BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet atau world, wide, web (www) telah secara dramatis mempengaruhi perilaku bisnis pasar, industri, dan bisnis sedang berubah memenuhi tuntutan ekonomi dan teknologi. Teknologi informasi sekarang dimanfaatkan untuk mendorong aktivitas bisnis dan pasar. Di zaman sekarang, internet menjadi mekanisme komunikasi yang kuat dan bisa memfasilitasi penyempurnaan dan pengolahan transaksi bisnis. Hal ini telah menyebabkan perubahan substansial dalam industri.

Pemanfaatan internet dalam dunia bisnis lebih dikenal dengan istilah *electronic commerce*. Definisi *e-commerce* adalah suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis online. E-commerce berguna dalam mengurangi biaya administrasi dan waktu siklus proses bisnis, dan meningkatkan hubungan dengan kedua mitra bisnis dan pelanggan.

Lebih lanjut, e-commerce berarti transaksi *paperless* dimana inovasi seperti pertukaran data elektronik, surat elektronik, papan buletin elektronik, transfer dana elektronik dan teknologi berbasis jaringan lainnya diterapkan berdasarkan jaringan. Umumnya, e-commerce adalah strategi komersial baru yang mengarah pada peningkatan kualitas produk dan layanan dan perbaikan ditingkat layanan penyediaan sementara link persyaratan organisasi, pemasok, dan konsumen ke arah mengurangi biaya. E-commerce adalah pendekatan baru dalam

dunia bisnis secara elektronik dan menggunakan jaringan dan internet, dengan cara ini proses jual beli atau pertukaran produk, jasa dan informasi melalui komputer melakukan komunikasi dan jaringan termasuk internet.[1]

E-commerce didefinisikan sebagai proses pembelian, penjualan, mentransfer atau bertukar produk jasa atau informasi melalui jaringan komputer melalui internet. Dengan mengambil bentuk-bentuk tradisional dari proses bisnis dan memanfaatkan jejaring sosial melalui internet, strategi bisnis dapat berhasil jika dilakukan dengan benar yang akhirnya menghasilkan peningkatan pelanggan, kesadaran merk dan pendapatan. Keputusan pembelian pelanggan dipengaruhi oleh persepsi, motivasi, pembelajaran, sikap dan keyakinan. Persepsi dipantulkan pada bagaimana pelanggan memilih, mengatur, dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk pengetahuan, motivasi tercermin dari keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan mereka sendiri.[2]

Menurut riset pada tahun 2021 ini mengenai penjualan online e-commerce di Indonesia transaksinya mencapai Rp 395 triliun, atau tumbuh 48,4 persen pertahun yoy. Pada sebelumnya bank indonesia memperkirakan bahwa total nilai transaksi e-commerce hingga akhir tahun 2021 hanya bisa mencapai Rp 370 triliun, atau tumbuh 39,1 persen yoy.[3]

Adanya teknologi internet saat ini, pola belanja masyarakat bergeser, sehingga kegiatan belanja dengan menggunakan teknologi internet dikenal dengan istilah online shopping. Belanja secara daring (online) dapat diakses melalui

---

[1] Mahir Pradana, *Klarifikasi Jenis-jenis E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Neo Bis, 2015, hal. 33
[2] *Ibid*, hal 34.
[3] https://www.google.com/, diakses pada tanggal 31 Agustus 2021

aplikasi digital yang dikenal dengan istilah aplikasi e-commerce. Efisien dan harga yang kompetitif membuat e-commerce tumbuh subur di Indonesia.

Perdagangan eletronik atau *electronic commerce* (e-commerce) adalah suatu istilah yang digunakan untuk kegiatan belanja yang diakses melalui jaringan internet berbasis online. Aplikasi e-commerce digunakan oleh masyarakat sebagai wadah belanja baru yang berbasis online sehingga pembeli tidak perlu datang ke toko, hanya tinggal (klik) pada aplikasi e-commerce. Beberapa aplikasi e-commerce yang paling banyak digunakan di Indonesia adalah shopee, tokopedia, buka lapak, lazada, blibli, elevania dan aplikasi e-commerce lainnya.

Shopee merupakan perusahaan e-commerce yang berasal dari Singapura dibawah naungan perusahaan garena, shopee mulai masuk ke Indonesia sejak tahun 2015. Shopee menjadi e-commerce dengan jumlah transaksi terbanyak kedua setelah tokopedia. Pada saat kuartal pertama perbulan Januari sampai maret 2019, jumlah transaksi shopee di Indonesia menyentuh angka 20,1 triliun rupiah. Secara tidak langsung, Indonesia menyumbang duapertiga dari total transaksi shopee secara keseluruhan di asia tenggara yang sebesar 3,5 miliar US dolar atau setara dengan 50,4 triliun rupiah. Hal ini menjadikan shopee menduduki urutan kedua e-commerce Indonesia setelah tokopedia.

Shopee merupakan salah satu aplikasi e-commerce yang melayani transaksi jual beli secara online yang berisikan berbagai macam barang dan jasa. Produk yang dijual mulai dari pakaian, mainan, perangkat seluler, dan segala jenis

barang lainnya. Selain itu, shopee juga dapat digunakan untuk pembelian pulsa, token listrik, voucher makan, dan lain-lain.[4]

Untuk dapat bertahan di tengah persaingan, shopee melakukan strategi komunikasi pemasaran yang lebih gencar dengan menawarkan banyak diskon-diskon dan iklan-iklan barang yang sangat menarik untuk dibeli, pada saat pandemi covid 19 menjadi salah satu penyebab transaksi belanja online di aneka platform e-commerce meningkat drastis. Baru-baru ini, web retailer mempublikasi daftar 10 marketplace online yang paling banyak dikunjungi di Asia tenggara, dari segi jumlah pengunjung perbulan. Tiga di antara lokapasar paling ramai ini berasal dari Indonesia. Salah satunya platform e-commerce shopee yang menduduki peringkat pertama, dilihat dari banyaknya penggunaan aplikasi shopee di Indonesia. Sebagaimana dihimpun kompas tekno dari laman web retailers.[5]

Namun tidak juga menutup kemungkinan bahwa salah satu platform e-commerce shopee ini, akan terjadinya tindakan pelanggaran yang dapat merugikan para konsumen e-commerce. Kebanyakan para konsumen e-commerce shopee ini melakukan transaksi jual-beli dengan cara di pertemukannya penjual dan konsumen secara langsung di aplikasi, maka kemungkinan lahirnya segala bentuk-bentuk kecurangan dan kekeliruan oleh sebab itu jadi perhatian utama untuk melakukan penanganan lebih lanjut. Dalam sisi negatif lainnya yang terjadi dalam aplikasi e-commerce shopee atau platform ini barang-barang yang diperjual belikan tidak bagus atau berkualitas rendah, produk yang dijual tidak sesuai yang

[4] Sheren Kangean, Farid Rusdi, *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee Dalam Persaingan E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Prologia, 2020, hal. 81
[5] https://tekno.kompas.com/, diakses pada tanggal 16 September 2021

diiklankan. Mayoritas konsumen kebanyakan tertipu dan dirugikan dengan terjadinya tindakan jual beli online e-commerce shopee yang tidak sesuai.

Bedasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak dasarnya adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Undang-Undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Cakupan hukum yang berlaku mengenai hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban pelaku usaha, dan cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban tersebut.

Konsumen sebagai pembeli barang atau pengguna jasa apabila telah dirugika oleh pelaku usaha sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dan juga berhak mendapatkan hak dan kewajiban konsumen sesuai Pasal-Pasal sebagai berikut:

Pasal 4:

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

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

Dan pada Pasal 7 menyatakan, kewajiban pelaku usaha adalah:

huruf f: kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

huruf g: memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian

Sedangkan pelaku usaha apabila telah melakukan atau merugikan para konsumen dengan memperjualbelikan barang tidak sesuai perjanjian maka kita dapat menuntut sesuai Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 8 ayat 1 pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang atau jasa yang: huruf (a) Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.[6]

Salah satu contoh kasus mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen shopee yang dimuat pada kolom media konsumen tahun 2020 yang beratas namakan ibu Yunida yang membeli atau memesan barang di aplikasi shopee akan tetapi barang yang di pesan tidak diterima sedangkan di aplikasi shopee ibu Yunida barang sudah diterima dan status selesai.[7]

Berangkat dari permasalahan-permasalahan yang timbul tersebut, hukum perlindungan konsumen dipandang semakin terasa penting, mengingat semakin

[6] Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
[7] https://mediakonsumen.com/, diakses pada tanggal 4 Oktober 2021

pesatnya laju ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.[8]

Berdasarkan uraian ini penulis ingin meneliti, bagaimanakah platform e-commerce shopee dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam melakukan jual beli online di aplikasi e-commerce shopee yang mempertemukan penjual dengan konsumen secara langsung yang mengakibatkan adanya tindakan-tindakan yang merugikan para yang dilakukan oleh penjual di platform e-commerce shopee ? Maka penulis tertarik untuk mempelajari apakah ada tindakan pelanggaran atau tidaknya dalam kejadian tersebut. Di karena itu saya memilih sebuah penelitian yang berjudul *"**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERBASIS APLIKASI ONLINE E-COMMERCE SHOPEE YANG SIFATNYA MEMPERTEMUKAN PENJUAL DENGAN KONSUMEN SECARA LANGSUNG**"*

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapatlah dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimanakah perlindungan hukum yang dilakukan platform e-commerce shopee dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen yang melakukan jual beli online di platform e-commerce shopee yang mempertemukan

[8] Abdul Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hal. 48

penjual dengan konsumen secara langsung yang mengakibatkan adanya tindakan-tindakan yang merugikan para konsumen yang dilakukan oleh penjual di platform e-commerce shopee ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui penanganan dan bentuk-bentuk apa saja jaminan yang dilakukan oleh e-commerce shopee dalam menangani terjadinya, hal-hal yang merugikan konsumen untuk menjamin perlindungan terhadap konsumen dalam melakukan jual beli yang terjadi di dalam platformnya

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini hendaknya memiliki manfaat baik, dalam skripsi ini manfaat penelitian dibagi menjadi dua yakni manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat berkontribusi sebagai bahan kajian atau referensi terhadap perkembangan hukum yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen e-commerce shopee di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi informasi kepada masyarakat, khusunya pihak- pihak yang sering terlibat dalam kegiatan transaksi jual beli online di platform e-commerce shopee, bagaimana bentuk pertanggung jawaban pihak e-commerce shopee apabila terjadi sengketa konsumen dalam transaksi jual beli online di platform e-commerce shopee, agar

semuah masyarakat lebih mengetahui lagi tentang bagaimana mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen.

1.5 Metode Penelitian

Secara khusus pada saat melakukan sebuah penelitian, alangkah lebih baiknya mengetahui penjelasan dan menganalisa suatu data yang terdapat dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk mengetahui dan menghasilkan kebenaran secara rinci dan pasti mengenai hal-hal yang memiliki kaitan erat dengan pokok permasalahan yang menjadi bahasan dalam penelitian ini berdasarkan pedoman yang memiliki kualitas yang baik dengan menggunakan metodologi yang tepat, yang terdapat pada pada sumber-sumber yang nyata untuk mendapatkan kualitas hasil penelitian yang terbaik. Dengan kata lain, pedoman penelitian yang berisikan mengenai metode penelitian ini sangat diperlukan.

Metode penelitian ini dilakukan guna untuk menganalisa bagaimana bentuk pertanggung jawaban yang dilakukan oleh platform e-commerce shopee dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen. Dimana metode penelitian ini juga merupakan cara untuk menemukan suatu permasalahan dan memberikan atau menambahkan suatu teori dasar yang relevan dengan bahasan untuk mempertimbangkan pengambilan suatu keputusan. Berdasarkan pendapat di atas, penelitian mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen berbasi aplikasi online e-commerce shopee merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif merupakan penelitian yang sumbernya menggunakan sumber bahan hukum pustaka atau data sekunder yang sebagai dasar utama untuk ditelitinya mengenai peraturan-peraturan yang berkaitan dengan permasalahan

yang diteliti untuk itu dalam penulisan penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1.5.1 Metode Pendekatan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu peneliti melalui pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan penelitian hukum, yaitu pendekatan Undang-Undang *(statute aproach)* dan pendekatan konseptual *(conceptual aproach)*.[9]

1. Pendekatan undang-undang *(statute aproach)* dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang ada sangkut pautnya dengan isu hukum yang sedang diteliti.
2. Pendekatan konseptual *(conceptual aproach*) dilakukan apabila penelitian tidak beranjak dari aturan hukum yang ada.

1.5.2 Jenis Penelitian

Secara khusus di dalam suatu penelitian haruslah melakukan sebuah pengkajian dan pembedahan isi dari penelitian tersebut, guna untuk menemukan suatu hasil serta jawaban dari penelitian tersebut. Untuk itu jenis penelitian yang dipilih oleh penulis merupakan penelitian yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum. Penelitian ini mengkonsekuensikan hukum sebagi kelompok norma. Tujuan penelitian ini untuk memberikan suatu gambaran, penjelasan dan pemahaman untuk menimbang serta merumuskan suatu permasalahan yang terdapat perbandingan

[9] Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Predana Group, Jakarta, hal.133

dalam norma hukum dan teori dengan praktek yang ada supaya permasalahan yang timbul dapat terselesaikan.

1.5.3 Sumber Bahan Hukum

Secara umum dalam sebuah penelitian bahan hukum merupakan suatu bagian yang terpenting untuk digunakan sebagai penelitian hukum karena digunakan untuk mendapatkan jawaban dan untuk memecahkan persoalan-persoalan yang ada. Karena penulis menggunakan pendekatan normatif, maka bahan hukum yang digunakan merupakan bahan hukum yang diperoleh melalui penelunsuran-penelunsuran dari sumber-sumber atau studi pustaka yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

1.5.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat.[10]

Bahan hukum primer ini terdiri dari:

a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
b. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (ITE)
c. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

1.5.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan-bahan hukum yang didapatkan secara rinci dan publikasi mengenai hukum untuk memberikan penjelasan

[10] *Ibid.*, hal 23.

mengenai bahan hukum primer. Secara umumnya publikasi ini dipergunakan untuk mendukung tulisan ini, diantaranya meliputi:

a. Buku-buku.
b. Jurnal-jurnal.
c. Artikel yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.5.3.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum pendukung, artinya bahan-bahan hukum ini dipergunakan untuk mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier ini terdiri dari:

a. Kamus Hukum;
b. Kamus Inggris-Indonesia;
c. Kamus Besar Bahasa Indonesia yang digunakan untuk mencari kata yang relevan dan persamaan katanya;
d. Ensiklopedia.

1.5.4 Teknik Analisis Data

Dalam pengumpulan data dipergunakan sebagai dasar pokok atau sebagai tolak ukur dalam menganalisa dan menyelesaikan penelitian sehingga dapat memecahkan permasalahan yang diteliti ini. Data yang diperoleh terdapat 2 macam yaitu data Perundangan yang akan dilakukan dengan cara inventarisasi mengumpulkan bahan hokum, kemudian dengan cara melakukan sistematisasi melakukan pengurutan sesuai dengan pengelompokan pembahasan. Disini penulis menganalisa dengan menggunakan metode kualitatif dimana metode ini berguna

untuk memberikan kemudahan serta kepastian karena dalam bentuk penyusunan kalimatnya disusun secara sistematis yang berdasar pada asas serta prinsip hukum yang belaku sehingga dalam penulisan penelitian ini diupayakan memberikan suatu uraian-uraian yang hasilnya dapat dipertanggung jawabkan.

1.5.5 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pada saat pengumpulan bahan hukum atau pengambilan bahan hukum, maka yang dilakukan yaitu dengan cara studi kepustakaan. Data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian.[11] Penelitian ini berkaitan untuk mendapatkan landasan teoritis dengan mengumpulkan buku–buku mengenai hukum, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Putusan Pengadilan serta dukumen dan sumber-sumber lainnya. Penelitian ini juga dilakukan dengan melalui meneliti buku literatur guna mendapatkan landasan teoritis dari para ahli serta pengumpulan bahan ini juga di gunakan untuk mengkaji bahan-bahan pustaka yang relevan dengan objek kajian.

[11] *Ibid.*, hal 107.