

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan teknologi informasi dan sistem transaksi secara elektronik saat ini dapat menjadikan industri teknologi informasi menjadi industri yang diunggulkan. Selain memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, teknologi informasi juga memberikan banyak keuntungan, yaitu untuk memperluas pangsa pasar ke seluruh dunia tidak harus pergi atau mengirim orang ke negara - negara lain untuk memasarkannya.¹ Kemajuan di bidang teknologi ini memberikan perubahan yang begitu besar pada kehidupan umat manusia dengan segala peradaban dan kebudayaannya. Perubahan tersebut juga memberikan dampak yang begitu besar terhadap transformasi nilai-nilai yang ada di masyarakat.

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini sedang mengarah kepada konvergensi yang memudahkan kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi itu sendiri.² Kemajuan teknologi yang ditandai dengan munculnya penemuan-penemuan baru seperti internet, merupakan salah satu penyebab terjadinya perubahan sosial. Selain itu, penyebab lainnya seperti bertambah atau berkurangnya penduduk, pertentangan-pertentangan dalam masyarakat itu sendiri. Banyak alasan dalam kehidupan manusia yang dapat dikemukakan sebagai penyebab

¹ Yudha Sri Wulandari, 'Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Transaksi Jual Beli E-
² Lathifah Hanim, 'Perlindungan Hukum Bagi Para Pihak Dalam E-Commerce Sebagai Akibat Dari Globalisasi Ekonomi.', *Jurnal Pembaharuan Hukum*, 1.2 2014 hlm. 2

timbulnya suatu perubahan di dalam masyarakat, tetapi perubahan dalam penerapan hasil-hasil teknologi modern sekarang ini banyak disebut sebagai salah satu penyebab terjadinya perubahan sosial.³

Penggunaan internet sebagai media tempat perdagangan dan terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena berbagai keuntungan yang diperoleh perusahaan dan konsumen ketika melakukan transaksi melalui internet. Salah satu media tempat bisnis secara online yang ada di Indonesia yang sudah mulai memanfaatkannya adalah Aplikasi *Shopee*.

Shopee merupakan situs belanja online yang dirancang khusus untuk menyuguhkan berbelanja dengan mudah, aman dan cepat dengan sistem pembayaran dan dukungan logistik yang kuat. *Shopee* memiliki tujuan untuk terus berkembang menjadi *e-commerce* pilihan utama di Indonesia. *E-commerce* pada dasarnya merupakan transaksi bisnis kontak antara penjual dan pembeli dengan menggunakan internet.⁴ *E-commerce* tidak hanya membuat nyaman bagi konsumen, tetapi perkembangan ini memudahkan produsen untuk memasarkan produk yang dapat menghemat waktu dan uang.

Shopee memiliki beberapa fitur layanan yang memudahkan para pengguna *shopee*, salah satu nya adalah layanan dompet digital atau disebut di aplikasi dengan *Shopee Pay*. Fitur layanan dompet digital berfungsi sebagai metode pembayaran dan untuk menyimpan pengembalian dana.

³ Muhammad Ngafifi, 'Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya', *Pembangunan Pendidikan*, Vol 2 Nomor 1, 2014 hlm 39

⁴ Roy Eka Perkasa and others, 'Perlindungan Hukum Pidana Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual/Beli Online (E-Commerce) Di Indonesia', *Diponegoro Law Journal*, 5.4 2016.hlm 3

Shopee Pay merupakan layanan yang berguna untuk mempermudah pengalaman berbelanja di *Shopee*. Adanya *shopee pay* yang melakukan sejumlah promosi berupa *cashback* dan diskon, juga merupakan salah satu faktor utama yang membuat masyarakat terutama daerah perkotaan tertarik untuk bertransaksi secara non tunai. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan layanan dompet digital tidak selamanya berjalan lancar tanpa ada kendala. Dalam praktiknya, penggunaan layanan ini terkadang timbul masalah atau kesalahan yang penyebabnya bukan hanya muncul dari pihak pengguna sendiri, tetapi juga bisa dari pihak penyedia layanan ataupun pihak ketiga. Pengguna seringkali berada di posisi yang tidak diuntungkan apabila terjadi perselisihan antara penyedia layanan dengan penggunanya. Seperti sering terjadinya kasus hilangnya saldo *shopee-pay* yang dialami oleh konsumen sehingga menyebabkan kerugian. Maka, dalam hal ini *shopee* sebagai penyedia layanan dompet digital bertanggung jawab atas perbuatannya dalam bentuk tanggung gugat yang sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti dan memahami pertanggungjawaban dan tanggung gugat bilamana terjadi kerugian dalam penggunaan layanan dompet digital yang dialami oleh pengguna *Shopee pay* dengan judul **“TANGGUNG GUGAT MARKETPLACE SEBAGAI PENYEDIA LAYANAN DOMPET DIGITAL (SHOPEE PAY) TERHADAP KONSUMEN.”**

1.2 Permasalahan

Berpijak pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

Bagaimana Tanggung gugat Marketplace sebagai penyedia layanan dompet digital (*Shopee-pay*) terhadap konsumen ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yakni sebagai berikut :

Untuk Mengetahui dan memahami Tanggung Gugat Marketplace Sebagai Penyedia Layanan Dompet Digital (*Shopee-pay*) Terhadap Konsumen.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dengan adanya hasil penelitian ini, nantinya dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa menambah referensi ilmiah yang berguna untuk pengembangan ilmu hukum di Indonesia yang berhubungan dengan Penundaan Kewajiban dalam Perjanjian Pembiayaan Kendaraan.
 - b. Sebagai sarana latihan dalam melaksanakan penelitian dan menyusun proposal, sehingga dapat memperbanyak pengalaman dan memperluas wacana pengetahuan.
 - c. Sebagai tempat penerapan apa yang diperoleh dari bangku perkuliahan dan menghubungkan langsung dengan praktik di lapangan.
2. Manfaat secara praktis

Menggali seperti apa tanggung gugat pengguna vendor dan penyedia layanan dompet digital. Selain itu, Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, dapat memperluas wawasan dan penghayatan berdasarkan teori maupun praktek, sehingga penyusunan penulisan hukum ini diharapkan dapat bermanfaat pula bagi perkembangan ilmu hukum, khususnya hukum perdata.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan dalam rangka mengadakan penelitian termasuk menganalisis data hasil penelitian. Salah satu tujuannya yaitu sebagai usaha dalam menemukan dan merumuskan bahan-bahan hukum yang didapat menjadi sebuah kesimpulan, sehingga dapat menjawab isu hukum yang peneliti angkat.

Adapun metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1.5.1 Metode Pendekatan

Nilai ilmiah suatu pembahasan dan pemecahan masalah terhadap obyek studi yang diteliti sangat tergantung pada cara pendekatan (*approach*) yang digunakan. Jika cara pendekatan yang digunakan tidak tepat, maka bobot penelitian dan kebenaran tidak akurat. Adapun pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

a pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan menelaah semua undang-undang dan regulasi yang

- bersangkut paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Pendekatan undang-undang dilakukan dalam rangka penelitian hukum untuk kepentingan praktis maupun penelitian hukum untuk kepentingan akademis. Hasil dari telaah tersebut merupakan suatu argumen untuk memecahkan isu yang dihadapi.⁵ Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) digunakan untuk mengetahui tanggung gugat pengguna vendor dan penyedia layanan dompet digital (*shopee pay*) dalam isu permasalahan hilangnya saldo Shopee-Pay yang dialami oleh pengguna jasa aplikasi Shopee.
- b. pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) beranjak dari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang didalam ilmu hukum. Didalam mempelajari pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin didalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum, dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁶
 - c. pendekatan kasus (*Case Approach*) pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus – kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi yang telah menjadi putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan yang tetap.⁷ Hal pokok yang dikaji pada setiap putusan tersebut adalah pertimbangan hakim untuk sampai pada suatu keputusan sehingga dapat

⁵ Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum*. Jakarta, Kencana Prenada Media Grup, hlm.96

⁶ *Ibid*, hlm 137

⁷ *Ibid*, hlm 134

digunakan sebagai argumentasi dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.

1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini secara yuridis normatif (*Legal Research*). Tipe penelitian yuridis normatif (*Legal Research*) adalah tipe penelitian yang dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis substansi peraturan perundang-undangan atas pokok permasalahan atau isu hukum dalam konsistennya dengan asas-asas hukum yang ada.⁸

1.5.3 Bahan Hukum

Bahan hukum adalah bagian terpenting dalam penelitian hukum, tanpa bahan hukum tidak akan mungkin dapat ditemukan jawaban atas isu hukum yang ditengahkan. Guna memecahkan isu hukum yang dihadapi digunakan bahan hukum sebagai sumber penelitian hukum. Adapun sumber bahan hukum yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer (*primary source*) adalah bahan hukum yang bersifat autoritati artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer meliputi peraturan perundang-undangan (*legislation*), catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Bahan hukum primer yang dipergunakan

⁸ Zainuddin Ali, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 24.

sebagai sumber untuk mengkaji setiap permasalahan dalam penulisan skripsi ini antara lain:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder (*secondary source*) meliputi buku teks, risalah, komentar, pernyataan-pernyataan dan majalah-majalah yang menjelaskan dan memaparkan hukum kepada praktisi, ilmuan dan mahasiswa.⁹ Bahan hukum sekunder tersebut merupakan bahan hukum yang melengkapi bahan hukum primer dalam menjawab isu hukum yang ada. Bahan hukum sekunder lainnya berupa hasil informasi yang didapat dari situs internet maupun artikel.

Bahan hukum sekunder yang dijadikan sebagai bahan hukum untuk membantu menjawab isu hukum terkait hilangnya saldo shopee pay yang berhubungan dengan hal tersebut dan yang mampu menjawab apa yang menjadi pertanyaan atau permasalahan dalam penulisan skripsi ini.

⁹ *Ibid*, hlm. 142

1.5.4 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum dilakukan setelah bahan hukum terkumpul. Analisis ini digunakan untuk menemukan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang ada. Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam menyusun kerangka proposal atau skripsi dalam penelitian hukum menurut Peter Mahmud Marzuki:

1. Mengidentifikasi fakta hukum yang ada dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan dengan permasalahan.
2. Mengumpulkan bahan hukum yang relevan dengan permasalahan,
3. Menganalisis masalah yang ada berdasarkan bahan hukum yang telah dikumpulkan,
4. Menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi, dan
5. Mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam bentuk kesimpulan.¹⁰

Analisa bahan hukum dilakukan dalam menganalisis bahan hukum dengan metode deduktif. Metode deduktif adalah proses dari kesimpulan umum untuk memberikan penjelasan yang konkrit mengenai permasalahan hukum yang dapat ditarik dalam hal-hal yang bersifat khusus. Sehingga tidak terjadi pemahaman yang salah mengenai pemecahan masalah isu hukum yang dibahas.

¹⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit.*, hlm. 171.