

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi membawa dampak yang begitu besar bagi tatanan kehidupan. Dampak positif yang di hasilkan oleh perkembangan teknologi yang begitu pesat adalah kemudahan dalam memperoleh informasi secara *online*. Teknologi telah mengubah cara manusia berkomunikasi dan berinteraksi.<sup>1</sup> Hal tersebut mendorong para pelaku usaha untuk semakin inovatif dalam menawarkan dan memasarkan produknya.

Seiring perkembangan teknologi, sistem jual beli pun semakin berkembang. Kini dengan adanya kemajuan teknologi aktivitas jual beli pun lebih mudah dengan sistem *online*. Di zaman modern ini, banyak sekali toko *online* atau *e-commerce* yang berkembang dengan pesat seperti Shopee dan lain-lain.<sup>2</sup> Shopee merupakan salah satu *e-commerce* yang memiliki pencapaian tinggi di Indonesia. Perusahaan ini mulai dikenalkan ke tanah air pada tahun 2015. Diawali dari negara Singapura dulu. Itu artinya, ini adalah tahun kelima toko *online* ini berkembang di negara kita.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Yustian Dhian Novita, Budi Santoso, "Urgensi Pembaharuan Regulasi Perlindungan Konsumen di Era Bisnis Digital", *Jurnal Pemabngunan Hukum Indonesia*, Volume 03, Nomor 01, 2021, hal 47.

<sup>2</sup> Syifa Manzilla Tousiya, Maman Surahman, "Tinjauan Fikih Muamalah dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terhadap Transaksi Jual Beli Dropshipping pada *Marketplace X*", *Jurnal Riset Ekonomi Syariah*, Volume 1, Nomor 2, 2021, hal 95.

<sup>3</sup> Gama Pratama, Analisis Transaksi Jual Beli Online Melalui Website Marketplace Shopee Menurut Konsep Bisnis di Masa Pandemic Covid 19, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Volume 1, Nomor 1, 2020, hal 24.

Pesatnya perkembangan teknologi yang semakin hari semakin canggih dan berinovasi, salah satu perkembangan teknologi yang paling nyata adalah dengan ditemukannya internet. Internet merupakan teknologi yang memungkinkan kita melakukan pertukaran informasi dengan siapapun dan dimanapun orang tersebut berada tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.<sup>4</sup>

Transaksi *online*, baik melalui toko *online* maupun forum belanja *online*, sudah mulai dikenal luas, termasuk di Indonesia. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia menjadi salah satu alasan utamanya. Setidaknya ada alasan umum seperti:<sup>5</sup>

1. Tidak perlu keluar rumah. Kemacetan lalu lintas di jalan raya bias membuat orang enggan pergi ke toko fisik. Belanja *online* lebih efisien;
2. Rata-rata harga produk yang dijual di toko *online* murah.;
3. Pembeli dapat melihat produk dan membandingkan harga dengan lebih mudah;
4. Pelayanan belanja di toko *online* relatif cepat;
5. Belanja *online* bisa dilakukan kapan saja, dimana saja dalam waktu 24 jam;
6. Hemat waktu;
7. Hemat biaya pengiriman;

---

<sup>4</sup> Wenny gustia prasiwi, Murry darmoko, Dr. Karim, S. H., M.Hum, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *E-commerce* Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan”, *Jurnal Judiciary*, Volume 9, Nomor 1, 2020, hal 26-27.

<sup>5</sup> Adi Baskoro, *Buku Pinter Membuat Toko Online*, Jakarta:Transmedia, 2012, hlm. 2-3.

Namun demikian, transaksi *online* bukannya tanpa kelemahan dan bahaya, yang mungkin terbukti merugikan konsumen. Berbagai macam kerugian dan bahaya yang ada, meliputi ketidaksesuaian, ketidakpuasan, ketidakpastian, dan ketidakamanan. Ketidakpastian berkaitan dengan kuantitas, kualitas, harga, dan waktu pengiriman produk dan layanan yang dibeli secara *online*, yang mungkin menyimpang dari jaminan penjual. Ketidakamanan berkaitan dengan perlindungan dan pemeliharaan privasi dan keamanan informasi pribadi, keuangan, dan transaksi konsumen, yang dapat dieksploitasi oleh entitas jahat. Ketidakpuasan konsumen berkaitan dengan tantangan dan biaya yang terkait dengan pengajuan keluhan, pengaduan, atau tuntutan terkait produk atau layanan yang gagal memenuhi persyaratan kualitas atau standar yang telah diantisipasi. Ketidaksesuaian berkaitan dengan perbedaan yang muncul antara produk atau layanan yang diterima pelanggan dan yang dipamerkan vendor melalui media online, termasuk deskripsi, video, atau gambar.<sup>6</sup>

Pencantuman klausa baku berupa pengalihan tanggung jawab pelaku usaha untuk menerima return atas barang yang tidak sesuai dengan kualitas dan spesifikasi yang tertera dalam katalog juga sangat merugikan bagi konsumen. Salah satu contoh klausa baku tersebut adalah sebagai berikut:<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Hikmal Khalis Taufiek, Dias Dhiya Ulhaq, Takbir Ramadhan, Muhammad Ilham, Laura Rahmadini, Farahdinny Siswajanthy, Tinjauan Hukum Ekonomi Terhadap Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi *Online*, *Indonesian Journal of Law and Justice*, Volume 1, Nomor 2, 2023, hal 2.

<sup>7</sup> My Sophie online, syarat dan ketentuan, <http://mysophie-online.blogspot.com/p/syarat-dan%20ketentuan.html>, diakses tanggal 15 Februari 2024 pukul 09.00 WIB.

Pesanan tidak dapat dibatalkan dan barang tidak dapat ditukar atau dikembalikan, jadi pastikan barang yang akan dipesan sesuai dengan keinginan dan ukuran anda sebelum mengirim sms kepada kami.

Contoh kasus yang terjadi kepada Diah Ayu, Surabaya, Jawa Timur, Saya membeli baju (pre-order) di toko bernama igoods.johnny yang merupakan star *seller* di Shopee pada 4 April 2023 dengan NO. PESANAN. 23040488422N67. Pada tanggal 22 April 2023, saya mengajukan banding karena baju yang saya terima sangat jauh berbeda dari foto yang diiklankan. Padahal di deskripsi produk tertera jelas barang 100% original. Sebelumnya saya sempat chat langsung dengan penjual perihal ini, namun belum menemukan titik temu. Dan tiba-tiba di tengah percakapan pada tanggal 22 April, 14:06 saya mendapatkan balasan otomatis bahwa toko sedang libur. Saya menunggu respon dari penjual hingga pada tanggal 25 April, penjual menolak pengajuan pengembalian dana & barang menggunakan alasan barang yang dikirim sudah sesuai. Admin shopee meminta saya untuk memberikan bukti pendukung pengajuan tersebut. Bisa dilihat dari foto, baju yang saya terima tidak sebagus yang diiklankan karena design dan jahitan yang sangat berbeda. Renda di foto jauh lebih panjang dan berbentuk V sedangkan baju yang saya terima berbentuk Y, rendanya sangat pendek (tidak sampai ke bahu/lengan atas) dan bentuk jahitan berbeda. Namun admin Shopee dengan sepihak menolak pengajuan saya dengan alasan barang yang dikirim penjual sudah sesuai tanpa ada diskusi lebih lanjut. Padahal ketika pembeli mengajukan komplain harus menunggu respon dari penjual 3 hari lamanya. Saya sangat kecewa dengan pelayanan mediasi oleh admin Shopee yang cenderung mendukung perilaku *seller*

tidak jujur seperti ini. Sudah jelas sekali produk tidak asli sesuai foto yang dipajang tetapi kenapa pengajuan banding dimenangkan oleh penjual? Hal ini membuat saya jadi berpikir 2x jika hendak membeli barang mahal di aplikasi Shopee ke depannya. Padahal pengalaman di aplikasi *E-commerce* lain ketika ada kerusakan/ketidaksesuaian barang ditanggapi dengan sangat baik. Saya kira sama-sama *E-commerce* berskala besar kualitas pelayanan dapat bersaing, nyatanya tidak. Saya harap ada itikad baik dari pihak Shopee untuk dapat membuka kembali *dispute* pesanan saya dan menyelesaikan masalah ini.<sup>8</sup>

Dalam setiap transaksi atau penggunaan barang atau jasa tertentu, pelaku usaha harus memastikan bahwa hak-hak seluruh konsumen dihormati. Dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Dalam Pasal 9 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Transaksi Elektronik menyatakan 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. Dalam hal ini, informasi yang diciptakan pelaku ekonomi untuk menarik konsumen harus

---

<sup>8</sup> Diah Ayu, <https://mediakonsumen.com/2023/04/28/surat-pembaca/barang-yang-dikirimkan-tidak-sesuai-foto-tetapi-komplain-ditolak-oleh-tim-mediiasi-shopee#googlevignette> ,di akses tanggal 24 Mei 2024 pukul 05.00 WIB.

benar-benar sesuai dengan barang/jasa yang mereka sediakan agar tidak menimbulkan harapan yang berbeda dari konsumen.

Dari pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai hal hal yang berkaitan dengan perlindungan konsumen khususnya pertanggungjawaban atas tidak kesesuaian barang dengan judul :  
“ANALISIS YURIDIS TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP KETIDAKSESUAIAN BARANG YANG DITERIMA PEMBELI DALAM TRANSAKSI JUAL BELI ONLINE DI SHOPEE (BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN).

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee?
2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di Shopee?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bentuk perlindungan konsumen atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di shopee.
2. Untuk menganalisis bentuk pertanggungjawaban hukum penjual atas ketidaksesuaian barang yang diterima oleh pembeli dalam transaksi jual beli *online* di shopee.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Memberikan analisis hukum tentang perlindungan hak-hak konsumen dalam transaksi jual beli online di shopee, khususnya terkait masalah ketidaksesuaian barang yang diterima dengan informasi/deskripsi yang diberikan oleh penjual.
2. Meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat (konsumen dan pelaku usaha) tentang hak dan kewajiban masing-masing dalam transaksi jual beli online, serta upaya hukum yang dapat ditempuh jika terjadi pelanggaran.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Metode Pendekatan**

Dalam penelitian ini pendekatan yang di gunakan adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*) adalah pendekatan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkut paut dengan isu hukum yang ditangani.<sup>9</sup> Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam metode pendekatan perundang-undangan peneliti perlu memahami hirarkhi, dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan.

Telah didefinisikan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2004, peraturan perundang-undangan adalah peraturan yang tertulis yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang dan

---

<sup>9</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung : PT Kharisma Putra utama,2015, hlm.35.

mengikat secara umum. Dari pengertian tersebut, secara singkat dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan statute berupa legislasi dan regulasi. Dengan demikian pendekatan perundang-undangan adalah pendekatan yang menggunakan legislasi dan regulasi.

## 2. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Yang dimaksud dengan pendekatan konseptual (*Conseptual Approach*) adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandang doktrin-doktrin di dalam 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.<sup>10</sup>

### 1.5.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau biasa di kenal dengan penelitian hukum doktrinal (*doctrinal research*), yaitu penelitian yang di lakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.<sup>11</sup>

### 1.5.3 Sumber Bahan Hukum

#### a) Sumber Bahan Hukum Primer

---

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 133.

<sup>11</sup> *Ibid*, hlm 35.

Bahan hukum primer mempunyai sifat autoritatif, yang artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>12</sup>

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum ini terdiri dari:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitase dan Penyelesaian Sengketa;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
6. *United Nations Convention on Contract for the International Sale of Goods.*

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, berupa literatur-literatur tertulis yang berkaitan dengan pokok masalah

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm 141.

dalam studi ini, baik berbentuk buku-buku, makalah-makalah, laporan penelitian, artikel surat kabar, jurnal-jurnal hukum dan lain sebagainya.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Misalnya: kamus-kamus (hukum), internet, media massa, wikipedia, *ensiklopedia*, indeks kumulatif dan sebagainya.

#### **1.5.4 Teknik Analisis Bahan Hukum**

Kegiatan yang di lakukan dalam analisa data penelitian hukum normatif dengan cara data yang diperoleh di analisis secara deskriptif kualitatif yaitu analisa terhadap data yang tidak bisa di hitung. Bahan hukum yang di peroleh selanjutnya di lakukan pembahasan, pemeriksaan dan pengelompokan kedalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi. Dalam penelitian ini, bahan-bahan yang terkumpul akan disistemisasi dan analisis secara deskriptif kualitatif berdasarkan pada prinsip-prinsip atau teori-teori hukum yang terdapat dalam dunia ilmu hukum untuk menghasilkan jawaban dan pemecahan terhadap persoalan-persoalan dalam rumusan masalah.