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian yang di terima konsumen dari penggunaan barang dan atau jasa. Untuk itu, dari kasus tersebut konsumen berhak atas upaya perlindungan hukum sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 8 ayat (8) yang menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa baik di pengadilan maupun diluar pengadilan.

Selanjutnya, dari perspektif UUPDP, pihak PT. Shopee juga harus dapat menjamin konsumen atas segala jenis transaksi yang menggunakan aplikasi Shopee. Pihak PT. Shopee harus dapat memberikan jaminan pasti atas kepastian hukum dan kerahasiaan data pribadi, baik konsumen maupun pelaku bisnis agar tidak dapat diselewengkan. Hal tersebut sudah dijamin dalam asas UUPDP dalam Pasal 3 yang berbunyi: Undang-Undang ini berasaskan : a) Perlindungan; b) kepastian hukum; c) kepentingan umum; d) kemanfaatan; e) kehati-hatian; f) keseimbangan; g) pertanggungjawaban; dan kerahasiaan. Sedangkan untuk konsumen, dalam UUPDP berhak untuk menuntut ganti rugi apabila PT. Shopee Indonesia terbukti tidak melaksanakan perlindungan data pribadi konsumen sebagaimana yang tertuang dalam Pasal 12 ayat (1) yang berbunyi: Subjek Data Pribadi berhak menggugat dan menerima ganti rugi atas pelanggaran pemrosesan Data Pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari uraian-uraian dan pembahasan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *Online* Shopee diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk yaitu perlindungan hukum melalui suatu bentuk perundang-undangan tertentu yang sifatnya umum untuk setiap orang yang melakukan transaksi (normatif) dan perlindungan hukum berdasarkan perjanjian yang khusus dibuat oleh para pihak, wujudnya substansi/isi perjanjian antara konsumen dan produsen (sosiologis). Faktanya perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik yang dilakukan oleh PT. Shopee Indonesia belum maksimal, karena masih terdapat beberapa keluhan konsumen atas transaksi yang dilakukan melalui aplikasi Shopee. Keluhan tersebut berupa wanprestasi, perbuatan melawan hukum, penipuan dan pembobolan atau jenis perbuatan lainnya yang disebabkan oleh pelaku usaha di PT. Shopee Indonesia. PT. Shopee Indonesia tidak memberikan perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan secara tuntas dan tidak memberikan jaminan hukum secara menyeluruh bagi konsumen. Hal tersebut tentunya bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE) dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022

Tentang Perlindungan Data Pribadi (UUPDP). Adapun bentuk perlindungan yang diberikan Shopee adalah hanya sebatas pengawasan dan sebagai *regulator* yang mengatur proses transaksi tersebut berjalan dengan baik, *regulator* yang mengimplementasikan variasi tindakan keamanan untuk menjaga keselamatan data pribadi para pihak yang ada di shopee atau di bawah kendali shopee. Shopee juga akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi ataupun perbuatan lain yang merugikan konsumen.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada situs belanja *Online* Shopee adalah dengan mengajukan gugatan dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (peradilan). Upaya hukum juga dapat dilakukan di luar pengadilan yakni konsiliasi, mediasi hingga upaya alternatif penyelesaian sengketa secara *Online* apabila konsumen mendapatkan kerugian atas transaksi yang dilakukannya melalui Shopee. Secara normatif, konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Secara Empirik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga membuka peluang bagi para pihak yang bersengketa untuk mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai. Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa

(pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian secara damai dapat berarti penyelesaian dengan cara musyawarah antara pelaku usaha dan konsumen untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi.

## **B. Saran**

Dalam rangka menjamin perlindungan konsumen dalam transaksi jual beli pada situs belanja Shopee secara lebih spesifik dan menyeluruh, baik dalam hal pencegahan maupun penegakan hukum, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pemerintah sebagai wakil atau lembaga yang memiliki fungsi pembentukan, penerbitan atau pembuatan Undang-Undang yang berkaitan dengan transaksi elektronik khususnya jual beli online harus lebih menegaskan secara spesifik seberapa jauh bentuk tanggung jawab pelaku usaha maupun *marketplace* agar bisa terlibat dalam hal pemberian ganti kerugian yang dialami konsumen. Perlunya peraturan khusus dalam hal penanganan yang berkaitan dengan jual beli *online* tentu akan memberikan payung hukum baru (wujud perlindungan hukum konsumen) sebagai suatu upaya dalam penanganan masalah dalam *e-commerce*.
2. Untuk menghindari perselisihan antara konsumen yang dirugikan dan penjual seharusnya pihak aplikasi Shopee hendaknya dapat membentuk suatu divisi khusus yang berfungsi untuk menginvestigasi segala jenis keluhan dan

kerugian konsumen dalam bertransaksi melalui aplikasi Shopee dan dapat menindaklanjuti keluhan tersebut dengan cepat. Selain itu, pihak aplikasi Shopee juga dapat bekerjasama dengan Kominfo RI untuk dapat melacak para oknum-oknum yang sering mengatasnamakan Shopee dengan tujuan penipuan dan pencurian data pribadi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Darus, Mariam, *Kompilasi Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- Gultom, Elisatris, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Melalui Media Electronic Commerce*, Ellips Media, Jakarta, 2009.
- Halim, Abdul Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2010.
- Kaligis, OC., *Penerapan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Dalam Prakteknya*, Yarsif Watampone, Jakarta, 2012.
- Kristiyanti, Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2013.
- Nasution, A.Z., *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- Ramli, Ahmad M., *Cyber Law Dan HAKI Dalam Sistem Hukum Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2010.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, 1993.
- Serfiani, R. Cita Yustisia, Serfianto D. Purnomo Dan Iswi Hariyani, *Buku Pintar Bisnis Online Dan Transaksi Elektronik*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2013.
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermesa, Cetakan XXIX, Jakarta, 1999.
- Sugiyono, S., *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, CV. Alfabeta, Bandung, 2016.
- Syawali, Husni, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000.
- Ustadiyanto, Riyeke, *Framework E-Commerce*, Andi, Yogyakarta, 2002.
- Widjaja, Gunawan dan Kartini Mulyadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Wulandari, Andy Sri Rezky, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Mitra Wacana Media, Jakarta, 2018.

Zainuddin, Ali, *Metode Penelitian Hukum, Cetakan 5*, PT. Sinar Grafika, Jakarta, 2014.

## **B. JURNAL DAN ARTIKEL**

Andreas, Verren, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pembatalan Sepihak Transaksi Jual Beli Oleh PT. Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Kasus: Ibu Maya Di Tahun 2018), *Jurnal Hukum Adigama Volume 3 Nomor 2, Desember 2020 E-ISSN: 2655-7347 | P-ISSN: 2747-0873, 2020*.

Ekawati, Hana Novita dan Johan, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Kontrak Elektronik, *Juridica Jurnal Fakultas Hukum Universitas Gunung Rinjani, ISSN : 2722-242X (cetak) ISSN : 2721-2653 (online) Volume 3 Nomor 1, November 2021, 2021*.

Khotimah, Cindy Aulia dan Jeumpa Crisan Chairunnisa, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli-Online (E-Commerce), *Journal Of Business Law Review: Volume 1, 2019*.

Kurniaty, Yuli dan Heni Hendrawati, Jual Beli Online dalam Perspektif Hukum Islam, *Jurnal Transformasi, Volume 11 Nomor 1 (Maret 2015), 2015*.

Makasuci, Fially Claude dan Elisatris Gultom, Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Transaksi Barang Elektronik Melalui Transaksi Jual-Beli Online Shopee, *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi: p-ISSN: 2723 - 6609 e-ISSN : 2745-5254 Volume 2 Nomor 7 Juli 2021, 2021*.

Purba, Hendro, Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Kerugian yang Dialami Konsumen E-Commerce, *Jurnal Hukum Volume 3 Nomor 1 Maret 2017, 2017*.

Purba, Rynaldi Gregorius, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Shopee (E-Commerce) Yang Menerima Produk Berbeda Dengan Produk Yang Dideskripsikan Dan Diperjanjikan, *Jurnal Departemen Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2021*.

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

### **C. PERUNDANG-UNDANGAN**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi.

### **D. DATA ELEKTRONIK**

<https://careers.shopee.co.id/about>

[https://help.shopee.co.id/portal/article/73\\_236-\[Garansi-Shopee\]](https://help.shopee.co.id/portal/article/73_236-[Garansi-Shopee])



**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. : 019/Perpus-S1/20/H/I/2023

*Bismillaahirrahmaanirrahaim*

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Joko Santosa, A.Md.**  
NIK : **961002136**  
Jabatan : **Staf Perpustakaan Referensi Fakultas Hukum UII**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Fikar Nabawi  
No Mahasiswa : 18410161  
Fakultas/Prodi : Hukum  
Judul karya ilmiah : **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI  
PADA SITUS BELANJA ONLINE SHOPEE**

Karya ilmiah yang bersangkutan di atas telah melalui proses uji deteksi plagiasi dengan hasil **20.%**

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 19 Januari 2023 M  
26 Jumadil Akhir 1444 H

Perpustakaan Referensi FH UII



**Joko Santosa, A.Md.**