

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN BERBASIS
APLIKASI ONLINE E-COMMERCE SHOPEE YANG SIFATNYA
MEMPERTEMUKAN PENJUAL DENGAN KONSUMEN SECARA
LANGSUNG**

Andi Reza Agung Pradana

1710111065

Muh. Iman, S.H., M.H.

FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

Email: www.unmuhjember.ac.id

Abstrak

Perkembangan internet dalam aktivitas bisnis sangatlah berpengaruh dan menguntungkan dalam aktifitas bisnis seperti aplikasi e-commerce shopee, tetapi beberapa permasalahan sering timbul di dalam e-commerce ini. Salah satunya dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen yang dirugikan oleh pihak penjual. Disini perlindungan konsumen dipandang sangatlah penting, untuk memberi rasa aman terhadap konsumen. Agar para konsumen dalam melakukan aktifitas jual beli dapat mudah dalam meminta pertanggung jawaban apabila terjadinya sengketa yang dilakukan oleh pihak penjual.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen, Dasar Hukum E-commerce, Tata Cara Penyelesaian Sengketa E-commerce.

Abstract

The development of the internet in business activities is very influential and profitable in business activities such as shopee e-commerce applications, but several problems often arise in this e-commerce. One of them is in protecting consumers who are harmed by the seller. Here consumer protection is seen as very important, to provide a sense of security to consumers. So that consumers in carrying out buying and selling activities can easily ask for accountability in the event of a dispute made by the seller.

Keywords: Legal Protection for Consumers, E-commerce Legal Basis, E-commerce Dispute Resolution Procedures.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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.³

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

¹ Mahir Pradana, *Klarifikasi Jenis-jenis E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Neo Bis, 2015, hal. 33

² *Ibid*, hal 34.

³ Sheren Kangean, Farid Rusdi, *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee Dalam Persaingan E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Prologia, 2020, hal. 81

banyaknya penggunaan aplikasi shopee di Indonesia. Sebagaimana dihimpun Kompas tekno dari laman web retailers.⁴

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

Berangkat dari permasalahan-permasalahan yang timbul tersebut, hukum perlindungan konsumen dipandang semakin terasa penting, mengingat semakin 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.⁵

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.

⁴ <https://tekno.kompas.com/>, diakses pada tanggal 16 September 2021

⁵ Abdul Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung, hal. 48

1.2 Rumusan Masalah

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 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

1.1 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, khususnya 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 semua masyarakat lebih mengetahui lagi tentang bagaimana mekanisme perlindungan hukum terhadap konsumen.

1.2 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 berbasis 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:

1.2.1 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*).⁶

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.

1.2.2 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 sebagai kelompok norma. Tujuan penelitian ini untuk memberikan suatu gambaran, penjelasan dan pemahaman untuk menimbang serta merumuskan suatu permasalahan yang terdapat perbandingan dalam norma hukum dan teori dengan praktek yang ada supaya permasalahan yang timbul dapat terselesaikan.

1.2.3 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 penelusuran-penelusuran dari

⁶ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Predana Group, Jakarta, hal.133

sumber-sumber atau studi pustaka yang berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.

A. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang mengikat.⁷

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

B. Bahan Hukum Sekunder

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

C. 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;

⁷ *Ibid.*, hal 23.

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

1.2.4 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.

1.2.5 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.⁸ 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.

⁸ *Ibid.*, hal 107.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian E-commerce

Perdagangan elektronik atau yang disebut juga e-commerce, adalah penggunaan jaringan komunikasi dan komputer untuk melaksanakan proses bisnis. Pengertian e-commerce sendiri adalah menggunakan internet dan komputer dengan browser web untuk mengenalkan, menawarkan, membeli dan menjual produk. Manfaat dengan penerapan e-commerce sebuah perusahaan dapat memiliki sebuah pasar internasional. Bisnis dapat dijalankan tanpa harus terbentur pada batas negara dengan adanya teknologi digital. Biaya operasional dapat ditekan sedikit mungkin. Mempercepat waktu pemrosesan dan mengurangi resiko human error, mengurangi penggunaan kertas dalam berbagai suatu aktifitas-aktifitas yang pengerjaan mulai dari mendesain, memproduksi, pengiriman, pendistribusian hingga marketing.⁹

2.1.1 Dasar Hukum E-commerce

1. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Sebelum keluarnya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan e-commerce diatur dalam berbagai peraturan Perundang-Undangan seperti, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2002 tentang Hak Cipta, Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2001 Tentang Paten, Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2001 tentang merek, Undang-Undang Telekomunikasi Nomor 36 tahun 1999, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dan lain-lain.¹⁰

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang ITE telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, disahkan dan diterapkan secara umum untuk semua kegiatan yang berkenaan dengan

⁹ Sabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, *Implementasi E-commerce Sebagai Media Penjualan Online*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2015, hal. 2

¹⁰ Ahmad Siregar, *Keasbahan Jual Beli Online Shop Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Ilmiah Advokasi, 2019, hal. 116

suatu perjanjian terutama perjanjian jual beli menggunakan dasar hukum dari Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Begitu juga dengan perbuatan perdagangan atau transaksi jual beli yang dilakukan melalui media elektronik yang berkembang. Sebelumnya menggunakan aturan hukum yang ada dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.¹¹

2. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan

Terkait dengan e-commerce, dalam Undang-Undang Perdagangan juga telah mengatur mengenai perdagangan melalui sistem elektronik atau e-commerce, yang diatur dalam Pasal 65 dan 66. Pemberlakuan aturan e-commerce yang tercantum di dalam Undang-Undang Perdagangan ini berlaku untuk skala Internasional. Maksudnya adalah seluruh transaksi elektronik yang dilakukan pelaku usaha dalam negeri dan luar negeri, yang menjadikan Indonesia sebagai pasar wajib mematuhi aturan e-commerce yang ada di dalam Undang-Undang Perdagangan dan Peraturan Pelaksananya.¹²

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dalam konteks transaksi e-commerce, aspek hukum perlindungan konsumen yang berkaitan langsung dengan konsumen adalah yang mengenai aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha. Aspek perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17.¹³

4. Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

Perdagangan melalui sistem elektronik saat ini diatur dengan, Peraturan Pemerintah Nomor 80 tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik mengatur tentang pihak-pihak yang melakukan, persyaratan, penyelenggaraan,

¹¹ Ellectrananda Anugerah, Dunia Datar: *Suatu Tindakan Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Pelanggan*, Makalah Seminar Nasional UNS Summit & Award, 2017, hal. 250

¹² Az Nasution, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal Keadilan, 2001, hal. 14

¹³ Az Nasution, Op. Cit., hlm. 28

kewajiban pelaku usaha, iklan, penawaran, penerimaan, konfirmasi, kontrak, pembayaran, pengiriman barang, penukaran barang dalam perdagangan dengan sistem, perlindungan data pribadi, penyelesaian sengketa PMSE hingga pengawasan dan pembinaan perdagangan melalui sistem elektronik.¹⁴

Beberapa masalah yang timbul dalam kegiatan transaksi e-commerce, misalnya pembeli yang harus membayar produk yang telah di belinya, akan tetapi tidak melakukan pembayaran dan penjual yang memperdagangkan produknya, akan tetapi tidak sesuai dengan spesifikasi yang telah dijanjikan. Pentingnya permasalahan hukum di bidang e-commerce terutama dalam memberikan perlindungan terhadap para pihak yang melakukan transaksi melalui internet. Keamanan dalam bertransaksi sangatlah mutlak diperlukan demi menjamin keamanan akan data pribadi, maupun nomor kartu kredit, ataupun nomor password, dari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak berkepentingan.¹⁵

2.1.2 Pengertian Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen juga dapat diartikan sebagai sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak para konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah sengketa transaksi konsumen karena yang terakhir ini terkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Sedang berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 disebutkan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa. Dengan demikian dikategorikan sengketa konsumen

¹⁴ <https://www.jogloabang.com/>, diakses pada tanggal 8 November 2021

¹⁵ Riska Mawarni, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-commerce Melalui Facebook*, Jurnal Hukum Progresif, 2016, hal. 1643

apabila terpenuhi unsur adanya sengketa, pelaku usaha, konsumen dan adanya kerugian pihak konsumen.¹⁶

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Secara Elektronik Oleh Penjual Dengan Pembeli di Aplikasi E-commerce Shopee

Dalam melakukan Suatu transaksi peledaksanaan jual beli online secara elektronik juga merupakan salah satu jual beli yang sama dengan jual beli konvensional pada umumnya. Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang selanjutnya disingkat PMSE adalah Perdagangan yang transaksinya dilakukan melalui serangkaian perangkat dan prosedur elektronik.¹⁷

3.2 Hubungan Para Pihak

Dalam hubungan hukum adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban subyek hukum yang satu berhadapan dengan hak dan kewajiban subyek hukum yang lain.¹⁸ Bahwa dalam hubungan hukum terdapat pihak yang berhak meminta prestasi disebut *prestatie subject* dan ada para pihak yang wajib melakukan prestasi disebut *plishts subject*.¹⁹

3.3 Bentuk-bentuk Pelanggan Transaksi E-commerce Shopee

Permasalahan perlindungan konsumen dalam e-commerce merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan, karena beberapa karakteristik khas e-commerce yang cenderung menempatkan pihak konsumen pada posisi yang lemah atau bahkan dirugikan seperti:

¹⁶ Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum Acara Perdata Adaper, 2015, hal. 113

¹⁷ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

¹⁸ R Soeroso, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hal. 269

¹⁹ Pipin Syarifin, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, hal. 70

- a. *The internet merchant* tidak memiliki alamat secara fisik di suatu negara tertentu, sehingga hal ini akan menyulitkan konsumen untuk mengembalikan produk yang tidak sesuai dengan pesanan.
- b. Konsumen kesulitan mendapatkan jaminan dalam *local follow up service as repair*
- c. Produk yang dibeli konsumen ada kemungkinan tidak sesuai dengan *local requirements*²⁰

3.4 Kekurangan Sistem Transaksi Elektronik Yang Menggunakan Metode Cash On Delevery (COD)

- a. Informasi barang dengan keadaan sesungguhnya

Permasalahan yang sering timbul dalam sistem *Cash On Delevery* (COD) dalam bertransaksi mayoritas diakibatkan karena ketidak sesuaian barang yang di terima dengan yang di tawarkan dalam aplikasi shopee atau ketidak sesuaian ekspektasi pembeli dengan barang yang diterima karenakan penjual kerap menampilkan informasi yang cenderung melebih-lebihkan kualitas barang serta tidak melampirkan informasi barang secara jelas.

- b. Metode pengembalian barang yang rumit dan cenderung memberatkan konsumen

Banyaknya kasus pengembalian barang kepada kurir dalam sistem transaksi elektronik COD dikarenakan sistem pengembaliannya yang rumit memakan waktu yang lama, selain itu pelanggan juga harus melampirkan bukti-bukti terkait yang nantinya diverifikasi oleh pihak aplikasi. Pihak aplikasi memiliki kewenangan yang absoult dalam menentukan layak atau tidaknya pengajuan pengembalian barang yang

²⁰ Budi Riswandi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta, hal. 62

diajukan oleh konsumen dengan kata lain kedudukan konsumen menjadi rendah pada perjanjian tersebut²¹ Dalam hal pengembalian barang shopee meberikan batas watuk 5 hari kalender untuk pengembalian barang.²²

a. Ganti rugi terhadap packing barang

Dalam melakukan pengembalian barang yang tidak sesuai atau rusak konsumen dikenai biaya untuk mengganti biaya packing barang kepada pihak kurir, dan beberapa konsumen juga dapat dikenai biaya atas pengiriman barang.²³

3.5 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-commerce Shopee

1. Ruang lingkup perlindungan konsumen

Ruang lingkup perlindungan konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah atau lebih lemah jika produk yang dihasilkan oleh pelaku usaha merupakan jenis produk yang terbatas, pelaku usaha dapat menyalagunakan posisinya yang monopolitis tersebut, hal itu tentu saja akan merugikan para konsumen²⁴

Kondisi konsumen yang banyak dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan namun sebaliknya dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen tidak boleh justru mematikan pelaku usaha karena keberadaan pelaku usaha merupakan suatu hal yang juga esensial dalam perekonomian negara, dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara dua kepentingan yang berbeda yakni; pelaku usaha di satu sisi

²¹ Nabilah Abdula Aqi, Chelsea Mutiara Putri, Dinda Yunisa, *Evaluasi Sitem Cash On Delivery Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik Di Indonesia*, Jurnal IPHI Law Journa, 2022, hal. 257-258

²² Nurkholis Ahmad, Nandasari Arilia Eka, *Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)*, Jurnal As Syar'ah & Hukum, 2022, hal. 96

²³ Nabilah Abdula Aqi, Chelsea Mutiara Putri, Dinda Yunisa, *op cit.*, hal. 261

²⁴ And Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Sah Media, Makassar, hal. 4

dan konsumen di sisi lain, maka penulis memandang bahwa peran pemerintah dalam perlindungan konsumen sangat strategis dan penting²⁵

3.6 Bentuk-bentuk Penyelesaian Sengketa Konsumen E-commerce Shopee

Mengenai bentuk penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce diatur di dalam Pasal 72 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik yang menyantakan bahwa dalam hal terjadi sengketa dalam PMSE, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau melalui mekanisme penyelesaian Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), bab VIII penyelesaian sengketa:

1) Pasal 38 menyebutkan bahwa :

- a) Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian.
- b) Masyarakat dapat mengajukan gugatan secara perwakilan terhadap pihak yang menyelenggarakan sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang berakibat merugikan masyarakat, sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan

2) Pasal 39 menyebutkan bahwa :

- a) Gugatan Perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan.

Selain penyelesaian gugatan perdata sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa

²⁵ *Ibid.*, hal 5.

antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa Pasal 45 ayat 1 dan ayat 2. Budaya hukum masyarakat termasuk faktor yang mempengaruhi arti penting penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 46 tentang gugatan konsumen disebutkan bahwa gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan, sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama (*class action*), lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya, Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.²⁶

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian Sengketa Konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan, dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan Pasal 45 ayat 2 UUPK dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu diusahakan oleh para pihak yang bersengketa,

²⁶ Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, Jurnal Media of Law and Sharia, 2020, hal. 155

sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui BPSK atau badan peradilan.

Dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, pemerintah membentuk suatu badan baru, yaitu Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena UUPK menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja BPSK wajib memberikan putusannya, mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana, Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau hal ini tentunya sangat berguna dalam penyelesaian sengketa transaksi e-commerce antara pelaku usaha dan konsumen. Oleh karena itu, dalam hal penyelenggaraan transaksi e-commerce antara pelaku usaha dan konsumen, apabila terjadi sengketa akan lebih tepat diselesaikan melalui penyelesaian di luar pengadilan yaitu melalui BPSK.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen upaya penyelesaian sengketa konsumen dapat melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa dalam hal ini badan penyelesaian sengketa konsumen tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Jo. Surat keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP.Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian Sengketa konsumen berdasarkan rumusan diatas pada Pasal 52, penyelesaian sengketa konsumen dilakukan dengan tiga cara yaitu:

- 1) Mediasi

Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Mediator tidak

berwenang untuk memutus sengketa, tetapi hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang dikuasakan kepadanya.

2) Arbitrase

Arbitrase berasal dari kata *arbitrate* latin, *arbitrage* belanda, *abitation* inggris, yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau damai oleh arbiter. Arbitrase adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan para pihak secara suka rela setuju untuk terikat pada putusan pihak ketiga yang netral di luar proses peradilan yang normal. syarat-syarat yang harus dipatuhi oleh para pihak antara lain arbitrase tidak melakukan tatap muka dilakukan melalui telephone dan media online, kecuali ada kesepakatan dari kedua pihak, hasil penilaian arbitrase dimasukkan dalam setiap pengadilan.²⁷

3) Konsiliasi

Konsiliasi adalah usaha untuk mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai suatu persetujuan dan penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga yaitu konsiliator. Konsiliator tidak berhak membuat keputusan dalam sengketa untuk dan atas nama para pihak sehingga keputusan akhir merupakan proses konsiliasi yang diambil sepenuhnya oleh para pihak dalam sengketa yang dituangkan dalam bentuk kesepakatan diantara mereka

Penyelesaian sengketa konsumen bisa melalui berbagai metode, antara lain arbitrase, konsiliasi, dan mediasi. Hasil penyelesaian perkara tersebut dicantumkan dalam perjanjian tertulis, agar kuat secara hukum, perjanjian dilampirkan keputusan majelis yang dibubuhi tanda tangan ketua dan anggota majelis adapun bentuk putusan majelis BPSK berupa perdamaian, gugatan dikabulkan, serta gugatan ditolak. Apapun putusan BPSK, semua itu bersifat final dan memiliki kekuatan hukum, eksekusi putusan BPSK bisa diajukan kepada pengadilan negeri tempat konsumen yang

²⁷ *Ibid.*, hal 156.

merasa dirugikan, melihat peraturan dalam Pasal 54 ayat 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Putusan BPSK tidak mungkin bisa diajukan banding hal senada juga diungkapkan dalam keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/.

Namun akan melihat hal sebaliknya di Pasal 56 ayat 2 Undang-Undang perlindungan konsumen di situ tertulis, bahwa ada peluang untuk mengajukan banding ke pengadilan negeri setempat. Pihak yang bersengketa diberikan waktu tenggang 14 hari pasca pembacaan putusan BPSK sayangnya, permasalahan kerap timbul akibat BPSK tidak menegaskan adanya keberatan secara terbatas.

Penyelesaian sengketa dalam transaksi e-commerce diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bab VIII yang menjelaskan tentang penyelesaian sengketa diatur dalam Pasal 38 dan Pasal 39 menjelaskan bahwa gugatan perdata dilakukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, para pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui arbitrase atau lembaga penyelesaian sengketa alternatif lainnya.²⁸

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Pengadilan/ Litigasi

Undang-Undang Peradilan Umum, menentukan ada tiga jenis pengadilan umum, yaitu:

- a. Pengadilan negeri, untuk memeriksa dan memutus perkara perdata dan pidana pada tingkat pertama
- b. Pengadilan tinggi, untuk memeriksa dan memutuskan perkara perdata dan pidana pada tingkat kedua dan tertinggi.
- c. Mahkamah agung, untuk pemeriksaan tingkat kasasi.

²⁸ *Ibid.*, hal 157.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:²⁹

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan litigasi adalah suatu pola penyelesaian sengketa yang terjadi antara para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa itu diselesaikan oleh pengadilan, putusannya sendiri bersifat mengikat. Penggunaan sistem litigasi mempunyai keuntungan dan kekurangannya dalam penyelesaian suatu sengketa.³⁰

4. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Bawasanya e-commerce shopee dalam melakukan perlindungan hukum terhadap konsumen apabila terjadinya tindakan-tindakan yang merugikan, yang dilakukan oleh pihak penjual, perlindungan yang di berikan oleh e-commerce shopee adalah:

Bahwa konsumen dalam melakukan pengembalian barang yang cacat, rusak, atau tidak sesuai saat pembelian barang apabila pembayarannya melalui sistem *Cash On Delivery* (COD) atau pembayaran di tempat, disini para konsumen e-commerce shopee untuk meminta pertanggung jawaban atas ganti rugi kepada pihak penjual para konsumen kesulitan dalam meminta pertanggung jawabannya. Karena apabila konsumen dalam melakukan pembelian melalui shopee non moll pihak shopee

²⁹ Ahmad Mirip, 2017, *Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, jakarta, hal. 234

³⁰ Anita Kolopaking, 2013, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, PT Alumni, Bandung, hal. 39

memutuskan yang bertanggung jawab langsung atas ganti rugi adalah pihak penjual. Disini dalam proses pengembalian barang konsumen kesulitan dikarenakan saat mengkonfirmasi/menghubungi langsung kepada pihak penjual konsumen kesulitan mendapatkan respon dari pihak penjual. Dan juga konsumen saat melakukan pengembalian barang melalui pihak ekspedisi pengiriman, konsumen diharuskan mengisi data-data dari pihak ekspedisi, melampirkan bukti verifikasi dari pihak platform, dan konsumen harus mendapatkan konfirmasi dari pihak penjual atas respon pengembalian barang agar barang dapat dikembalikan kepada pihak penjual, konsumen juga dikenai biaya *packing* atas barang yang telah dibuka. Disini dalam proses pengembalianya sangat rumit dan memakan waktu lama sedangkan dalam waktu pengembalian barang konsumen hanya diberi waktu 5 hari untuk pengembalian barang oleh pihak e-commerce shopee.

4.2 SARAN

Dalam hal ini diharapkan untuk kedepannya bahwa pihak e-commerce shopee menyediakan layanan keluhan kepada konsumen secara offline yang berada pada masing-masing kota terdekat, di mana shopee mempunyai office center di masing-masing kota. Sehingga para konsumen akan lebih mudah dalam menjelaskan keluhannya dan lebih mudah untuk meminta pertanggung jawaban kepada pihak e-commerce shopee, apabila konsumen merasa dirugikan oleh pihak penjual pada saat melakukan transaksi pada platform e-commerce shopee. Dan agar dalam proses pertanggung jawabannya lebih cepat dan tidak memakan waktu lama.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Ahmad Mirip, 2017, *Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- And Haris Hamid, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Sah Media, Makassar
- Anita Kolopaking, 2013, *Asas Iktikad Baik dalam Penyelesaian Sengketa Kontrak Melalui Arbitrase*, PT Alumni, Bandung
- Abdul Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Nusa Media, Bandung
- Budi Riswandi, 2003, *Hukum dan Internet di Indonesia*, UII Press, Yogyakarta
- Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Predana Group, Jakarta
- Pipin Syarifin, 1999, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pustaka Reka Cipta, Bandung
- R Soeroso, 2013, *Pengantar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta

JURNAL:

- Aqi Abdul Nabila, Putri Mutiara Chelsea, Yunisa Dinda, *Evaluasi Sitem Cash On Delivery Meningkatkan Kepastian Hukum Dalam Perkembangan Transaksi Elektronik Di Indonesia*, Jurnal IPHI Law Journal, Vol 2 No.2 Tahun 2022
- Ahmad Siregar, *Keasbahan Jual Beli Online Shop Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*, Jurnal Ilmiah Advokasi, 2019
- Ellectrananda Anugerah, *Dunia Datar: Suatu Tindakan Pemasaran dan Pelayanan Terhadap Pelanggan*, Makalah Seminar Nasional UNS Summit & Award, 2017
- Nurkholis Ahmad, Nandasari Arilia Eka, *Daya Ikat Perjanjian Jual Beli Dalam Marketplace Shopee Dengan Sistem Pembayaran Cash On Delivery (COD)*, Jurnal As Syar'ah & Hukum, 2022
- Nurul Fibrianti, *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum Acara Perdata Adaper, 2015

Nasution Az, *Revolusi Teknologi Dalam Transaksi Bisnis Melalui Internet*, Jurnal Keadilan, Vol 1 No.3 Tahun 2001

Sheren Kangean, Farid Rusdi, *Analisis Strategi Komunikasi Pemasaran Shopee Dalam Persaingan E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Prologia, 2020

Silviasari, *Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Pelaku Usaha dalam Transaksi E-Commerce Melalui Sistem Cash On Delivery*, Jurnal Media of Law and Sharia, 2020

Riska Mawarni, *Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam Transaksi E-commerce Melalui Facebook*, Jurnal Hukum Progresif, 2016

Sabur Miftah Maulana, Heru Susilo, Riyadi, *Implementasi E-commerce Sebagai Media Penjualan Online*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 2015

Mahir Pradana, *Klarifikasi Jenis-jenis E-commerce Di Indonesia*, Jurnal Neo Bis, 2015

UNDANG-UNDANG:

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik

INTERNET:

<https://www.jogloabang.com/>, diakses pada tanggal 8 November 2021 pukul 20:00

<https://tekno.kompas.com/>, diakses pada tanggal 16 September 2021 pukul 12:00