

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

E-commerce merupakan suatu hasil dari perkembangan digital, yaitu suatu media perdagangan dimana didalamnya terdapat kegiatan jual beli dengan banyaknya jenis dan pilihan barang yang diinginkan konsumen tanpa harus bertemu langsung pada penjual. Melalui transaksi jual beli elektronik mengubah konsep pasar tradisional yang dalam praktiknya transaksi tersebut dilakukan secara langsung, namun sekarang berubah menjadi transaksi perdagangan jarak jauh melalui internet yang dilakukan pada marketplace. Dalam kegiatan transaksi elektronik ini seharusnya dilandasi dengan suatu perjanjian. Sehingga hak dan kewajiban para pihak dapat diatur secara tertulis untuk menghindari resiko kedepannya, karena biasanya pihak konsumenlah yang memiliki kedudukan paling lemah dan haknya pun sering diabaikan oleh pelaku usaha. Maka dari itu hak-hak konsumen perlu dilindungi.¹

Perlindungan terhadap konsumen memang sangat penting, mengingat semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang pada prakteknya memang banyak perubahan yang signifikan dalam transaksi penjualan barang ataupun jasa dengan

¹ Afrilian Perdana, Dahlan dan Mahfud, 2014, *Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Melalui Media Elektronik*, Jurnal Ilmu Hukum Vol. 2 No.1, hlm 52.

menggunakan internet. Dengan demikian diperlukan upaya-upaya untuk memberikan kepastian hukum dalam melindungi hak-hak konsumen, mengingat sedemikian kompleksnya kasus yang menyangkut perlindungan konsumen.²

Pada tahun 2015, Shopee didirikan pertama kali di Singapura dan kemudian memperluas jaringan di berbagai negara seperti Indonesia, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina.³ Shopee adalah salah satu platform *e-commerce* cukup populer di Indonesia yang didirikan oleh Cris Feng. Shopee berada di peringkat ke II sebagai marketplace pilihan konsumen, dengan porsi traffic 29,73% di Maret 2021 dan 117 juta kunjungan bulanan sebanyak 35,74 juta.⁴ Bisnis mobile marketplace yang diusung Shopee membuat eksistensi kehadirannya dapat mudah diterima oleh masyarakat. Apalagi di masa pandemi ini pemerintah menerapkan sistem lockdown yang menyebabkan beberapa tempat perbelanjaan ditutup sementara atau jam oprasionalnya dikurangi. Sehingga masyarakat lebih memilih berbelanja secara online untuk mempermudah dan juga mencegah terjangkit virus Covid 19. Karena pandemi ini banyak perubahan dinamika pasar, konsumen

² Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 3.

³ <https://careers.shopee.co.id>, diakses pada 31 Agustus 2021, Pukul 13.29 WIB.

⁴ <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20210421232912-37-239796/bukan-shopee-ini-juara-marketplace-ri-di-kuartal-i-2021>, diakses pada 31 Agustus 2021 Pukul 13.39 WIB.

lebih memilih layanan online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Shopee sendiri memiliki aturan untuk keamanan pembayaran transaksi jual beli elektronik, dimana Shopee sebagai pihak ke-3 dan menggunakan sistem rekening bersama serta memberlakukan sistem keamanan dengan kode OTP (*One Time Password*). Kode OTP (*One Time Password*) merupakan bentuk verifikasi yang dikirim melalui SMS atau email untuk memastikan bahwa penarikan dana benar dilakukan oleh pemilik akun agar mencegah terjadinya penyalahgunaan oleh orang lain. Ada aturan-aturan yang sudah dibuat untuk memberikan keamanan dan kenyamanan dalam transaksi elektronik, namun masih ada beberapa oknum yang melakukan *Phishing*.

Phishing adalah suatu tindakan seseorang yang membuat situs palsu atau mengirim pesan email yang mengatas namakan perusahaan tertentu untuk meminta pengguna meng-klik link agar bisa mengetahui data pribadi rahasia pengguna.⁵ Dengan pengguna menklik link tersebut maka *phiser* ini dapat mengakses beberapa akun yang memuat data pribadi maupun dapat berujung fatal yang dapat memindahkan dana pengguna pada pelaku *phisng* tersebut. Biasanya dengan cara menelfon ataupun SMS, *phiser* juga dapat berpura-pura meminta kode OTP yang sebenarnya bersifat rahasia.

⁵ Ahmad Riyadh, 2019, *Hukum Media Massa*, Indomedia Pustaka, Sidoarjo, hlm. 4.

Dengan ketidaktahuan konsumen dan kelalaian bisa saja konsumen langsung memberitahu informasi tersebut dan terjadilah *phising*.⁶

Kasus *phishing* yang terjadi di situs Shopee.co.id banyak terjadi di masa pandemi ini, terjadi lonjakan pengaduan pada BPKN yang sebagian besar adalah kasus *phising* dan kode OTP. Pengaduan di sektor *E-Commerce* menduduki peringkat ke 3 di tahun 2020. Dengan adanya Pandemi Covid 19 ini mengubah pola konsumsi masyarakat karena berbelanja online menjadi pilihan alternatif untuk menjaga keamanan diri dari virus yang sedang menyebar. itu dibuktikan dengan kenaikan 30% transaksi elektronik dan juga kenaikan 300% penggunaan penggunaan aplikasi belanja online.⁷

Proses terjadinya *phising* yaitu dengan penyamaran *phiser* yang membuat toko serta menjadi penjual di akun shopee sehingga bisa mengelabui pembeli yang ingin membeli barang ditokonya dengan melakukan *phising*, dalam membuat akun biasanya pelaku memberikan biografi dan alamat akun palsu agar tidak terdeteksi dan memudahkan pelaku dalam melancarkan aksinya untuk bisa mendapatkan data pribadi dan menarik dana yang dikirimkan pembeli serta tidak mengirimkan barang yang sudah dipesan. Hal ini jelas sangat merugikan konsumen yang termasuk pelanggaran hak konsumen sebagaimana tertera dalam Undang-Undang Nomor

⁶ Maskun dan Wiwik Meilarati, 2017, *Aspek Hukum Penipuan Berbasis Internet*, Keni Media, Bandung, hlm. 44.

⁷ <https://www.bpkn.go.id/posts/show/id/1653> diakses pada 24 Mei 2021 pukul 13.20 WIB.

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Shopee sendiri hanyalah sebagai penyedia jasa jual beli online bukan pelaku usaha yang secara langsung menjual barangnya kepada konsumen jadi Shopee tidak dapat dikatakan pelaku usaha yang dapat bertanggung jawab secara langsung dalam kasus *Phishing* tersebut. Namun dari sekian banyak korban kasus *phising*, mereka tidak mengetahui langkah apa yang harus dilakukan untuk menuntut kembali haknya. Karena kasus ini terjadi di situs jual beli online shopee sehingga banyak konsumen menuntut tanggung jawab dari shopee, karena kejadian *phising* tersebut di situs belanja online hal itu terjadi di situs jual beli Shopee dan juga memiliki otoriter dalam penguasaan webistanya seharusnya ada tindakan sebagai suatu tanggung jawab dari Shopee itu sendiri.

Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satu hak dasar konsumen yang harus dilindungi adalah Permasalahan mengenai jaminan keaslian data, jaminan keamanan transaksi, pemenuhan perjanjian jual beli, kerahasiaan dokumen, dan kerahasiaan data pribadi. Jaminan keamanan transaksi *e-commerce* sangat diperlukan untuk melindungi konsumen agar semakin menumbuhkan kepercayaan konsumen, dan pada akhirnya diharapkan terjadi peningkatan volume transaksi melalui *e-commerce*. Hal ini pun dikarenakan Shopee merupakan penyelenggara sistem elektronik yang mana diatur dalam PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan

Sistem dan Transaksi Elektronik. Peraturan tersebut pun memuat kewajiban bagi penyelenggara sistem elektronik, transaksi elektronik dan agen elektronik sehingga Shopee pun tunduk dan patuh atas peraturan tersebut. Shopee juga berkaitan dengan perjanjian escrow atau rekening bersama, dimana Shopee yang menjadi pihak ketiga untuk menerima, menyimpan, dan memberikan dana dalam transaksi jual beli *online* antar penjual dan pembeli *online* tersebut. Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tanggung Jawab E-Marketplace Terhadap Konsumen (Studi Kasus Phishing di PT.Shopee Indonesia)”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Shopee Indonesia terhadap konsumen terkait kasus phishing?
2. Bagaimana peran PT. Shopee Indonesia dalam menanggulangi kasus phishing dengan mengatas namakan Shopee kepada konsumen?

C. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup bidang hukum, khususnya mengenai tanggung jawab *E-Marketplace* terhadap konsumen atas kasus *Phishing* yang terjadi pada PT.Shopee Indonesia. Penulisan ini ditinjau dari segi hukum perdata,yakni

hukum perlindungan konsumen dan beberapa hukum berkaitan dengan transaksi elektronik.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Shopee Indonesia terhadap konsumen terkait kasus *phising*
- b. Untuk Mengetahui dan memahami peran apa saja yang dilakukan PT. Shopee Indonesia dalam menanggulangi kasus *phising*.

2. Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Teoritis
 - 1) Sarana pengembangan ilmu pengetahuan terkait hukum perlindungan konsumen
 - 2) Untuk menambah wawasan para akademis terkait penyelenggaraan pengamanan sistem elektronik, analisis hukum terkait apakah tanggung jawab dan peran shopee jika terjadi kasus phishing
 - 3) Sebagai perbandingan antara ilmu yang didapat dengan kenyataan di lapangan
- b. Manfaat Praktis
 - 1) Bagi Masyarakat Umum

- 2) Memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai penyelenggaraan pengamanan sistem elektronik di Shopee sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik
- 3) Memberi informasi kepada masyarakat umum mengenai sistemika jual beli online yang aman di *E-Marketplace* Shopee

c. Bagi Pengguna Shopee

- 1) Memberikan himbauan untuk memiliki prinsip kehati-hatian dalam melakukan transaksi online dan lebih mengetahui ragam kasus terkait *Phishing* yang sedang marak terjadi di *E-Marketplace*
- 2) Memberikan informasi terkait upaya penyelesaian yang harus dilakukan jika terkena *Phishing* di *E-Marketplace* Shopee.

d. Bagi Shopee

- 1) Membantu Shopee dalam hal sosialisasi terkait bentuk pengamanan penyelenggaraan sistem elektroniknya
- 2) Membantu Shopee dalam hal sosialisasi kepada penggunanya terkait tanggung jawab Shopee kaitannya dengan kasus *Phishing*

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penulisan penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris yakni membahas tentang bagaimana hukum berlaku dalam masyarakat.⁸ Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) atau bisa juga disebut sebagai penelitian yuridis empiris karena peneliti melakukan pengumpulan data-data informasi secara langsung. Penelitian empiris adalah penelitian lapangan dengan menggunakan data-data yang diperoleh fakta lapangan.⁹ Tujuan dari penelitian empiris ini adalah mengetahui fakta-fakta lapangan dan data-data yang dibutuhkan. Setelah data dan fakta terkumpul barulah masalah bisa teridentifikasi dan mencari metode mengenai penyelesaian masalah¹⁰

Dalam hal ini penyusun meneliti tentang Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam hal kasus *phising* yang terjadi PT.Shopee Indonesia yang dilihat dari Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah

⁸ Zainudin Ali, 2017, "*Metode Penelitian Hukum*", Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 31.

⁹ Kartini Kartono, 2002, "*Pengantar Riset Social*", Manjar Maju, Bandung, hlm.32.

¹⁰ Bambang Waluyo, 2002, "*Penelitian Hukum Dalam Praktek*", Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 16.

Nomo 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

2. Pendekatan Masalah

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ialah pendekatan sosiologis. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan realita yang sesuai dengan fenomena di masyarakat secara rinci dengan melakukan pengumpulan data langsung sebagai jawaban dari permasalahan yang telah dirumuskan dan juga menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta dan data serta menghubungkan kejadian-kejadian terkait *Phising* di PT.Shopee Indonesia

3. Sumber Data

Data merupakan segala informasi yang berhubungan dengan persoalan dalam suatu penelitian yang kemudian dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam analisa maupun pengambilan keputusan. Dengan demikian, peneliti memerlukan berbagai data yang mendukung dalam penulisan skripsi ini. Data yang dikumpulkan meliputi :

1. Data primer

Data primer merupakan bahan hukum yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari lapangan atau sumbernya tanpa perantara pihak lain, lalu dikumpulkan, disusun dan

diolah oleh peneliti.¹¹ Dalam hal ini peneliti mencari sumber data dengan cara turun langsung ke lapangan mewawancarai narasumber yang dianggap peneliti mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan¹² Data sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

- a. Bahan Hukum primer yang terdiri dari peraturan perundang-undangan. Undang-undang yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:
 - 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 - 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik

¹¹ Suteki & Galang Taufani, 2018, "*Metodologi Penelitian Hukum*", PT Raja Grafindo Persada, Depok, hlm.214.

¹² Zainudin Ali, *Op. Cit.*, hlm.106.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan berupa buku-buku, hasil penelitian, dan hasil karya ilmiah.

c. Bahan hukum tersier

Penulis menggunakan bahan hukum tersier sebagai bahan pendukung penelitian yakni berupa kamus, berita internet, dan surat kabar elektronik yang berkaitan dengan objek penelitian ini.

4. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan datanya dilakukan dengan pengumpulan data-data informasi secara langsung ke lapangan. maka penulis menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara (*Interview*) adalah suatu percakapan dengan maksud memperoleh informasi dari seseorang yang didalamnya berisikan tanya jawab dengan bertatapmuka langsung kepada narasumber.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait dengan maksud melengkapi data penelitian terkait phishing yang terjadi di *e-marketplace* Shopee

2. Studi Dokumen

Studi Dokumen dilakukan dengan cara mengumpulkan sumber data dokumen yang berhubungan dengan penelitian. seperti bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dokumen yang digunakan ialah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik , Buku, Jurnal dan Berita Internet yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian.

3. Studi Kasus

Dalam studi kasus ini peneliti mencari dan mengumpulkan data terkait kasus *phising* yang dialami konsumen melalui media internet yang kemudian akan dijabarkan dan diteliti oleh penulis.

5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif atau disebut juga analisis berkelanjutan (on going

analysis).¹³ yaitu dengan menentukan keterkaitan antara bagian dan keseluruhan data yang telah dikumpulkan melalui proses yang sistematis. Analisis data dimulai dari tahap pengumpulan data sampai tahap penulisan laporan yang menyebabkan skripsi ini menjadi suatu kesatuan yang padu dan tidak hanya menghasilkan data deskriptif belaka.¹⁴ Dimana deskriptif ini dapat diartikan bahwa “peneliti dalam menganalisis berkeinginan untuk memberikan gambaran atau pemaparan atas subjek dan objek penelitian sebagaimana hasil penelitian yang dilakukannya. Analisis data yang penulis maksud yakni mendeskriptifkan terkait Shopee sebagai *E-Commerce* berbasis *E-Marketplace*, menjabarkan terkait prinsip-prinsip tanggung jawab disesuaikan dengan kasus dan hasil yang didapat dan mengkorelasikan kedudukan hukum Shopee dengan tanggung jawabnya berdasarkan aturan hukum dan peran Shopee dalam menanggulangi kasus *phising* tersebut.

¹³ Afrizal, 2015, “*Metode Penelitian Kualitatif*”, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 176.

¹⁴ Soerjono Soekanto, 1986, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, UI Press, Jakarta, hlm 32.