

PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA TAS CACAT PRODUK DALAM MARKETPLACE SHOPEE : STUDI TRANSAKSI ELEKTRONIK

Salsabila Athiyyatulmajid, Kuswardhani, Muchamad Iksan
Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstrak

Kemajuan teknologi internet telah memberikan perkembangan terhadap jual beli daring. Hal tersebut menyebabkan posisi konsumen yang semakin lemah di hadapan penjual, karena produk yang akan dibeli tidak dapat dicek secara langsung, sehingga apabila cacat tersembunyi hal ini dapat merugikan konsumen. Karena banyaknya kasus cacat produk yang terjadi maka dalam penulisan ini akan membahas mengenai pertanggungjawaban cacat produk baik menurut perspektif undang-undang informasi transaksi elektronik maupun menurut kebijakan marketplace. Dimana apabila menurut UU ITE pertanggungjawaban dapat berupa ancaman penjara dan apabila menurut kebijakan marketplace maka shopee akan bertindak sebagai fasilitator melalui pencarian solusi, dan pengambilan keputusan akan wanprestasi yang terjadi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian normative dimana teknik pengumpulan datanya menggunakan studi kepustakaan. Tujuan dari adanya penelitian ini agar masyarakat yang menjadi korban adanya cacat produk mengetahui bagaimana langkah yang harus diambil dalam mencari pertanggungjawaban menurut UU dan kebijakan yang berlaku.

Kata Kunci: Jual beli, Online, Cacat tersembunyi, Tanggungjawab

Abstract

Advances in internet technology have given development to buying and selling online. This causes the consumer's position to become weaker in front of the seller, because the product to be purchased cannot be checked directly, so that if defects are hidden, this can harm consumers. Due to the large number of cases of product defects that occur, this paper will discuss liability for product defects both from the perspective of the electronic transaction information law and according to marketplace policies. Where if according to the ITE Law liability can be in the form of imprisonment and if according to the marketplace policy it marketplace, Shopee will act as a facilitator through finding solutions, and making decisions about the defaults that occur. This study uses normative research methods where the data collection technique uses library research. The purpose of this research is so that people who are victims of product defects know what steps to take in seeking accountability according to applicable laws and policies.

Keywords: *buying and selling, online, hidden defects, responsibility*

1. PENDAHULUAN

Lahirnya internet telah mengubah paradigma komunikasi manusia dalam aktivitasnya bergaul, berbisnis, dan berhubungan sosial. Internet dianggap telah mengubah konsep jarak dan waktu secara drastis sehingga pada saat ini seolah-olah dunia menjadi kecil dan tidak terbatas. Sekarang setiap orang dapat berhubungan, berbicara, dan berbisnis dengan orang lain yang berada ribuan kilometer dari tempat di mana ia berada hanya dengan mengaksesnya lewat perangkat internet berupa gadget, komputer dan media elektronik lainnya secara cepat, mudah, dan praktis.¹

Banyaknya kemudahan dalam menggunakan fasilitas internet sehingga proses jual beli pada saat ini pun juga mulai menggunakan internet, oleh karena itu antara penjual dan juga pembeli tidak perlu lagi bertemu guna melakukan transaksi jual beli. Proses tersebut dinamakan *e-commerce* atau *electronic commerce*. *E-commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti televisi, radio dan jaringan komputer atau internet.

Proses jual beli dengan menggunakan internet pada dasarnya tidak berbeda dengan jual beli pada umumnya. Media utama dalam jual beli *online* adalah internet. Saat ini telah banyak bermunculan toko-toko *online* dan sebagai implikasinya masyarakat banyak yang beralih yang melakukan jual beli *online*. Toko-toko *online* bersatu di sebuah wadah yang disebut *Marketplace*. *Marketplace* merupakan salah satu platform, platform adalah wadah berupa aplikasi, situs internet, dan/atau layanan konten lainnya berbasis internet yang digunakan untuk interaksi dan/atau fasilitasi perdagangan melalui sistem elektronik.

Salah satu *marketplace* yang ada di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan sebuah platform yang disesuaikan untuk tiap wilayah dan menyediakan pengalaman berbelanja online yang mudah, aman, dan cepat bagi pelanggan melalui dukungan pembayaran dan logistik yang kuat. Pelaku usaha atau penjual di dalam marketplace shopee dapat secara bebas memproduksi barang dan menjual hasil produksinya ke pasar tanpa mencermati kualitas dan mutu barang tersebut, sehingga dalam kenyataannya pihak konsumen harus berhati-hati dengan produk yang akan dikonsumsi demi keselamatan konsumen itu sendiri. Pelaku usaha yang hanya mementingkan kuantitas barang tanpa memperhatikan kualitas barang yang diproduksinya menyebabkan barang yang dihasilkan kadang tidak sesuai dengan standar, bahkan banyak barang

¹ Raharjo, A., Cybercrime, Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi. (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002)

yang rusak atau cacat pasca produksi.²

Bentuk kecacatan pada produk umumnya sebagian besar memiliki kecatatan yang tidak kasat mata dan hanya dapat terlihat dengan ketelitian saat produk sudah diterima oleh konsumen. Tidak jarang adapula kecacatan yang dapat membahayakan konsumen dan secara berjangka dapat menyebabkan barang yang diperjual belikan tidak bekerja sebagaimana fungsinya atau cepat sekali rusak, karena barang cacat pada umumnya memang tampak seolah-olah telah memenuhi standar akan tetapi pada akhirnya dapat merugikan konsumen dalam penggunaannya yang tidak memenuhi tujuan awal produk tersebut, dan mengakibatkan berkurangnya manfaat pada barang, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi konsumen.³

Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 Perubahan atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik digunakan sebagai landasan hukum di dalam menyelesaikan permasalahan antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi online. Berdasarkan ketentuan pasal 9 Undang-Undang No. 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) diketahui bahwa pelaku usaha yang menjual produk melalui sistem elektronik harus memberikan informasi secara lengkap dan benar. Apabila terdapat cacat tersembunyi pada barang yang dikirim atau tidak sesuai dengan yang diperjanjikan maka perbuatan tersebut dapat diancam pidana dalam Pasal 45A ayat (1) Jo. Pasal 28 ayat (1) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang berbunyi ‘Melakukan, yang menyuruh melakukan, dan yang turut serta melakukan perbuatan yaitu dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang menyebabkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik’

Berdasarkan persoalan tersebut diperlukan adanya edukasi mengenai bagaimana pertanggungjawabannya baik dari segi kebijakan *marketplace* sebagai platform jual belinya maupun pertanggungjawaban dari segi undang-undang yang berlaku. Sehingga penulis bermaksud mengkaji persoalan tersebut dalam tesis yang berjudul “Pertanggungjawaban pidana atas cacat produk dalam *marketplace* shopee : Studi transaksi elektronik”

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dijelaskan oleh penulis, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pertanggungjawaban Pidana Atas Cacat Produk dalam Jual Beli *Online*

² Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018)

³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan. Konsumen*, (Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2008)

Ditinjau Dari UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik?

2. Bagaimana bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh *marketplace* shopee dalam mengatasi cacat produk dalam jual beli *online* yang termasuk dalam tindak pidana?

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini disusun dengan menggunakan tipe penelitian yuridis normatif, dalam artian penelitian ini difokuskan untuk mengkaji penerapan kaidah-kaidah atau norma-norma dalam hukum positif.⁴ Dalam konsep ini bertujuan melihat hukum sebagai sesuatu yang identik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan disahkan oleh lembaga atau pejabat yang berwenang. Konsep ini melihat hukum sebagai suatu sistem normatif yang bersifat mandiri, tertutup dan terlepas dari kehidupan masyarakat yang nyata.⁵ Sehingga penelitian ini dilakukan dengan mengkaji UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian hukum normatif ini menggunakan sumber data hukum sekunder, data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya dimana dalam penelitian ini dibedakan menjadi 2 macam, yaitu bahan hukum primer meliputi UU Informasi dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, dan peraturan hukum lainnya. Sedangkan bahan hukum sekunder meliputi buku-buku yang berkaitan dengan jual beli online, makalah, jurnal, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

3. PEMBAHASAN

3.1 Pertanggungjawaban Pidana Atas Cacat Produk Dalam Jual Beli Online Ditinjau Dari UU ITE

Perdagangan melalui dunia maya tersebut disebutkan sebagai suatu model perdagangan yang dilakukan dengan cara baru, di mana antara para pihak yang mengadakan perdagangan tidak saling bertemu secara langsung, namun cukup lewat dunia maya. Sehingga, e-commerce telah merubah paradigma “bisnis klasik” dengan menumbuhkan model-model interaksi antara pelaku usaha dan konsumen di dunia virtual.

Berbagai pilihan produk (barang dan jasa) yang ditawarkan oleh penjual cukup

⁴ Johny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif* (Malang: Bayumedia Publishing, 2006)

⁵ Septiana, Erlies, and Salim., *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013)

beragam dengan harga yang relatif murah. Hal ini memunculkan tantangan yang bersifat positif dan negatif. Tantangan bersifat positif berkaitan dengan kemudahan konsumen untuk memilih produk yang diinginkan tanpa harus datang ke tempat penjual, tetapi cukup dengan fasilitas internet, sedangkan tantangan negatifnya adalah menyebabkan posisi konsumen yang semakin lemah di hadapan penjual, karena produk yang akan dibeli konsumen tidak dapat dicek terlebih dahulu secara langsung, sehingga apabila cacat tersembunyi hal ini dapat merugikan konsumen.

Segala bentuk kecacatan menyebabkan adanya kerugian bagi konsumen. Pengaturan dalam undang-undang tentang ITE Pasal 36 yang berbunyi:

“Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai dengan Pasal 34 yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain”.

Bunyi pasal 36 undang-undang Informasi dan transaksi elektronik menyebutkan “mengakibatkan kerugian”. Disebutkan pula “perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 27 sampai dengan pasal 34”, melihat permasalahan yang dibahas penulis yaitu adanya cacat produk dalam jual beli online maka pasal yang tepat diantara pasal 27 sampai dengan pasal 34 yaitu pasal 28 ayat 1. Dalam UU ITE pasal 28 ayat 1 UU ITE yang mengatur tentang berita bohong dan penyesatan sehingga dapat memunculkan kasus produk yang dikirim cacat. Pasal tersebut berbunyi:

“Setiap Orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam transaksi elektronik.”

Penyebaran berita bohong dan penyesatan memiliki makna yang sama dengan penipuan, dan hal tersebut dapat memunculkan kasus cacat produk. Dimana penjual mempromosikan barang dalam marketplace tetapi ketika sampai ke tangan pembeli barang tersebut cacat atau tidak sesuai dengan apa yang penjual promosikan, sehingga masuk ke dalam penyebaran berita bohong. Penyebaran berita bohong dan penyesatan memiliki makna yang sama dengan penipuan yang mana penipuan dapat dilakukan dengan alasan, yaitu untuk menguntungkan dirinya sendiri atau paling tidak untuk merugikan orang lain atau bahkan dilakukan untuk menguntungkan dirinya sendiri dan merugikan orang lain secara sekaligus. Dengan alasan-alasan tersebut, maka penyebaran berita bohong dan penyesatan dapat dikategorikan sebagai penipuan. Secara umum penipuan itu telah diatur sebagai tindak pidana oleh Pasal 378 KUHP yang berbunyi:

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan memakai nama palsu atau martabat palsu, dengan tipu muslihat, ataupun rangkaian kebohongan, menggerakkan orang lain untuk menyerahkan barang sesuatu kepadanya, atau supaya memberi hutang maupun menghapuskan piutang diancam karena penipuan dengan pidana penjara paling lama empat tahun.”

Pemahaman dari pasal tersebut masih umum yaitu diperuntukan untuk hal di alam nyata ini. Berbeda dengan penipuan di internet yang telah diatur dalam UU ITE. Penipuan ini memiliki ruang yang lebih sempit daripada pengaturan dalam KUHP. Terkait dengan rumusan Pasal 28 ayat (1) UU ITE yang menggunakan frasa “menyebarkan berita bohong”, sebenarnya terdapat ketentuan serupa dalam Pasal 390 Kitab Undang-Undang Hukum Pidana, walaupun dengan rumusan yang sedikit berbeda yaitu digunakannya frasa “menyiarkan kabar bohong”. Pasal 390 KUHP berbunyi sebagai berikut:

“Barang siapa dengan maksud hendak menguntungkan diri sendiri atau orang lain dengan melawan hak menurunkan atau menaikkan harga barang dagangan, fonds atau surat berharga uang dengan menyiarkan kabar bohong, dihukum penjara selama-lamanya dua tahun delapan bulan.”

Berdasarkan dari penjelasan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain yang menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi, artinya pelaku usaha tidak hanya penjual saja tetapi juga penyelenggara situs jual-beli online, dalam penulisan ini yaitu marketplace Shopee.

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. Shopee yang bertindak sebagai pengelola website dan sebagai pihak ketiga juga memiliki tanggung jawab kepada setiap konsumen.

Adanya kasus cacat produk, pihak yang bersangkutan telah melanggar beberapa

pasal yang terkandung dalam UU ITE, yakni;

- a. Pertama, ialah Pasal 27 ayat (3) yang berbunyi: "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak mendistribusikan dan/atau mentransmisikan dan/atau membuat dapat diaksesnya Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik yang memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik"
- b. Kedua, ialah Pasal 28 ayat (1) yang berbunyi: "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik" Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE ini maka hukumnya adalah diancam pidana. Ancaman pidana tersebut juga diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, yakni: "Setiap Orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah)."
- c. Ketiga, ialah Pasal 36 yang berbunyi: "Setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai Pasal 34 yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain".

Suatu produk dikatakan cacat atau dinyatakan tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya, dikarenakan:⁶

- a. Cacat produk (cacat manufaktur), yaitu kondisi produk tidak memenuhi kualitas produk, produk berada di bawah harapan konsumen, produk dapat membahayakan diri dan harta benda konsumen;
- b. Cacat desain (cacat bentuk), yaitu secara bentuk atau desain produk tidak memenuhi standar yang semestinya, sehingga dapat merugikan konsumen;
- c. Cacat peringatan (cacat industri), yaitu produk tidak dilengkapi informasi yang berisi peringatan atau instruksi tertentu dalam hal penggunaannya dan penyimpanannya, sehingga dapat merugikan dan membahayakan konsumen

Terjadinya pelanggaran atas cacat produk dalam jual beli online, melanggar beberapa pasal yang telah disebutkan di atas, maka diperlukan adanya penyelesaian terhadap kasus/sengketa tersebut. Penyelesaian sengketa atas kasus cacat produk yang terjadi dalam

⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011),

transaksi jual beli secara elektronik dapat dilakukan secara litigasi, yaitu upaya penyelesaian sengketa di bawah naungan jajaran kehakiman. Jadi penyelesaian perselisihan melalui litigasi akan dilakukan dengan sistem kehakiman di bawah kekuasaan Mahkamah Agung serta lembaga peradilan dibawahnya. Proses litigasi akan memberi ruang dan kesempatan pada para pihak dalam menyampaikan informasi dan bukti-bukti di depan pengadilan agar majelis hakim dapat memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang permasalahan yang terjadi, dan hakim akan memberikan putusan yang adil dan terbaik bagi para pihak. Putusan dan hasil akhir litigasi dari badan kehakiman ini bersifat mengikat pihak-pihak terkait.

Penyelesaian sengketa konsumen melalui peradilan hanya memungkinkan apabila para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa. Pasal 52 huruf a UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan 3 (tiga) macam cara penyelesaian sengketa, yaitu mediasi, arbitrase dan konsiliasi.

Penyelesaian sengketa selain melalui litigasi dapat juga melalui non litigasi, antara lain :

- a. Negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa, baik para pihak secara langsung maupun melalui perwakilan masing-masing pihak;
- b. Mediasi, merupakan salah satu cara menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, tanpa turut campur terhadap putusan yang diambil oleh kedua pihak;
- c. Konsiliasi, juga merupakan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator
- d. Arbitrase, adalah cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya.

Faktor yang mempengaruhi penegakan hukum menurut Soerjono Soekanto, yaitu:⁷

- a. Faktor hukumnya sendiri
- b. Faktor penegakan hukum
- c. Faktor sarana dan fasilitas

⁷ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)

- d. Faktor masyarakat
- e. Faktor kebudayaan

Kasus adanya cacat produk dalam jual beli *online* apabila disambungkan dengan teori *criminal liability* maka untuk dapat dipidanakan, individu yang dibebankan tanggungjawab harus terbukti melakukan perbuatan pidana dengan kesalahan (unsur subyektif syarat pemidanaan). Individu yang dimaksud adalah penjual dalam marketplace shopee. Menurut unsur subyektif diantaranya yaitu ada kemampuan bertanggungjawab, dimana dalam kasus ini penjual dalam marketplace shopee memiliki kemampuan untuk bertanggungjawab. Unsur kedua yaitu ada hubungan antara pelaku dengan perbuatannya baik dalam bentuk kesengajaan atau kealpaan, dimana dalam kasus ini terdapat hubungan antara penjual dengan perbuatannya yang menyebabkan adanya kecacatan baik cacat bentuk, cacat manufaktur dan cacat industri yang dilakukan dengan cara sengaja menutupi/menyembunyikan maupun karena adanya kealpaan. Dan unsur terakhir yaitu tidak ada alasan pemaaf, dimana dalam kasus ini penjual tidak memiliki alasan yang dapat dibenarkan untuk melakukan kesalahan tersebut, bahwa penjual juga tidak dapat mengklaim alasan atau pembelaan yang sah atas tindakan yang mereka lakukan.

3.2 Pertanggungjawaban Shopee Terhadap Cacat Produk Yang Termasuk Dalam Tindak Pidana

Elektronik berbasis internet ini memberikan suatu pacuan kepada pemasar guna mempersiapkan jasa dan barang yang memiliki kualitas dalam pemasaran digital. Dalam menjalankan komunikasi pemasaran ini, akan lebih baik apabila pelaku bisnis memiliki strategi agar rencana bisnisnya dapat tercapai.⁸ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik maka pengertian dari perdagangan elektronik yaitu suatu tindakan hukum yang telah dilakukan dengan memanfaatkan atau menggunakan sarana elektronik seperti menggunakan komputer, menggunakan jaringan komputer, dan atau menggunakan media elektronik lainnya seperti handphone dan sebagainya. Sedangkan pengertian dari *electronic commerce* atau *e-commerce* yaitu kegiatan-kegiatan yang bersifat bisnis yang melingkupi seluruh bagian konsumen, seluruh manufaktur, seluruh *services providers* dan seluruh dari pedagang

⁸ Situmeang, R. R, *Dampak Bisnis Online Dan Lapangan Pekerjaan Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat (Studi Kasus Jasa Bisnis Online Transportasi Grab Di Kota Medan)*. AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship, 3(3), 2018

sebagai perantara (*intermediaries*) dengan memanfaatkan jaringan-jaringan dari komputer dalam hal ini adalah internet.⁹

Penelitian ini penulis membahas mengenai proses jual beli online di marketplace shopee. Shopee sendiri merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan elektronik atau e-commerce. Shopee merupakan anak perusahaan dari Garena yang berbasis di Singapura dan telah hadir di beberapa negara di kawasan Asia Tenggara seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Shopee juga telah berekspansi ke negara Brasil pada tahun 2019. Di Malaysia, Shopee menjadi portal perdagangan elektronik ke-3 yang paling banyak dikunjungi, menggantikan Lelong dan melampaui peringkat Lazada sebagai aplikasi terbaik di Google Play dan iOS App store. Demikian pula di kalangan konsumen di Indonesia, survei yang dilakukan pada bulan Desember 2017 oleh The Asian Parent mengungkapkan bahwa Shopee adalah platform belanja pilihan pertama bagi para ibu di Indonesia (73%), diikuti oleh Tokopedia (54%), Lazada (51%), dan Instagram (50 %). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Shopee merupakan sebuah korporasi atau perusahaan.

Diketahui bahwa shopee merupakan perusahaan atau korporasi. PT Shopee Indonesia merupakan anak perusahaan dari SEA Group. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015, dan sejak itu memperluas jangkauannya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina. Menurut teori identifikasi bahwa apabila terdapat suatu kasus atau permasalahan maka diperlukan untuk membuktikan kesalahannya tersebut. Untuk membuktikan kesalahan yang sebenarnya, sebagai lawan tanggung jawab perwakilan korporasi baik dalam perbuatan melawan hukum maupun dalam hukum pidana. Apabila melawan hukum maka harus ada bukti yang jelas melihat juga adanya unsur pidana materiil yaitu unsur tindakan/actus reus dimana untuk menganggap suatu perbuatan sebagai tindak pidana, harus ada tindakan atau kelalaian yang melanggar hukum Dalam kasus yang diangkat pada penelitian ini yaitu cacat produk di Shopee ini maka apabila hendak menuntut pertanggungjawaban maka harus dibuktikan dahulu kesalahan yang sebenarnya tersebut melawan hukum, disinkronkan dengan peraturan mengenai jual beli online yang ada dalam undang-undang informasi dan transaksi elektronik. Contohnya apabila hendak menuntut

⁹ Barkatullah, Abdul H, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*, (Bandung: Nusa, 2017)

pertanggungjawaban penjual karena barang cacat produk maka diperlukan pembuktian bahwa penjual mengirimkan barang cacat tersebut. sesuai alur.

Cacat produk yang termasuk ke dalam tindak pidana dapat memiliki beberapa karakteristik, tergantung pada konteks hukum yang berlaku. Berikut adalah beberapa hal yang dapat mengungkap tindak pidana dalam cacat produk:

- a. Cacat tersembunyi : Tindak pidana dapat terjadi jika penjual mengetahui adanya cacat pada barang yang dijual dan dengan sengaja tidak mengungkapkannya kepada pembeli. Cacat tersembunyi adalah kondisi di mana cacat pada barang yang tidak dapat diketahui oleh pembeli pada saat pembelian, tetapi akan terungkap setelah penggunaan atau pemeriksaan lebih lanjut;
- b. Barang tidak sesuai dengan deskripsi : Tindak pidana juga dapat terjadi jika barang yang dipesan tidak sesuai dengan deskripsi yang diberikan oleh penjual. Ini berarti bahwa barang yang diterima oleh pembeli tidak memenuhi spesifikasi atau kualitas yang dijanjikan oleh penjual.
- c. Kerusakan dalam proses produksi : Tindak pidana juga dapat melibatkan barang yang mengalami kerusakan dalam proses produksi atau memiliki cacat teknis yang dapat membahayakan pengguna

Penjual bertanggung jawab atas barang cacat jika penjual mengetahui cacat pada barang sejak awal. Dalam hal ini, penjual harus mengganti barang yang cacat atau mengembalikan uang pembelian kepada pembeli. Penyelesaian tindak pidana yang melibatkan cacat produk dapat melibatkan pengembalian uang pembelian, penggantian barang yang cacat, atau tuntutan ganti kerugian. Penyelesaian ini tergantung pada hukum yang berlaku dan peraturan yang mengatur transaksi jual beli.

Menurut data Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mencatat ada 535 aduan konsumen selama 2021. Aduan konsumen pinjaman online menjadi yang terbanyak sepanjang 2021. Terdapat 16,6% aduan berasal dari konsumen belanja online. Catatan sebanyak 535 aduan pada 2021 ini meningkat 33% dari total aduan tahun sebelumnya. Pada 2020, YLKI mencatat ada 402 aduan yang juga menjadi yang terendah dalam lima tahun terakhir. Sedangkan pada tahun 2022 dalam laporan YLKI, laporan terkait *e-sommerce* terkait 4 hal. Mulai dari barang tidak sesuai (20%), *refund* (32%), pembatalan sepihak (8%), dan barang tidak sampai (7%). Ketua Pengurus Harian YLKI, Tulus Abadi menjelaskan

pengaduan soal *e-commerce* telah masuk 3 besar selama 5 tahun terakhir. Bahkan, pernah menjadi yang paling banyak diadukan oleh masyarakat Indonesia. Sementara itu, Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 1.136 aduan masyarakat terkait *e-commerce* dalam periode 2017 hingga Februari 2023 lalu. Untuk dua bulan pertama tahun 2023 ini, Ketua BPKN, Rizal Edy Halim mengungkapkan telah menerima 20 kasus soal belanja di *e-commerce*.¹⁰

Kasus cacat produk dalam jual beli online di Shopee, Shopee sebagai penyedia platform memiliki kebijakan tersendiri dalam mempertanggungjawabkan kasus tersebut. Menurut laman website resmi Shopee yaitu seller.shopee.ac.id bahwasannya tanggungjawab Shopee bukan berbentuk penggantian barang dalam bentuk fisik, melainkan tanggung jawab Shopee tercermin dalam hal-hal sebagai berikut, yaitu:

a. Menyediakan sarana pelaporan

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) menerima 1.136 aduan masyarakat terkait *e-commerce* dalam periode 2017 hingga Februari 2023 lalu. Untuk dua bulan pertama tahun ini, Ketua BPKN, Rizal Edy Halim mengungkapkan telah menerima 20 kasus soal belanja di *e-commerce*. Shopee sebagai pemilik platform memiliki tanggung jawab untuk menyediakan sarana pelaporan yang memadai terhadap setiap keluhan konsumen. Hal tersebut telah tercermin dari pemberian fasilitas aduan 24 (duapuluh empat) jam melalui customer care shopee. Terdapat beberapa cara untuk menghubungi customer care shopee, dicantumkan dalam website resmi shopee yaitu dengan cara menghubungi nomor 150072 atau email ke cs@shopee.co.id

b. Melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang

Dalam hal transaksi melalui website e-commerce, kerap kali muncul sebuah iklan (ads) ataupun postingan dalam shopee video 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.

¹⁰ Novina Putri, "Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru!", <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru>, (diakses pada 24 agustus 2023)

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- lengkapnya. 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

Shopee menghendaki setiap calon Penjual untuk melakukan pengisian form pendaftaran dengan sebenar-benarnya, menyebutkan informasi toko, jasa kirim, upload daftar produk, verifikasi identitas yang didukung dengan mengupload foto KTP sebagai bukti bahwa calon penjual tersebut merupakan individu sungguhan dan bukan Penjual “fiktif”.

Namun pada proses jual beli masih ditemui banyak kasus dimana penjual tidak jujur mengirimkan barang yang tidak sesuai/cacat kepada pembeli, walaupun pada awal penjual sudah diseleksi pihak shopee ketika hendak membuka toko pada platform shopee. Hal tersebut dikarenakan pada proses jalannya jual beli tidak ada verifikasi ulang pada penjual yang akan mengirimkan pesanan pembeli. Disitulah celah dimana adanya kasus cacat produk dapat terjadi.

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

Tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian 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.

Penulis berpendapat bahwa Shopee memiliki tanggung jawab untuk memastikan produk yang dijual di platform mereka tidak cacat dan sesuai dengan kebijakan Shopee. Jika terjadi cacat produk, Shopee harus memberikan pengembalian barang/dana kepada pembeli dan menangani proses pengembalian tersebut dengan cepat dan efektif. jika terjadi cacat produk, Shopee harus menangani proses pengembalian barang/dana dengan cepat dan efektif.

Penjual dalam marketplace shopee juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan produk yang dijual tidak cacat dan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh Shopee. Perlindungan hukum konsumen terhadap kerusakan/cacat barang yang dibeli di marketplace seperti Shopee harus dijamin dan dilindungi oleh undang-undang yang berlaku.

4. PENUTUP

Kesimpulan yang dapat penulis berikan dalam penulisan Tesis ini adalah cacat produk apabila dilihat dari undang-undang ITE telah melanggar beberapa pasal di dalamnya. Seperti pasal 27 ayat (3) dimana dalam kasus cacat produk memiliki muatan penghinaan dan/atau pencemaran nama baik, selain itu pasal 28 ayat (1) dimana dalam kasus ini terdapat pihak yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik dan yang ketiga melanggar pasal 36 dimana terdapat pihak yang dengan sengaja dan tanpa hak atau melawan hukum melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 sampai Pasal 34 yang mengakibatkan kerugian bagi orang lain.

Terhadap pelanggaran Pasal 28 ayat (1) UU ITE ini maka hukumannya adalah diancam pidana. Ancaman pidana tersebut juga diatur dalam Pasal 45A ayat (1) UU ITE, dimana setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian konsumen dalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (1) dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Kasus cacat produk dalam jual beli online yang melanggar beberapa pasal dalam UU ITE maka diperlukan adanya pertanggungjawaban oleh pihak terkait. Pertanggungjawaban dapat melalui penyelesaian sengketa litigasi, yaitu upaya penyelesaian sengketa di bawah naungan jajaran kehakiman. Dimana penyelesaian perselisihan melalui litigasi akan dilakukan dengan sistem kehakiman di bawah kekuasaan Mahkamah Agung serta lembaga peradilan dibawahnya. Para pihak dalam menyampaikan informasi dan bukti-bukti di depan pengadilan agar majelis hakim dapat memperoleh gambaran yang jelas dan lengkap tentang permasalahan yang terjadi, dan hakim akan memberikan putusan yang adil dan terbaik bagi para pihak. Putusan dan hasil akhir litigasi dari badan kehakiman ini bersifat mengikat pihak-pihak terkait.

Penyelesaian sengketa selain melalui litigasi dapat juga melalui non litigasi, yaitu

diantaranya melalui cara *pertama* negosiasi, yang dapat dilakukan oleh para pihak yang bersengketa menyelesaikan sengketa di luar pengadilan, dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, *kedua* konsiliasi, penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantara pihak ketiga/mediator yang berfungsi sebagai fasilitator, *ketiga* arbitrase, cara penyelesaian sengketa secara non litigasi, dengan bantuan arbiter yang ditunjuk oleh para pihak sesuai bidangnya.

Cacat produk yang melanggar pasal 28 ayat (1) UU No 19/2016 tentang ITE, yang menyebabkan shopee sebagai penyedia platform berkewajiban untuk bertanggungjawab. Menurut laman website resmi Shopee yaitu seller.shopee.ac.id bahwasannya tanggungjawab Shopee seperti menyediakan sarana pelaporan, melakukan penghapusan dan pemblokiran terhadap konten terlarang, perlindungan terhadap data-data pribadi konsumen, menyeleksi penjual-penjual yang hendak membuka tokonya di website Shopee, penyediaan garansi shopee, dll.

Tanggung jawab Shopee tidak berupa pengantian 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.

PERSANTUNAN

Puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta’ala tuhan semesta alam yang mana dengan karunia dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini, yang penulis persembahkan untuk:

1. Diri sendiri, Salsabila Athiyyatulmajid, terima kasih karena selalu dapat bertahan dan terus berusaha untuk menyelesaikan tesis ini walau diiringi dengan air mata, rasa hampir ingin menyerah tapi terus berusaha, terima kasih sudah berjuang melawan segala hal yang menghalangi proses pengerjaan tesis ini, terima kasih karena sudah mau bertahan dan bertanggungjawab hingga akhir.

2. Ummi Idha dan Abi Badawi, terima kasih atas segala doa dan kasih sayang yang diberikan, juga dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini. Terima kasih untuk segala hal yang diberikan kepada penulis dalam bentuk doa, materi, support, dan kepercayaan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini. Semoga Allah membalas kebaikan abi dan ummi dengan kebaikan yang berlipat ganda.
3. Prof. Dr. Bambang Sumardjoko, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta;
4. Prof. Aidul Fitriciada Azhari, SH., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta
5. Dr. Kuswardani, SH., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan dan koreksi sehingga menjadi lebih baik dengan selesainya penulisan tesis ini;
6. Ibu Wardah Yuspin, S.H., M.Kn., Ph.D., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, masukan, dan koreksi sehingga menjadi lebih baik dengan selesainya penulisan tesis ini;
7. Seluruh Dosen Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan banyak ilmu pada penulis.
8. Staff Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta, yang telah membantu selama perkuliahan dan yang telah memberi kemudahan dalam administrasi;
9. Teman-temanku tersayang, Putri Mei Kusumaningtyas dan Dalal Hibaul Aisyi yang tiada hentinya selalu mensupport penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
10. Teman-teman Himpunan Magister Ilmu Hukum terutama Nur Lina Afifah Litti dan Fadil Muhammad yang telah banyak memberi dukungan dan semangat dalam proses pembuatan awal sampai akhir tesis ini.
11. Teman-teman PPTQ Griya Qurán yang selalu menemani penulis dalam menyelesaikan tesis ini
12. Semua pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terimakasih atas support dan bantuan yang telah diberikan kepada saya

DAFTAR PUSTAKA

Raharjo, A. Cybercrime, Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2002

- Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2018)
- Adrian Sutedi. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan. Konsumen*. Bogor: PT. Ghalia Indonesia, 2008
- Johny Ibrahim, *Teori Dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia Publishing, 2006
- Septiana, Erlies, and Salim., *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011
- Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007)
- Situmeang, R. R, *Dampak Bisnis Online Dan Lapangan Pekerjaan Terhadap Peningkatan Pendapatan Masyarakat (Studi Kasus Jasa Bisnis Online Transportasi Grab Di Kota Medan)*. AJIE - Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship, 3(3), 2018
- Barkatullah, Abdul H, *Hukum Transaksi Elektronik Di Indonesia*. Bandung: Nusa, 2017
- Novina Putri, “Korban Penipuan Ecommerce RI Makin Banyak, Cek Data Terbaru!”, <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230302140853-37-418315/korban-penipuan-ecommerce-ri-makin-banyak-cek-data-terbaru>, (diakses pada 24 agustus 2023)