

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM
APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI ASAS IKTIKAD BAIK
DAN HUKUM PERIKATAN**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata 1
pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum**

Oleh:

SATRIA TRILAKSANA AKBAR

C100160277

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM
APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI ASAS IKTIKAD BAIK
DAN HUKUM PERIKATAN**

PUBLIKASI ILMIAH

oleh:

SATRIA TRILAKSANA AKBAR

C 100 160 277

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen Pembimbing



(Mutimatun Ni'ami, S. H., M.Hum.)

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM
APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI ASAS IKTIKAD BAIK
DAN HUKUM PERIKATAN**

**OLEH
SATRIA TRILAKSANA AKBAR
C100160277**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Senin, 16 November 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

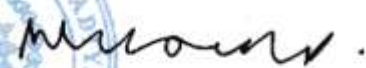
Dewan Penguji:

1. Mutimatun Ni'ami, S. H., M.Hum.
(Ketua Dewan Penguji)
2. Darsono, S. H., M. H.
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Septarina Budiwati, S. H., M. H.
(Anggota II Dewan Penguji)

()
()
()

Dekan,




Prof. Dr. H. Khudzaifah Dimiyati, S.H., M.Hum
NIK. 537/NIDN. 0727085803

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam publikasi ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 16 November 2020

Penulis



SATRIA TRILAKSANA AKBAR
C100160277

PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PARA PIHAK DALAM APLIKASI SHOPEE DITINJAU DARI ASAS IKTIKAD BAIK DAN HUKUM PERIKATAN

Abstrak

E-commerce tidak hanya memberikan kemudahan terhadap konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk. Namun kenyataannya, saat membeli barang secara online tidak ada jaminan kualitas produk. Ulasan tak bisa selalu diandalkan dan semua petunjuk belum tentu meyakinkan, penjual kadang sengaja menyesatkan konsumen demi meningkatnya penjualan secara online. Sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan iktikad tidak baik dari pihak penjual online, maupun iktikad tidak baik dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak online. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Jenis Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode studi lapangan dengan melakukan wawancara dan observasi. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan metode analisis deduktif. Responden dalam penelitian ini adalah beberapa penjual dan pembeli yang bertransaksi jual beli melalui aplikasi Shopee. Penelitian ini ditinjau berdasarkan asas iktikad baik dan hukum perikatan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi para pihak dalam aplikasi Shopee. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyaknya kasus yang mencederai prinsip asas iktikad baik dan perikatan yang sesuai hukum ketika para pihak melakukan jual beli menggunakan aplikasi Shopee. Sebagai contohnya yaitu sering terjadinya wanprestasi dan pembobolan rekening Shopeepay.

Kata kunci: e-commerce, asas iktikad baik, kerugian

Abstract

E-commerce not only makes it easy for consumers, but this development makes it easier for producers to market their products. But in reality, when buying goods online there is no guarantee of product quality. Reviews are not always reliable and all leads are not necessarily convincing, sellers sometimes deliberately mislead consumers in order to increase sales online. So that in some cases there is often a mismatch related to the goods ordered by the consumer due to bad faith from the online seller, or bad faith on the part of the consumer by canceling orders which cause losses from the online party. The approach method used in this research is a juridical empirical approach. This type of research is descriptive. Types of data used are primary data and secondary data consisting of primary legal materials and secondary legal materials. Methods of data collection using field study methods by conducting interviews and observations. The data analysis method used in this research is deductive analysis method. Respondents in this study were several sellers and buyers who made buying and selling transactions

through the Shopee application. This research was reviewed based on the principles of good faith and engagement law relating to legal protection for parties in the Shopee application. The results of this research indicate that there are still many cases that injure the principles of good faith and legal agreements when the parties are buying and selling using the Shopee application. For example, the frequent occurrence of defaults and fraud of Shopee pay accounts.

Keywords: e-commerce, the principle of good faith, disadvantages

1. PENDAHULUAN

Kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi pada era globalisasi saat ini merupakan pengaruh perkembangan zaman yang akan terus dirasakan umat manusia. Jaman serba *digital* yang memiliki pengaruh besar terhadap perilaku manusia yang dulu sangat primitif, sekarang dapat dikatakan berubah menjadi perilaku manusia yang modern. Semua hal yang dianggap terbatas kini sudah dapat dilampaui dengan canggihnya teknologi.

Kegiatan manusia sebagai pencipta, pengembang dan pengguna teknologi dan komunikasi saat ini sedang mengarah kepada sesuatu yang memudahkan pengguna itu sendiri. Salah satunya dapat dilihat dari perkembangan media internet yang sangat pesat. Internet sebagai suatu media informasi dan komunikasi elektronik telah banyak dimanfaatkan untuk berbagai kegiatan, antara lain untuk kegiatan jual beli atau perdagangan (Badrulzalam, 2001).

Dengan semakin majunya perkembangan teknologi dan informasi yang begitu cepat menimbulkan inovasi baru yaitu jual beli melalui *online*. Hal ini disebabkan dari meningkatnya kesibukan rutinitas masyarakat, sehingga menyebabkan tidak banyaknya waktu untuk mengunjungi toko konvensional guna untuk memenuhi kebutuhan. Maka dari itu konsumen akan beralih untuk belanja secara *online* karena lebih gampang, selain itu faktor harga juga mempengaruhi konsumen sehingga lebih tertarik untuk belanja secara *online*. Transaksi jual beli melalui internet berbeda dengan transaksi toko konvensional. Melalui transaksi elektronik atau disebut "*e-commerce*", pihak pembeli mengakses internet ke *website*, yang kemudian pihak pembeli mencari barang yang diinginkan, pembeli mengirimkan penawaran dalam halam penjual tersebut, menelpon atau mengirim pesan singkat kepada penjual. Setelah melakukan tawar menawar

terjadi kesepakatan maka penjual dan pembeli akan menentukan mekanisme pembayaran.

Melalui *e-commerce* semua formalitas-formalitas yang biasa digunakan dalam transaksi konvensional dikurangi, di samping tentunya konsumen mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan dan membandingkan informasi seperti barang dan jasa secara lebih leluasa tanpa dibatasi oleh batas wilayah (Mansyur dan Gultom, 2005).

Saat ini Indonesia sedang marak dengan hadirnya toko *online* yang berbentuk pasar *online (marketplace)*. *Marketplace* ini merupakan tempat berkumpulnya penjual dan pembeli dalam sebuah situs *website*. Dapat dikatakan bahwa dalam satu situs *website* terdapat banyak pelaku usaha yang melakukan penjualan barang atau jasa secara *online* dimana konsumen bisa dengan mudah untuk memilih.

Salah satu jenis *marketplace* yang cukup terkenal di Indonesia saat ini yakni Shopee. Shopee yang merupakan *marketplace* termuda setelah Tokopedia dan Lazada, yang telah berhasil mengguncangkan dunia *e-commerce* dalam waktu singkat, berdiri pada tahun 2015 yang di pimpin oleh Chris Feng sekaligus pendiri dan CEO, ia sendiri adalah lulusan terbaik di Universitas Singapura. Shopee juga bermitra dengan lebih dari 70 penyedia layanan kurir diseluruh pasarnya untuk menyediakan dukungan logistik bagi penggunanya. Shopee juga berkolaborasi dengan berbagai jasa logistik lokal, serta penyedia jasa transportasi daring.

Dalam hal ini penulis memilih aplikasi Shopee untuk menjadi wadah mencari informasi terkait perjanjian jual beli yang dilakukan oleh para pihak di aplikasi Shopee karena berbagai alasan. Pertama, Shopee adalah *top e-commerce* di Indonesia pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan mencapai 97,7 juta. Sejak mencatatkan kasus positif pertama Covid-19 di Indonesia pada Maret, jumlah kunjungan ke situs Shopee mengalami peningkatan dari 76,5 juta meningkat menjadi 97,7 juta pada Juni 2020. Peningkatan jumlah kunjungan ke situs Shopee juga disinyalir akibat adanya layanan Shopee Pay yang sedang gencar-gencar mengakuisisi pengguna baru dengan penawaran promo *cashback* yang sangat menggiurkan. Selain *ShopeePay* bisa digunakan untuk pembayaran digital di

berbagai *merchant*, *ShopeePay* juga bisa digunakan oleh kamu untuk berbelanja *online* di Shopee. Kedua, korelasi dari alasan ini dengan data yang ada pada alasan pertama yaitu dengan banyaknya pengguna Shopee pada tahun 2020, memudahkan penulis untuk mencari responden wawancara terkait isi dari penulisan penelitian ini. Ketiga, semakin banyak transaksi yang terjadi di aplikasi Shopee membuat banyak celah masalah juga yang terjadi ketika para pihak melakukan transaksi jual beli. Pada akhirnya, alasan-alasan itulah yang membuat penulis memilih aplikasi Shopee untuk wadah objek penelitian ini karena lebih *relateable* dengan kondisi yang sekarang ini.

Yang menjadi tolok ukur asas iktikad baik berupa kewajiban para pihak untuk memberikan informasi atau pemberitahuan keadaan yang sesungguhnya kepada pihak lain dan kewajiban untuk memeriksa atau meneliti segala sesuatu dengan seksama. Kedua hal tersebut merupakan wujud adanya iktikad baik subjektif yang harus dimiliki pada saat kontraktual. Sedangkan yang menjadi tolok ukur sebuah perikatan yang sudah sesuai dengan hukum ialah Perikatan yang lahir dari suatu perjanjian harus memenuhi syarat sahnya perjanjian. Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, suatu perjanjian itu sah apabila terpenuhi 4 (empat) syarat, yaitu: 1. Adanya kata sepakat; 2. Kecakapan untuk membuat perjanjian; 3. Adanya suatu hal tertentu; 4. Adanya causa yang halal.

E-commerce tidak hanya memberikan kemudahan terhadap konsumen, namun perkembangan ini memudahkan produsen dalam memasarkan produk. Namun kenyataannya, saat membeli barang secara *online* tidak ada jaminan kualitas produk. Ulasan tak bisa selalu diandalkan dan semua petunjuk belum tentu meyakinkan, penjual kadang sengaja menyesatkan konsumen demi meningkatnya penjualan secara *online*. Sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan iktikad tidak baik dari pihak penjual *online*, maupun iktikad tidak baik dari pihak konsumen dengan membatalkan pemesanan yang menimbulkan kerugian dari pihak *online*.

Maka dari itu dapat dilihat apakah pelaksanaan perjanjian jual beli *online* ini dilakukan dengan jujur atau dilakukan iktikad baik oleh masing-masing pihak

seperti yang diterapkan di dalam “KUH Perdata pasal 1320” tentang syarat suatu perjanjian dan pasal 1338 ayat (3) tentang suatu perjanjian harus dilakukan dengan iktikad baik, maka tentu semestinya asas fundamental didalam pelaksanaan perjanjian termasuk perjanjian secara *online* yaitu iktikad baik haruslah dipahami dan diterapkan dengan sebaik-baiknya agar tidak menimbulkan terjadinya wanprestasi didalam pelaksanaan perjanjian secara *online*. Berkaitan dengan dengan wanprestasi didalam perjanjian secara *online*, maka dari itu menjadi penting untuk mengetahui bagaimana “perlindungan” hukum bagi para pihak yang tidak memiliki iktikad baik didalam perjanjian yang dilakukan secara *online* (Dewi dan Suyatna, 2018).

Namun tak dapat dipungkiri juga, dibalik banyaknya kemudahan yang ditawarkan oleh perdagangan secara *online*, masih menimbulkan beberapa permasalahan. Perselisihan diantara para pihak sangat rentan terjadi dikarenakan didalam pelaksanaan jual beli secara *online*, para pihak tidak bertemu secara langsung (tatap muka) melainkan hanya melalui media *online* saja, sehingga dalam beberapa kasus sering terjadi ketidaksesuaian terkait dengan barang yang dipesan oleh pihak konsumen yang dikarenakan iktikad tidak baik dari pihak penjual di *online shop* ketika menjelaskan mengenai detail produknya, maupun juga iktikad tidak baik dari konsumen dengan membatalkan pemesanan barang secara sepihak yang mana hal tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak pelaku bisnis *online*.

Dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis hasil penelitian mengenai perlindungan hukum para pihak dalam aplikasi Shopee ditinjau dari asas iktikad baik dan hukum perikatan.

2. METODE

Metode yang diterapkan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris yakni membahas tentang bagaimana hukum berlaku dalam masyarakat (Ali, 2017). Metode pendekatan yuridis empiris adalah penelitian hukum dengan cara memadukan atau menggabungkan antara yuridis (norma-norma hukum) dengan empiris (implementasi hukum yang nyata dalam masyarakat) mengenai

efektifitas hukum di lingkungan masyarakat. Dengan kata lain metode Yuridis Empiris adalah penelitian yang memadukan *das sollen* (norma hukum yang telah dikodifikasi) dan *das sein* (realitas yang ada di masyarakat).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Perjanjian Antara Penjual dan Pembeli dalam Transaksi Jual Beli di Situs Belanja Shopee.

Pelaksanaan perjanjian tersebut dapat terwujud melalui: shopee merupakan sebuah situs *e-commerce* yang menggunakan media elektronik. Oleh karena itu, para pihak yang melakukan transaksi jual beli harus menyetujui terlebih dahulu untuk menggunakan sistem elektronik yang disepakati, sistem elektronik yang disepakati dalam hal ini adalah penggunaan *website* www.Shopee.co.id sebagai perantara sekaligus sebagai pihak ketiga. Pihak Penjual harus mendaftarkan diri dan tokonya terlebih dahulu di situs Shopee dengan menyertakan data yang sebenarnya tanpa ada rekayasa, dan kemudian pihak Shopee akan mensortir dan memverifikasi data tersebut. Kemudian apabila pihak Shopee menganggap bahwa data-data calon Penjual tersebut telah valid dan layak, pihak Shopee akan menyetujui permohonan Penjual untuk membuka tokonya di situs Shopee. Melalui verifikasi data oleh pihak Shopee tersebut, maka dapat membantu para calon Pembeli dalam mempercayai keaslian toko yang ada pada situs Shopee tersebut, walaupun dalam implementasinya masih banyak terdapat toko-toko palsu yang lolos verifikasi oleh Shopee. Konsumen Shopee juga dituntut untuk mendaftarkan diri dengan data yang sebenarnya, dan harus melalui tahap verifikasi oleh Shopee.

Dalam proses penjualan barang, pihak Penjual akan mengupload barang jualannya dengan ketentuan untuk mengupload beberapa gambar dari berbagai sudut, guna memudahkan calon pembeli untuk meneliti barang yang akan dibelinya. Pihak Penjual juga dituntut untuk memberikan keterangan yang serinci-rincinya akan barang yang diperjualkan melalui pecantuman harga, kondisi, ukuran, warna, dan detail lain yang selengkaplengkapannya. Pecantuman detail tersebut akan memudahkan Pembeli dalam mengetahui kondisi barang yang akan

dibelinya sehingga apabila dikemudian hari terdapat perbedaan spesifikasi barang antara yang tertera di *website* dan kondisi aslinya, Pembeli dapat melakukan tuntutan atas penggantian barang.

Calon Pembeli dapat menanyakan mengenai barang yang akan dibeli, berkaitan dengan ketersediaan stok, detail barang, dan hal lainnya melalui fitur chat yang disediakan oleh Shopee. Pihak Penjual akan menanggapi pertanyaan Pembeli tersebut dengan selengkap-lengkapnyanya.

Apabila Pihak Pembeli telah setuju untuk membeli suatu barang, maka Pembeli harus menekan tombol yang bertuliskan “*checkout*” dan barang tersebut akan dimasukkan ke dalam keranjang belanja. Kemudian transaksi dilanjutkan dengan pengisian data diri lengkap beserta alamat yang akan dituju, serta pemilihan opsi pengiriman dengan berbagai ekspedisi yang telah menjadi rekan Shopee. Pilihan ekspedisi yang tersedia terdiri dari; JNE, J&T, SiCepat, dan Go-Send. Pembeli bebas menentukan pilihan ekspedisi yang akan digunakan. Apabila pembeli telah memilih jasa ekspedisi yang akan digunakan, proses akan dilanjutkan dengan perhitungan total belanja beserta ongkos kirim.

Mengenai proses pembayaran, Shopee menyediakan berbagai macam opsi dalam melakukan pembayaran, antara lain: Melalui rekening Bank BCA, Mandiri, BNI, BRI, kartu kredit, *ShopeePay*, *ShopeePay Later* atau dan pembayaran tunai di gerai Indomaret. Dana yang nantinya akan dibayarkan pembeli akan masuk ke rekening Shopee, dan tidak langsung dibayarkan ke Penjual. Shopee akan menyalurkan dana dari Pembeli ke Penjual apabila barang telah sampai ke tangan Pembeli.

Apabila Penjual telah menerima rincian pembelian beserta pembayaran dari Pihak Pembeli, Penjual harus dengan segera (paling lama 3 hari) mengirim barang tersebut. Apabila dalam jangka waktu 3 hari Pembeli tidak mengirimkan barangnya dan tidak melakukan konfirmasi kepada Pembeli, maka dana yang telah dibayarkan pembeli akan secara otomatis dikembalikan pihak Shopee ke rekening Pembeli. Pembeli yang melakukan pembayaran melalui gerai Indomaret, maka dana yang dibayarkan akan dikembalikan ke *ShopeePay* Pembeli. Pembeli dapat melakukan pelacakan akan status barangnya melalui fitur “status belanja”.

Penjual dituntut untuk selalu aktif dalam mengupdate status barang Pembeli mulai dari penerimaan rincian, pemrosesan barang, hingga ke tahap pengiriman.

Mengenai durasi waktu pengiriman melalui ekspedisi, terdapat beberapa opsi pilihan durasi pengiriman, mulai dari satu (1) hari hingga empat (4) hari. Apabila status barang telah sampai di pihak ekspedisi, maka tanggung jawab selanjutnya mengenai durasi pengiriman akan diakomodasi oleh Pihak Ekspedisi.

Berkaitan dengan barang yang telah sampai, Pembeli harus melakukan konfirmasi kepada pihak Shopee bahwa barang telah sampai, agar kemudian dana dapat disalurkan ke pihak Penjual. Pembeli dapat memberikan *rating* untuk pelayanan yang diberikan Penjual melalui pemberian bintang dari angka satu (1) hingga angka lima (5). Pembeli juga dapat memberikan ulasan mengenai barang tersebut melalui fitur kolom komentar di dalam foto barang yang dibeli tersebut. Komentar harus ditulis dengan sejujur-jujurnya guna memberikan apresiasi dan penilaian positif terhadap barang dan pelayanan penjual, sehingga para calon pembeli dapat mempertimbangkan pembelian barang melalui ulasan yang diberikan oleh Pembeli lainnya. Apabila Pembeli secara aktif memberikan ulasan-ulasan terhadap pelayanan Penjual di Shopee, maka Shopee akan memberikan *reward*/hadiah berupa koin Shopee yang dapat digunakan untuk pembelian barang di Shopee. Apabila barang yang dikirim Penjual tersebut terdapat kerusakan, maka Pembeli dapat menyampaikan keluhannya kepada *customer care*.

3.2. Masalah yang muncul ketika para pihak melakukan transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan asas iktikad baik dan hukum perikatan melalui aplikasi Shopee

Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada responden, ditemukan beberapa masalah yang sering muncul ketika para pihak melakukan transaksi jual beli yang tidak sesuai dengan asas iktikad baik dan hukum perikatan. Melalui wawancara yang telah dilakukan, bentuk-bentuk masalah tersebut berupa:

3.2.1 Wanprestasi

Wujud wanprestasi yang terjadi saat transaksi jual beli yang dilakukan oleh para pihak adalah berupa ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis, 2 (dua) dari 3 (tiga) responden konsumen mengalami masalah yang sama yaitu ketika membeli barang dengan detail informasi yang tertera di aplikasi Shopee tidak sesuai ketika barang tersebut diterima oleh konsumen.

Dapat dikatakan bahwa para pelaku usaha (penjual) sudah mencederai asas iktikad baik secara objektif, dimana dalam sebuah perjanjian yang telah disetujui oleh para pihak, para pihak tersebut wajib mengindahkan norma-norma kepatutan dan keadilan yang berlaku didalam masyarakat yang diikuti dengan niat baik dan kejujuran. Didalam asas iktikad baik yang mempunyai arti objektif tidak terletak pada keadaan jiwa manusia, akan tetapi terletak pada tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam melaksanakan janji yang telah disepakati dalam perjanjian tersebut.

3.2.2 Pembatalan Sepihak

Kejadian pembatalan sepihak ini sangat merugikan konsumen, pasalnya pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu.

Dapat diketahui bahwa dari pihak Shopee sendiri tidak memperhatikan asas iktikad baik, karena adanya terkait dengan penyalahgunaan keadaan. Penulis beranggapan bahwa adanya penjualan cepat atau *flash sale* yang dilakukan oleh pihak Shopee ini memanfaatkan embel-embel *flash sale* dengan harga murah agar mendapatkan perhatian dari pengguna aplikasi Shopee agar membeli barang tersebut, namun nyatanya ketika pembeli barang tersebut membayar lunas barang yang sudah dibeli, sebelum dikirim ke alamat pembeli sudah dibatalkan secara sepihak oleh Shopee dengan alasan stok barang habis.

Iktikad baik bermakna bahwa kedua belah pihak harus berlaku satu dengan lainnya tanpa tipu daya, tanpa tipu muslihat, tanpa mengganggu pihak lain, tidak hanya melihat kepentingan diri sendiri saja, tetapi juga kepentingan pihak lainnya.

3.2.3 *Spam Seller* Dimana-mana

Karena kemudahan dalam berjualan di Shopee ini, jadi banyak produk “*dropship* tidak kreatif”. Maksud dari *dropship* yang tidak kreatif adalah banyaknya satu jenis produk yang di jual di aplikasi Shopee dengan foto sama, deskripsi sama, dan harga juga mirip-mirip yang membuat calon konsumen/pembeli bingung dan kurang rasa percaya ketika ingin membeli.

Hasil analisis penulis dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada responden dari pihak pelaku usaha (penjual) maupun konsumen (pembeli), terkait dengan masalah *spam seller* dimana-mana ini, merupakan sebuah perilaku yang sangat tidak mengindahkan asas iktikad baik dalam proses jual beli di aplikasi Shopee. Meskipun para responden yang juga pelaku usaha (penjual) yang diwawancarai oleh penulis tidak melakukan hal tersebut dan sudah menerapkan kejujuran dalam menjual barangnya di aplikasi Shopee, namun 3 (tiga) responden tersebut sama-sama merasakan kekhawatiran, pasalnya mereka sering menjumpai hal tersebut. Dan para penjual pasti resah karena takut rasa kepercayaan dari calon pembeli hilang akibat banyaknya *spam seller* oleh *dropship* yang kurang kreatif ini. Disamping itu salah satu responden menyatakan bahwa ada tujuan buruk yang dilakukan oleh pelaku *spam seller* untuk meningkatkan reputasi produk dan tokonya dengan cara melakukan *fake order*.

Dari sisi konsumen (pembeli) sendiri juga merasakan hal yang sama, para responden yang diwawancarai oleh penulis sangat menyayangkan hal ini karena selain membuat resah dan tidak nyaman hal ini membuat calon pembeli mengurungkan niat untuk membeli barang, karena takut terjadi hal yang dapat merugikan calon pembeli. Hal ini didasari oleh hilangnya rasa percaya terhadap penjual karena melakukan *spam seller*.

Meskipun iktikad baik bersifat dinamis, yakni dalam hal melaksanakan perbuatan ini kejujuran harus berjalan seiring dengan hati sanubari dari seorang manusia. Jadi perlu dipahami bahwa manusia sebagai anggota masyarakat harus jauh dari sifat merugikan orang lain. Dengan kata lain menggunakan kelicikan,

paksaan ataupun penipuan pada saat membuat suatu perjanjian itu jelaslah sangat tidak diperbolehkan.

3.2.4 Pembobolan Akun Shopee

Masalah berikut ini merupakan peristiwa dimana akun konsumen dibobol kemudian pihak lain yang tidak bertanggung jawab memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun Shopee.

Hasil analisis penulis terkait masalah ini adalah terletak dimana satu pihak ingkar janji terhadap apa yang telah dijanjikan di awal. Dilihat dari syarat dan ketentuan layanan yang diakses oleh penulis di *website* www.Shopee.co.id, tepatnya di kewajiban PT.Shopee Indonesia poin 1 yang menyatakan: “Melindungi segala informasi yang diberikan pengguna pada saat pendaftaran, mengakses, dan menggunakan seluruh layanan dalam situs Shopee”. Namun pada kenyataannya, masih terjadi peretas akun Shopee yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Menilik dari kasus diatas pihak Shopee Seharusnya melakukan perlindungan terhadap data pribadi konsumen termasuk dalam masalah ini adalah data kartu kredit konsumen. menghendaki setiap konsumen untuk mengisi data data diri yang sangat lengkap 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-lengkapnyanya. atas dasar hal tersebut maka pihak Shopee memiliki tanggung jawab untuk melindungi data konsumen dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang ingin melakukan pencurian akan data tersebut melalui peretasan akun.

Makna iktikad baik mengacu kepada standar perilaku yang *reasonable* yang tidak lain bermakna bahwa orang harus mematuhi janji atau perkataannya dalam segala keadaan, atau suatu tindakan yang mencerminkan standar keadilan atau kepatutan masyarakat sebagai penghormatan tujuan hukum. Namun dalam masalah ini, pihak Shopee tidak mematuhi janji yang tercantum dalam syarat dan

ketentuan layanan dalam kewajibannya melindungi data-data yang telah diberikan kepada Shopee dari konsumen.

3.3 Perlindungan hukum bagi para pihak yang melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee

Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen Shopee ini, didasari oleh masalah-masalah yang seringkali dialami oleh konsumen Shopee dalam kegiatan transaksi jual-beli nya melalui situs belanja *online* Shopee. Melalui penelusuran yang telah dilakukan, bentuk-bentuk kerugian tersebut berupa: Wanprestasi, terdapat ketidaksesuaian antara barang yang diterima dengan barang yang dipesan oleh konsumen.

Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu. *Spam seller* dimana-mana, suatu peristiwa dimana banyak produk yang dijual dengan foto sama, deskripsi sama, dan harga juga mirip-mirip yang membuat konsumen bingung mana yang terpercaya. Pembobolan akun Shopee, akun konsumen dibobol kemudian pihak lain memanfaatkan data-data kartu kredit atau bank pemilik akun Shopee untuk disalahgunakan, seperti membeli barang dengan dana pemilik asli akun Shopee.

Menyadari adanya beberapa kelemahan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Pemerintah bersama DPR mengundangkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Beberapa pasal dalam UU ITE ini berusaha menutup kelemahan UUPK dalam hal perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Dapat dilihat dari Pasal 9 UU ITE: “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan”. Kemudian Pasal 10 menyatakan mengenai syarat sertifikasi keandalan bagi pelaku usaha serta Pasal 2 dan Pasal 18 yang memberikan solusi bagi permasalahan pilihan hukum dan pilihan forum mengadili apabila transaksi elektronik melibatkan pihak yang berkedudukan hukum di negara lain (Kalangi, 2015).

Seiring dengan perkembangan muncul beberapa hal yang harus menjadi perhatian, misalnya dalam kontrak/perjanjian yang terjadi dalam kegiatan transaksi elektronik, yang dalam hal ini terjadi dalam transaksi jual beli melalui situs belanja *online* Shopee. Di Indonesia, sudah ada Undang-Undang khusus yang mengatur mengenai hal ini, Undang-Undang tersebut adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Sebagai pelaku transaksi elektronik, Shopee tunduk kepada tata aturan hukum yang berlaku di dalam Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Terdapat aturan dalam pasal 17 UU ITE yang menyebutkan bahwa: “Para pihak yang melakukan transaksi elektronik wajib beriktikad baik dalam melakukan interaksi dan/atau pertukaran informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik selama transaksi berlangsung”.

Selanjutnya, ketentuan transaksi elektronik diatur dalam Pasal 18 UU ITE, yaitu: “Transaksi elektronik yang dituangkan ke dalam kontrak elektronik mengikat para pihak”.

Mengenai pengawasan terhadap suatu situs *E-Commerce* juga menjadi perhatian khusus Pemerintah yang tertuang melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan yang diatur dalam Bab VII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik diatur di dalam Pasal 65. Pasal tersebut mengatur tentang identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan teknis barang dan kualifikasi jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran, sampai dengan cara penyerahan barang. Suatu situs *E-Commerce*, baru dapat dinyatakan secara sah dapat melakukan kegiatan jual-beli apabila telah memenuhi syarat-syarat dalam Pasal 65 UU Perdagangan tersebut (Ilhami, 2015). Terkait dengan data dan informasi pelaku usaha *e-commerce* yang diharuskan terdaftar dalam Pasal 65 UU Perdagangan, pada dasarnya telah diatur dalam Undang-Undang No.11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di dalam Pasal 15 ayat (1).

Masalah yang muncul dalam hal terjadi sengketa pada transaksi *e-commerce* yang bersifat Internasional adalah menentukan hukum/pengadilan mana yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa (Mansur dan Gultom, 2005). Dalam Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, pengaturan mengenai

transaksi *e-commerce* yang bersifat Internasional terdapat dalam Pasal 18. Menurut Pasal 18 ayat (2) UU ITE para pihak berwenang untuk menentukan hukum mana yang berlaku apabila terjadi sengketa di kemudian hari (*choice of law*).

Selain para pihak dapat menentukan hukum yang berlaku, para pihak juga dapat secara langsung menunjuk forum pengadilan, arbitrase, dan lembaga penyelesaian sengketa lainnya yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa diantara mereka (Pasal 18 ayat 4). Untuk menyelesaikan sengketa *e-commerce* yang bersifat Internasional, sebaiknya menggunakan mekanisme ADR (*Alternative Dispute Resolution*). Alasannya adalah bahwa dengan menggunakan ADR maka para pihak tidak perlu dipusingkan dengan perbedaan sistem hukum, budaya, dan bahasa (Mansur dan Gultom, 2005).

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadinya kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 UUPK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui jalur non litigasi digunakan untuk mengatasi keberlikuan proses pengadilan, dalam Pasal 45 ayat 4 UUPK disebutkan bahwa:

“Jika telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya itu dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa”.

Penyelesaian sengketa melalui jalur non litigasi dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Direktorat Perlindungan Konsumen, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dan pelaku usaha sendiri (Makarim, 2005).

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan lembaga swadaya masyarakat yang diakui oleh pemerintah yang dapat berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen (UUPK Pasal 44 ayat 1 dan 2). YLKI menyediakan sarana dengan bentuk pengaduan terhadap transaksi yang bermasalah yaitu dengan membuka pengaduan dari empat saluran yang ada yaitu telepon, surat, dengan datang langsung ke kantor YLKI, dan *email*. Dari sisi

pemerintah melalui Direktorat Perlindungan Konsumen, upaya konsumen yang dapat dilakukan hampir sama dengan YLKI, yaitu melakukan pengaduan disertai dengan bukti kejadian. BPSK merupakan badan bentukan pemerintah yang tugas utamanya adalah melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Penyelesaian masalah melalui badan ini sangat murah, cepat, sederhana, dan tidak berbelit-belit (Susanto, 2008). Kemudian dari sisi pelaku usaha, umumnya pengaduan yang ada dapat berasal dari saluran telepon, surat, dan email yang diterima oleh *customer service*.

Dasar hukum untuk mengajukan gugatan di pengadilan terdapat dalam Pasal 38 ayat 1 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik dan Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam Pasal 38 ayat 1 UU ITE disebutkan bahwa:

“Setiap orang dapat mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyelenggarakan Sistem elektronik dan/atau menggunakan teknologi informasi yang menimbulkan kerugian”.

Sedangkan gugatan yang diajukan berupa gugatan perdata (Pasal 39 ayat 1). Sedangkan dalam Pasal 45 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa:

“Setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Diakuinya alat bukti elektronik sebagai alat bukti yang sah di pengadilan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 ayat 1, 2, dan 3 Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik maka alat-alat bukti yang dapat digunakan oleh konsumen di pengadilan adalah: Bukti transfer atau bukti pembayaran. SMS atau email yang menyatakan kesepakatan untuk melakukan pembelian. Nama, alamat, nomor telepon, dan nomor rekening pelaku usaha.

Pihak-pihak yang boleh mengajukan gugatan ke pengadilan dalam sengketa konsumen menurut Pasal 46 UUPK adalah: Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli warisnya Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi

syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang tujuan didirikannya lembaga ini adalah untuk kepentingan konsumen dan pemerintah atau instansi terkait.

Dengan berlakunya prinsip hukum bahwa setiap orang yang melakukan suatu akibat kerugian bagi orang lain, harus memikul tanggung jawab yang diperbuatnya. Maka dalam hal ini konsumen dapat mengajukan tuntutan berupa kompensasi/ganti rugi kepada pelaku usaha. Kompensasi tersebut menurut Pasal 19 ayat 2 UUPK meliputi pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa sejenis yang setara, perawatan kesehatan, dan pemberian santunan sesuai ketentuan perundang-undangan.

4. PENUTUP

Pelaksanaan transaksi didalam aplikasi Shopee yang melibatkan para pihak, diawali dengan perjanjian persetujuan yang harus disepakati oleh pengguna aplikasi Shopee baik penjual maupun pembeli untuk menggunakan sistem elektronik, setelah semua disepakati dan diverifikasi oleh pihak Shopee barulah pembeli dapat mengunggah barang yang akan dijual dan pembeli dapat berbelanja dan menanyakan barang yang ingin dibeli, kemudian apabila setuju pembeli melakukan “*checkout*” dan transaksi dilanjutkan ke proses pembayaran, namun sebelum pembayaran pembeli mengisi data diri lengkap beserta alamat yang akan dituju, serta pemilihan opsi pengiriman dengan berbagai ekspedisi yang telah menjadi rekan Shopee. Setelah dikonfirmasi oleh pihak Shopee pembayaran tersebut, maka penjual mengirim barang dalam waktu yang sudah ditentukan, kemudian pembeli menunggu barang sampai ke alamat yang sudah ditentukan, ketika barang sudah diterima pembeli wajib melakukan konfirmasi agar hasil pembayaran dapat diteruskan kepada penjual. Dari awal sampai akhir pelaksanaan perjanjian dan transaksi di aplikasi Shopee muncul masalah-masalah yang tidak sesuai dengan standar asas iktikad baik dan standar perikatan yang sesuai dengan hukum, khususnya mengenai wanprestasi, pembatalan sepihak, banyaknya *spam seller*, dan pembobolan akun Shopee.

Pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam transaksi elektronik di Indonesia telah dapat diakomodasi dengan baik oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik telah mampu memberikan perlindungan yang memadai bagi konsumen dalam melakukan transaksi jual beli barang bergerak melalui *E-commerce*. Pengaturan mengenai Perlindungan Konsumen dalam transaksi elektronik tersebut dapat dilihat dalam pengaturan mengenai penggunaan data pribadi konsumen, pengaturan mengenai syarat sahnya suatu transaksi *e-commerce*, pengaturan mengenai klausula baku, pengaturan tentang validitas subjek hukum, otentikasi subjek hukum dan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam memasarkan dan memproduksi barang dan jasa yang dapat dijadikan acuan bagi objek dalam transaksi *e-commerce*.

Perlindungan hukum kepada konsumen Shopee berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK) dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik Nomor 11 Tahun 2008 (UU ITE) terlihat dari pengaturan mengenai perlindungan hak-hak konsumen dan pemberian ganti rugi. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan tuntutan yang kiranya sejalan dengan UUPK dan UU ITE sehingga memberikan kepastian hukum bagi konsumen. Pemerintah dan masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam perlindungan konsumen melalui fungsi pengawasan. Pengawasan tersebut dapat terlihat dari dibentuknya Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) sebagai wadah untuk secara bersama-sama memperjuangkan, memberikan nasihat, menyebarkan informasi, dan membantu konsumen dalam memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan juga dapat melaporkan kerugiannya kepada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur litigasi, Pengawasan terhadap situs *e-commerce* juga dilakukan, guna menciptakan keamanan dalam bertransaksi.

Beberapa jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh diantaranya melalui jalur pengadilan yang diatur dalam pasal 45 dan pasal 46 Undang-undang Perlindungan Konsumen, serta Pasal Pasal 47 mengenai penyelesaian sengketa diluar pengadilan “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas maka peneliti memiliki beberapa saran yaitu sebagai berikut: kepada para pihak yang hendak melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Shopee kiranya lebih memperhatikan standar asas iktikad baik dan standar perikatan yang sesuai dengan hukum dalam melakukan transaksi jual beli, karena kedua hal tersebut merupakan elemen penting dalam mewujudkan pelaksanaan hak dan kewajiban penjual dan pembeli serta *e-commerce* sebagai pihak ketiga.

Walaupun perlindungan hukum atas transaksi elektronik telah dijamin dan diatur dalam Undang-Undang sebagaimana dijelaskan diatas, namun prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi haruslah dikedepankan agar dapat meminimalisir dampak kerugian yang mungkin timbul dikemudian hari. Dengan demikian, para pihak harus lebih selektif dan teliti lagi dalam melakukan transaksi secara *online* dan mengedepankan asas iktikad baik selain aspek keamanan transaksi sebagai pertimbangan utama agar timbul kepercayaan (*trust*) ketika sedang bertransaksi.

Perlindungan hukum kepada para pihak yang melakukan jual beli melalui aplikasi Shopee berdasarkan UU Perlindungan Konsumen dan UU Transaksi Elektronik yang diterapkan oleh Shopee kiranya sesuai dengan kenyataan yang ada agar para pihak mengetahui secara jelas hak dan kewajibannya masing-masing. Peran pemerintah dan masyarakat dalam pengawasan perlindungan kiranya dapat membantu para pihak dalam setiap permasalahan yang dialami.

Pengelola situs Shopee kiranya dapat memaksimalkan pelayanannya melalui penambahan ketentuan baru yang dapat meminimalisir kerugian konsumen, misalnya: Penjual wajib diverifikasi secara ketat dalam hal catatan finansial dan catatan kepolisian, penjual harus memiliki alamat outlet atau toko

fisik secara jelas sehingga mudah dicari, serta mencantumkan nomor telepon yang setiap saat dapat dihubungi, dan pencantuman nama-nama anggota manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Zainudin. (2017). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Badruzaman, M.D., (1983). *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata: Buku III, tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*. Bandung: Alumni.
- Dewi, R.A. and Suyatna, I.N., (2018). Implementasi Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Melalui Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 4(2).
- Edmon, M., (2004). *Kompilasi Hukum Telematika*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ilhami, S.R. (2015). Pengawasan dalam Transaksi E-Commerce, *Jurnal JOM*, 2(1).
- Kalangi, A. (2015). Kedudukan Dan Kekuatan Mengikat Perjanjian Transaksi Melalui Internet (E-commerce). *Lex Privatum*, 3(4).
- Mansur, D.M.A. dan Gultom, E., (2005). *Cyber Law: Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: Refika Aditama..
- Serfiani, C.Y., Purnomo, S.D. dan Hariyani, I., (2013). *Buku Pintar Bisnis Online dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama..
- Susanto, H., (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Wijaya, I.G.K.W. dan Dananjaya, N.S., (2018). Penerapan Asas Itikad Baik Dalam Perjanjian Jual Beli Online. *Kertha Semaya: Journal Ilmu Hukum*, 6(8).