

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan Konsumen menyangkut banyak aspek. Salah satunya ialah aspek hukum. Hukum dalam masyarakat selalu berkembang secara dinamis sesuai dengan perkembangan masyarakat itu sendiri. Hukum mempunyai arti yang sangat besar dalam masyarakat. Hukum berfungsi untuk mengatur kehidupan masyarakat, sehingga dapat melindungi kepentingan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen mendapat perhatian khusus karena berkaitan dengan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain, dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.¹

Hukum perlindungan konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen di Indonesia. Menurut Ketentuan Umum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian perlindungan konsumen adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.² Perlindungan terhadap konsumen juga membutuhkan pemikiran yang luas sehingga tidaklah dapat dikaji dari suatu aspek hukum semata-mata, mengingatkan kepentingan konsumen pada dasarnya sudah ada sejak awal sebelum barang dan/ atau jasa diproduksi.

Menurut ketentuan Pasal 4 UUPK, konsumen memiliki hak sebagai berikut³:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi, serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan;

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, Hal. 3.

² Pasal 1 Angka (2), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

³ Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja, 2000, *Hukum tentang Perlindungan Hukum*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, Hal. 29.

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mnedapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar, jujur, serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sebagaimana telah dikemukakan, konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan oleh sebagian pelaku usaha, oleh sebab itu hak-hak konsumen perlu dilindungi⁴. Selanjutnya tujuan perlindungan konsumen, adalah untuk mengangkat harkat hidup dan martabat konsumen, yaitu dengan cara menghindarkan dari hal negatif pemakaian barang dan/ atau jasa⁵.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara materiil maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat semakin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih. Dengan demikian upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen.

Perkembangan teknologi yang semakin luas di semua bagian kehidupan, termasuk dalam kegiatan perdagangan. Sejak awal, perdagangan dilakukan dengan cara tradisional⁶, tepatnya dengan bertemu antara pembeli dan pelaku usaha dalam penawaran harga secara langsung. Berjalan dengan kemajuan inovasi teknologi, pasar dan toko yang menjadi tempat penawaran jual beli telah mengalami perubahan. Pelaku usaha dan konsumen saat ini tidak perlu lagi untuk bertemu dalam melakukan persetujuan jual beli. Perkembangan internet membawa banyak perubahan sebagai media lain untuk terus dikembangkan lebih lanjut. Kecepatan, Kenyamanan, dan biaya yang sedikit dari internet dipertimbangkan oleh banyak orang untuk menggunakannya, termasuk dalam melakukan pembelian dan penjualan secara online⁷. Online adalah istilah ketika kita berhubungan dengan web atau bisa disebut internet, yang terhubung

⁴ Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, Hal. 22.

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

⁶ Siswanto Sunarso, 2009, *Hukum Informasi dan Transaksi Elektronik*, Rineka Cipta, Jakarta, Hal. 5.

⁷ Imam Sjahputra, 2002, *Problematika Hukum Internet Indonesia*, Prenhallindo, Jakarta, Hal. 92.

dengan email, media sosial, dan berbagai macam media lain yang dapat dimanfaatkan melalui internet.

Dalam era globalisasi ini, juga perkembangan teknologi informasi internet telah memberikan dampak positif bagi masyarakat Indonesia. Dengan adanya teknologi internet telah merubah gaya hidup masyarakat Indonesia yang tradisional menuju masyarakat modern. Seperti layaknya internet, jejaring sosial tidak hanya berfungsi sebagai media informasi dan media komunikasi saja, melainkan membuka sebuah marketplace baru dalam jaringan bisnis dunia maya yang tanpa batas⁸.

Transaksi atau bisnis melalui dunia maya atau media internet yang disebut dengan istilah electronic commerce atau e-commerce, sudah cukup lama dikenal di Indonesia, terutama sejak dikenalnya credit cards, automated teller machines dan telephone banking. Istilah-istilah tersebut semakin banyak dikenal karena dipergunakan untuk keperluan yang luas, salah satunya dalam jual-beli.

Transaksi online ini juga memiliki beberapa kelemahan. Dengan menggunakan transaksi online yang tidak mempertemukan antara yang memiliki usaha online dan pembeli langsung dan dimana konsumen tidak dapat melihat barang yang diinginkan secara nyata (dalam wujud dan kondisi yang sebenarnya) hal ini dapat menimbulkan masalah yang merugikan pembeli dalam melakukan transaksi online. Contoh adalah tidaksesuainya barang yang di janjikan, tidaktepatnya waktu pengiriman barang. “Faktor Keamanan transaksi online seperti keamanan pembayaran adalah salah satu masalah bagi masyarakat yang membeli barang online”. Jual beli adalah suatu kegiatan umum yang sering di lakukan antar masyarakat sedangkan e-commerce adalah suatu gaya hidup baru yang dimana melakukan transaksi online yang menggunakan jaringan internet sebagai perantara. E-Commerce merupakan model gaya hidup baru dalam dunia perdagangan yang dimana kita sebagai masyarakat masa kini tidak perlu repot untuk membeli sesuatu tanpa menguras tenaga dan waktu kita.⁹

⁸ <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170315104148-185-200219/peta-persaingan-situs-e-commerce-di-indonesia> diakses pada tanggal 10 April 2022, Pukul 22.23 WIB.

⁹ I Putu Erick Sanjaya Putra, I Nyoman Putu Budiarta dan Ni Made Sukaryati, 2019, *Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Jual Beli Barang Melalui E-Commerce*, Jurnal Analogi Hukum, Vol. 1, No. 2, Hal. 240.

Indika Ramadhana, 2023

UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA MARKETPLACE ONLINE

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Hukum

[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Top Brand Index Shopee

Brand	Top Brand Index		
	2020	2021	2022
Shopee.com	20,0%	41,8%	59,9%
Lazada.co.id	31,9%	15,2%	21,8%
Tokopedia.com	15,8%	16,7%	10,2%
Blibli.com	8,4%	8,1%	5,1%
Bukalapak.com	12,9%	9,5%	2,5%

Sumber: *Top Brand Index 2020-2022*¹⁰

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa Shopee selalu memuncaknya peringkat pada Top Brand Award. Shopee menjadi salah satu e-commerce yang mendapatkan penilaian terbaik di Indonesia. Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Sea Group, dan di Indonesia dikelola oleh PT.Shopee Indonesia. Dengan kelebihanannya yaitu aplikasi yang mudah digunakan, beragamnya metode pembayaran, mempunyai fitur COD (Cash on Delivery), terdapat banyak promo menarik dan juga pembeli dapat mendapatkan uang dengan menjadi Dropshiper Shopee. Lalu, Shopee juga mempunyai kekurangan yakni lambatnya respon Customer Service, ketentuan promo gratis ongkir berbelit-belit dan seringnya menemui penjual yang kurang baik¹¹. Dengan penjelasan kelebihan dan kekurangan tersebut memungkinkan kehadiran Shopee dapat mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat, termasuk di Indonesia¹². Sejak peluncurannya, Shopee Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, bahkan hingga April 2022 aplikasinya sudah di download oleh lebih dari 100.000.000 (Seratus Juta) lebih pengguna. Menawarkan one stop mobile experience, Shopee menyediakan fitur live chat yang memudahkan para penjual dan pembeli untuk saling berinteraksi dengan mudah dan cepat.

Akan tetapi pada kenyataannya, dalam transaksi jual beli pada marketplace online Shopee, terjadi pula praktik-praktik yang merugikan pembeli atau konsumen. Kasus pada Shopee yang di dapatkan melalui penelusuran adalah sebagai berikut:

¹⁰ https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=shopee diakses pada 24 Mei 2022, Pukul 20.30 WIB

¹¹ <https://www.pinhome.id/blog/kelebihan-dan-kekurangan-shopee/> diakses pada tanggal 12 Mei 2022, Pukul 09.30 WIB

¹² <https://id.wikipedia.org/wiki/Shopee> diakses pada tanggal 12 April 2022, Pukul 22.30 WIB.

1. Pembatalan sepihak, pesanan dibatalkan sepihak oleh Shopee karena stok barang habis atau terjadi kesalahan program, padahal konsumen telah membayar lunas terlebih dahulu¹³.
2. Pengaduan cukup sulit, konsumen yang memiliki masalah dengan pengiriman, pengembalian barang dan/atau dana, sering mendapat ketidakjelasan dari pihak Shopee jika melakukan komplain. Mulai dari proses yang lama, hingga komplain tidak diperhatikan¹⁴.
3. 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 Shopee¹⁵.

Ditetapkannya Undang-Undang yang berkaitan dengan E-Commerce, menandakan perhatian dan keseriusan pemerintah dalam mengatur regulasi perlindungan konsumen di Indonesia. Akan tetapi, pelaksanaan penegakannya dalam dunia transaksi elektronik juga masih jauh dari harapan. Masih banyak kasus-kasus yang penyelesaiannya tidak maksimal dan cenderung mengabaikan hak-hak konsumen. Banyak sekali pula kasus-kasus yang sama sekali tidak ada penyelesaiannya, karena konsumen cenderung lebih memilih untuk tidak mempermasalahkannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan tersebut ke dalam sebuah skripsi dengan judul:

“UPAYA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM TRANSAKSI JUAL BELI PADA MARKETPLACE ONLINE”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diperoleh pokok permasalahan, yakni upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada

¹³<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20180903205453-206-327324/shopee-dan-lazada-angkat-suara-soal-penipuan-flash-sale> diakses pada tanggal 14 April 2022, Pukul 19.10 WIB.

¹⁴<https://www.kompasiana.com/djangobinladen/5989d9cf867f384e083c4172/kebijakan-toko-online-www-shopee-co-id-yang-merugikan-konsumen> diakses pada tanggal 14 April 2022, Pukul 19.43 WIB.

¹⁵<https://journal.citandy.com/kapok-belanja-di-aplikasi-shopee-id-menggunakan-kartu-kredit-citibank/> diakses pada tanggal 20 April 2022, Pukul 21.35 WIB.

marketplace online. Pokok masalah tersebut penulis rinci dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada marketplace online?
2. Bagaimana pertanggungjawaban pengelola marketplace online shopee terhadap kerugian yang dialami konsumen pada saat melakukan transaksi jual beli?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian kali ini, penulis membatasi variable persoalan yang diteliti agar tidak keluar dari pembahasan dan juga agar penelitian lebih fokus dan mendalam. Karena itu, penelitian ini hanya berkonsentrasi mengkaji tentang perlindungan hukum terhadap konsumen.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari sebuah penelitian ialah mengungkapkan secara jelas sesuatu yang hendak dicapai pada penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upaya-upaya perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan dalam transaksi jual beli pada marketplace online.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban yang diberikan oleh pengelola marketplace online Shopee terhadap konsumen yang dirugikan pada saat melakukan transaksi jual beli.

Sesuai dengan tujuan yang dikemukakan di atas, maka manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis, Agar penelitian ini dapat memberikan penjelasan, pemahaman, dan pengetahuan tentang upaya-upaya dan perlindungan konsumen yang diberikan Shopee dan hukum positif di Indonesia.
2. Manfaat Praktis, Melalui penelitian ini diharapkan agar pembahasan dalam skripsi ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat selaku konsumen marketplace online dalam membela hak-haknya jika terjadi sebuah hal yang merugikan, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman lebih kepada konsumen, guna

menghindari terjadinya kerugian-kerugian pada masa yang akan datang dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi para pihak terkait dengan masalah yang diteliti.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah Yuridis Normatif karena dalam penelitian normative terutama menggunakan bahan-bahan kepustakaan sebagai sumber data penelitian, atau disebut juga dengan (library research), metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai literature¹⁶. Obyek kajian penelitian hukum normative dititikberatkan pada sistem norma hukum diantaranya kaidah atau aturan hukum yang terkait dengan suatu bangunan sistem suatu peristiwa hukum¹⁷.

2. Pendekatan Masalah

Sedangkan untuk pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan Perundang-Undangan, mengingat peneliti berusaha menganalisis beberapa Peraturan Perundang-Undangan sebagai fokus penelitian. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan, dan peraturan baku (standard contract) Shopee.

3. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber penelitian yang berkaitan dengan perlindungan hukum data pribadi konsumen berdasarkan hukum positif yang berlaku. Informasi tersebut kemudian dikelompokkan menjadi 2 (dua) sumber sebagai berikut:

¹⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 133.

¹⁷ Muhaimin, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, Mataram, Hal. 52.

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoratif artinya mempunyai otoritas¹⁸. Bahan hukum primer yaitu dokumen peraturan yang mengikat dan ditetapkan oleh pihak yang berwenang¹⁹. Bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari peraturan baku (standard contract) Shopee, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, seperti Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UUITE), Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah berupa bahan-bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, terdiri dari buku- buku, jurnal, tulisan-tulisan ilmiah hukum, yang terkait dengan objek penelitian ini.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya²⁰.

4. Pengumpulan Data

Metode Penelitian (Library Research), Metode yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut adalah dengan menggunakan studi doukumen (document study) atau studi kepastakaan (library research), yaitu dengan mempelajari peraturan-perundang-undangan, buku, situs internet, media massa, dan kamus yang berkaitan dengan judul skripsi ini yang dapat dipergunakan sebagai dasar dalam penelitian dan menganalisa masalah-masalah

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada Media Group, Surabaya, Hal. 141.

¹⁹ Soedikno Mertokusumo, 1991, *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, Hal. 19.

²⁰ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta, Hal. 52.

yang dihadapi²¹.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, yaitu dengan menentukan keterkaitan antara bagian dan keseluruhan data yang telah dikumpulkan melalui proses yang sistematis untuk menghasilkan klasifikasi atau tipologi. Analisis data dimulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan. Analisis kualitatif disebut juga analisis berkelanjutan (*ongoing analysis*)²²

F. Skema Laporan

Skema laporan dibuat sesuai dengan laporan tugas akhir yang dipilih, penulis memilih skripsi sebagai bentuk tugas akhir. Maka skema laporan mengikuti ketentuan skema tugas akhir skripsi.

²¹ Nana Syaodih Sukmadinata, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, Hal. 221.

²² Afrizal, 2015, *Metode Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, Hal. 176.