

PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN

Meilina Kusumawardani,¹ Isdiyana Kusuma Ayu,² Benny K. Heriawanto³

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang
Jl. Mayjen Haryono No. 193, Malang 65144, Telp (0341)551932, Fax (0341)552249
Email: meilina.ellin13@gmail.com

ABSTRACT

Shopee is an Indonesian online marketplace that sells a variety of common items. In 2015, it was founded. Many Indonesians are currently using the app to complete their online purchases. Despite the benefits of using an online shopping app, there are some drawbacks to consider. The dilemma is phrased as follows based on the previous context: 1. How does Shopee deal with late-paying sellers? 2. Is Shopee providing adequate legal protection to clients who have suffered financial losses? The investigation will be carried out utilizing empirical legal methods and a sociological legal perspective. Shopee's response to delinquent merchants, according to studies, was to limit rights and accounts based on the problem's definition. There are preventive measures in the form of Shopee terms and conditions, as well as repressive measures if they occur, in terms of Shopee's legal protection for buyers who are harmed.

Keywords: Action, Legal Protection, Default.

ABSTRAK

Shopee sebagai *platform marketplace* di Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2015, yang menjual berbagai barang kebutuhan sehari-hari. Kini banyak masyarakat Indonesia yang menggunakan aplikasi tersebut untuk berbelanja secara daring. Namun, dibalik keuntungan menggunakan aplikasi berbelanja *online* tersebut, masih ditemukan kerugian yang dialami. Berdasarkan latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah yaitu: 1. Bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee terhadap penjual yang wanprestasi? 2. Bagaimana perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian? Penelitian yang akan dilakukan menggunakan metode yuridis empiris, dengan pendekatan yuridis sosiologis. Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan rumusan masalah tersebut, bahwa tindakan yang dilakukan Shopee terhadap penjual yang wanprestasi ialah melakukan pembatasan hak, pembatasan akun. Berkaitan dengan bentuk perlindungan hukum yang dilakukan oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian yaitu ada bentuk preventif berupa adanya syarat dan kebijakan yang dibuat Shopee, dan represif berkiatan apabila terjadi sengketa.

Kata Kunci : Tindakan, Perlindungan Hukum, Wanprestasi.

PENDAHULUAN

Perdagangan dengan menggunakan teknologi canggih bisa disebut dengan *e-commerce*. *E-commerce* merupakan sebuah dobrakan baru bagi Indonesia, dimana mampu menjadi suatu *pioneer* reformasi perdagangan di Indonesia. Perbedaan perdagangan tradisional dengan *e-*

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

² Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

³ Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

commerce terdapat pada bentuk transaksi jual beli antara konsumen dengan perusahaan atau penjual dilakukan secara tidak langsung.

Sejak diluncurkan tersebut, Shopee memperluas wilayah jangkauannya yaitu Malaysia, Taiwan, Thailand, Indonesia, Vitenam dan Filipina. Hampir semua negara di Asia Tenggara telah menjangkau aplikasi jual beli ini. Saat pertama kali diluncurkannya Shopee sebagai *marketplace* yang menggunakan model C2C (*Consumer to Consumer*). Model C2C ini merupakan suatu pasar yang menerapkan dari pelanggan untuk pelanggan.⁴

Shopee berkembang secara signifikan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, Shopee menjadi *platform* jual beli *online* dengan pengguna terbanyak dengan jumlah pengunduh aplikasi tersebut kurang lebih 80 juta kali. Tidak hanya jumlah pengunduh, namun ditinjau dari beberapa produk yang dijual juga mengalami peningkatan, berbagai macam produk dengan jumlah kurang lebih 180 juta produk tersedia di Shopee.⁵

E-commerce dirasa memiliki banyak sekali keuntungan, diantaranya yang dirasa praktis dalam segi waktu dan juga tempat. Namun, dibalik keuntungan dari *e-commerce* juga terdapat beberapa risiko yang mungkin terjadi. Dari kepraktisan yang dirasakan masyarakat, dengan tanpa bertemu dengan penjualnya, dan hanya dengan melakukan pembayaran instan saja sudah bisa mendapatkan barang yang diinginkan.⁶

Padahal, risiko jika barang tidak segera datang atau risiko bila barang terjadi kerusakan selama diperjalanan itu ada. Adapun risiko hukum yang terjadi apabila kita melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu berkaitan dengan keamanan data dan juga bentuk perjanjian antara penjual dan pembeli. Perjanjian ini adalah suatu landasan dari suatu hubungan dagang itu sendiri.

Sehingga di dalam perjanjian tersebut akan tercantum secara tertulis di dalamnya suatu hak dan kewajiban dari kedua pihak yaitu penjual dan pembeli. Apabila terjadi risiko buruk yang terjadi selama kegiatan jual beli itu berlangsung, maka salah satu pihak bila tidak bertanggung jawab atas kerugian tersebut maka pihak yang dirugikan dapat menggugat salah satu pihak tersebut.⁷

Dalam hal ini pihak yang dirugikan membutuhkan adanya suatu perlindungan hukum. Pengertian perlindungan hukum menurut Satjipto Rahardjo yaitu dengan memberikan suatu

⁴ Tim Shopee, (2021), *Tentang Kami*, diakses pada 28 Desember 2021. Shopee. Website: <https://careers.shopee.co.id/about/>.

⁵ *Ibid.*

⁶ Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, (2005), *Bisnis E-commerce : Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. h.23.

⁷ Abdulkadir Muhammad, (1982), *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni. h.52.

penganyoman kepada hak asasi manusia terhadap suatu kerugian yang terjadi pada seseorang, dengan kata lain yaitu perlindungan hukum ialah suatu upaya hukum untuk melindungi seseorang dalam melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan untuk bertindak dalam kepentingan tersebut.⁸

Dalam dunia perdagangan sendiri terdapat regulasi sendiri yang mengatur yaitu Kitab Undang-Undang Hukum Dagang atau dikenal dengan KUHD. Kemudian terfokuskan ke dalam jual beli *online* atau *e-commerce* yang menjamin akan hak dan kewajiban konsumen beserta pelaku usaha, maka pemerintah merancang suatu regulasi bersama dengan dewan perwakilan rakyat yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dikenal dengan UUPK, dan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang dikenal dengan UU ITE.

Beberapa peraturan pemerintah lainnya yang berkaitan dengan *e-commerce*, diantaranya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik atau dikenal juga dengan PP PSTE, dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik. Regulasi-regulasi tersebut mengatur diantaranya hak dan kewajiban penjual dan pembeli dan seluk beluk perdagangan.

Sejatinya bentuk perjanjian jual beli elektronik tidak jauh berbeda dengan perjanjian jual beli yang biasanya. Pada Pasal 1313 KUH Perdata disebutkan bahwa perjanjian itu terjadi dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Perbedaan perjanjian jual beli pada media elektronik atau *e-commerce* ini dengan perjanjian jual beli biasanya. Pada umumnya yaitu hanyalah terletak pada media dimana dilakukannya perjanjian tersebut. Namun, suatu perjanjian harus memenuhi unsur-unsur syarat sahnya suatu perjanjian. Syarat sah perjanjian yang termaksud terdapat pada Pasal 1320 KUH Perdata.

Aapabila perjanjian telah memenuhi unsur syarat sahnya perjanjian maka perjanjian tersebut memiliki kekuatan hukum bagi kedua belah pihak atau lebih yang membuat perjanjian tersebut. Maka dari itu, dasar dari syarat sahnya perjanjian yang termaksud diatas dapat dijadikan sebagai payung hukum bagi kedua belah pihak. Tidak hanya itu, dalam perjanjian jual beli juga memiliki beberapa asas, diantaranya:

a. Asas Kebebasan Berkontrak (*Freedom Of Contract*)

Menurut Abdul Rokhim, dasar hukum dari asas berkontrak ini yaitu dengan meninjau pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdata, dimana disebutkan bahwa semua

⁸ Satjipto Rahardjo, (1983), *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni. h. 121.

perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sabagai undang-undang bagi para pihak yang membuatnya. Dari kata “semua” yang dimaksud dalam pasal tersebut mengandung suatu asas kebebasan berkontrak, kebebasan disini memberikan kebebasan apapun isinya dan apapun bentuk dari perjanjian tersebut.⁹

b. Asas Konsensualisme (*Consensualism*)

Asas konsensualisme adalah asas dimana tercapainya kesepakatan oleh kedua belah pihak dalam suatu perjanjian. Asas konsensualisme ini dapat disimpulkan dalam Pasal 1320 KUH Perdata.¹⁰

c. Asas Kepastian Hukum (*Pacta Sunt Servanda*)

Asas kepastian hukum atau dikenal juga dengan asas *pacta sunt servanda*, asas ini berhubungan langsung bagaimana akibat perjanjian tersebut. Akibat yang ditimbulkan ialah apabila terjadi suatu sengketa pada suatu perjanjian. Asas ini menegaskan bahwa pihak ketiga atau hakim harus menghormati substansi dalam kontrak yang telah disepakati, dengan meninjau hak dan kewajiban yang diperoleh oleh kedua belah pihak yang bersengketa.¹¹

d. Asas Itikad Baik (*Good Faith*)

Itikad baik yang dimaksudkan ialah dimana kedua belah pihak (debitur dan kreditur) dalam perjanjian tersebut merealisasikan substansi kontrak perjanjian tersebut berdasarkan suatu kepercayaan atau keyakinan yang baik dari para pihak yang terlibat.¹²

e. Asas Kepribadian (*Personality*)

Asas kepribadian atau asas *personality* ialah suatu asas yang menentukan seseorang akan melakukan atau membuat suatu kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan.¹³

Dapat diambil salah satu kasus yang terjadi dalam situs jual beli *online* Shopee, yaitu pada akhir 2019 ada suatu komplain yang diajukan dari salah satu konsumen yang telah membeli barang elektronik disalah satu toko disitus jual beli *online* Shopee. Sebut saja toko yang tersebut bernama Toko Hikmah Mustika. Singkat saja konsumen mengadukan kepada

⁹ Rokhim, A. (2016), *Daya Pembatas Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian*, Jurnal Negara dan Keadilan, 5(9), h. 77-91.

¹⁰ Muhtarom, M. (2014). *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*. Jurnal Suhuf, 26(1).h. 48-56

¹¹ *Ibid.*

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*

pihak Shopee bahwa ia mengalami kerusakan barang dari toko tersebut, tetapi toko yang bersangkutan lari dari tanggung jawab. Sehingga Shopee sebagai pihak penengah memberikan solusi dengan mengembalikan barang atau *refund* dana akan kerusakan barang tersebut.¹⁴

Dari contoh kasus diatas, bisa kita tinjau bahwa apabila salah satu atau kedua belah pihak melanggar perjanjian yang telah dibuat atau wanprestasi, salah satu atau pihak yang dirugikan dapat melakukan suatu gugatan. Salah satu bentuk wanprestasi yang sering terjadi dalam transaksi jual beli *online* yaitu banyaknya komplain konsumen terhadap penjual, dikarenakan tidak kesesuaian barang dengan yang ditampilkan dalam foto.

Kemudian komplain terkait kondisi barang yang cacat karena kurangnya kualitas packing dari penjual, dan terkait respon dari penjual yang sangat lamban apabila mengalami komplain dari konsumen atau lari dari tanggung jawab seorang penjual atas kesalahan yang diperbuat. Perjanjian jual beli *online* ini juga perlu menjadi perhatian, terutama perlindungan hukum bagi kedua belah pihak, yaitu penjual dan pembeli.

Apabila dalam perjanjian tersebut terjadi suatu wanprestasi seperti yang disebutkan seperti diatas. Penerapan perlindungan hukum ini juga didasarkan dengan asas-asas yang berlaku dalam suatu perjanjian. Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, penyusun tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul “**PERLINDUNGAN HUKUM PIHAK SHOPEE TERHADAP KONSUMEN YANG MENGALAMI KERUGIAN.**”

Dengan beberapa rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam artikel ini, yaitu bagaimana tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi? dan bagaimana perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami tindakan yang dilakukan pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi, dan untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum oleh pihak Shopee terhadap pembeli yang mengalami kerugian. Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yang menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Dalam artian bahwa penelitian ini melihat pada keadaan nyata di masyarakat. Pengumpulan data pada penelitian ini dengan melakukan observasi guna mendapatkan hipotesa sementara, kemudian melakukan wawancara kepada salah satu karyawan Shopee, dan melakukan penyebaran angket atau kuesioner kepada masyarakat Kota Malang yang menggunakan *platform* Shopee.

PEMBAHASAN

¹⁴ Anwar, (2019), *Kecewa Transaksi Dengan Toko Hikmahmustika di Shopee*, detiknews. diakses pada 4 Oktober 2021. Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4836268/kecewa-transaksi-dengan-toko-hikmahmustika-di-shopee>.

Tindakan Yang Dilakukan Oleh Pihak Shopee Ketika Ada Penjual Yang Wanprestasi,

Shopee menggunakan model C2C (*Consumer to Consumer*) yang artinya dari pelanggan untuk pelanggan. Kemudian seiring dengan berkembangnya Shopee, Shopee mulai menerapkan pasarnya dengan model *hybrid B2C (Business to Consumer)*. Hal tersebut ditandai dengan hadirnya Shopee Mall pada fitur aplikasi Shopee. Pada Shopee Mall ini didalamnya terdapat produk-produk ternama.

Sejak diluncurkannya Shopee hingga 2021, Shopee telah menjadi aplikasi *e-commerce* dengan pengguna terbanyak dengan peringkat nomor 1 di Indonesia dan Asia Tenggara. Berdasarkan hasil kuisisioner yang penulis jadikan bahan penelitian, ada beberapa alasan masyarakat Indonesia lebih memilih aplikasi Shopee untuk melakukan transaksi jual beli *online*, yaitu:

1. Banyaknya promo yang ditawarkan, baik dari promo gratis ongkos kirim ataupun promo cashback yang cukup tinggi.
2. Macam-macam kebutuhan dari sandang, pangan maupun papan semuanya tersedia lengkap di Shopee.
3. Aplikasi Shopee bisa melakukan transaksi pembayaran dengan metode Cash On Delivery (COD), yang mana pembayaran bisa dilakukan saat barang telah tiba melalui kurir.
4. Di Shopee juga banyak ditemui produk-produk luar negeri yang bisa dipesan.
5. Produk yang dipasarkan melalui Shopee memiliki harga yang relatif terjangkau, dalam artian bisa ditemui dari harga terendah hingga harga tertinggi.¹⁵

Di Indonesia sendiri Kantor Shopee berpusat di Jakarta. Kantor pusat Shopee beralamatkan di Pacific Century Place Tower Lantai 26 Sudirman Central Business District Lot 10, Jalan Jenderal Sudirman Nomor 52-53, Senayan, Kecamatan Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.¹⁶

Pastinya Shopee memiliki kantor cabang yang tersebar di beberapa provinsi di Indonesia. Untuk di provinsi Jawa Timur, Shopee memiliki 2 kantor cabang, yaitu Kantor Cabang Malang dan Kantor Cabang Surabaya. Kantor cabang yang berada di Kota Malang beralamatkan di Jalan Letjen S. Parman Nomor 107, Purwantoro, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.¹⁷

¹⁵ Dina Salma selaku *Staff of Campaign Operations and Senior Promotion Operations* Shopee, Wawancara pada tanggal 14 Desember 2021 Pukul 19.30 WIB.

¹⁶ *Ibid.*

¹⁷ *Ibid.*

Hubungan hukum yang terjadi antara pihak Shopee dengan penjual termasuk dalam suatu bentuk perjanjian kerjasama. Dimana dalam perjanjian tersebut terdapat suatu prestasi. Wujud prestasi dalam perjanjian ini adalah berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu, hal ini berkaitan dalam ketentuan-ketentuan yang harus dilakukan dan tidak dilakukan oleh kedua belah pihak yang terlibat.

Wujud prestasi ini menimbulkan adanya suatu hak dan kewajiban yang terkandung didalamnya. Pada kebijakan umum yang telah dibuat oleh Shopee ini termuat hak dan kewajiban para pengguna aplikasi, baik itu penjual ataupun pembeli. Berikut beberapa poin yang menjadi hak dan kewajiban penjual dalam aplikasi Shopee, yaitu:¹⁸

- a) Penjual wajib bertanggung jawab penuh atas transaksi yang menjadi kontrak antara penjual dengan pembeli, daftar barang, garansi pembelian dan sebagainya.
- b) Penjual wajib memperhatikan dengan baik dan benar atas hal-hal yang menjadi syarat dan ketentuan yang berlaku.
- c) Penjual wajib mengunggah atau memasang konten atau barang yang dijual dengan informasi yang relevan, baik dan jelas.
- d) Penjual yang telah mengakui dan setuju atas syarat dan ketentuan yang ada, wajib membayar kepada Shopee sebagai biaya administrasi. Biaya administrasi ini diantaranya yaitu biaya pajak, bea dan cukai atas barang yang dijual.
- e) Penjual wajib memperhatikan atas masa garansi Shopee yang berlaku selama barang yang dipesan pembeli mulai dari dikemas hingga diterima.
- f) Penjual wajib mengeluarkan tanda terima, slip kartu kredit atau faktur pajak kepada pembeli atas suatu permintaan.
- g) Penjual berhak menanggapi permohonan pembeli apabila terjadi suatu kerugian yang dialami pembeli, hal ini berkaitan dengan pengembalian dana dan barang.
- h) Penjual berhak mendapatkan keuntungan dan hak-hak istimewa atas barang yang telah dijual.

Pembayaran administrasi yang harus dibayar oleh penjual kepada pihak Shopee, hal ini bertujuan untuk pemeliharaan sistem dan peningkatan layanan yang dilakukan Shopee. Dalam syarat dan ketentuan yang telah disetujui oleh penjual, penjual bersedia untuk memotong biayanya dan setiap pajak yang berlaku dari uang pembelian pembeli.

¹⁸ Tim Shopee, (2021), *Shopee Pusat Edukasi Penjual*, diakses pada 24 November 2021. Shopee. Website: <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7003/Menjadi-Penjual-Star-Shopee>

Setiap barang yang telah terjual dan transaksi dinyatakan berhasil, maka penjual dikenakan biaya penarikan melalui metode penarikan dompet penjual dan ShopeePay. Dimana pengenaan pada biaya penarikan sebesar dibawah Rp. 50.000,00 ke BCA, BRI, BNI, dan Mandiri akan dikenakan biaya sebesar Rp. 3.000,00. Apabila biaya penarikan dengan jumlah diatas Rp. 50.000,00 tidak dikenakan biaya. Apabila penarikan ke bank selain yang telah disebutkan, maka dikenakan biaya sebesar Rp. 3.000,00.

Berdasarkan Keputusan Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan Republik Indonesia No. KEP-403/PJ/2020 tertanggal 3 September 2020, Shopee resmi ditunjuk sebagai pemungut Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE) atas transaksi barang atau jasa kena pajak dari luar negeri melalui sistem elektronik. Shopee akan mengumpulkan PPN senilai 10% atas setiap penjualan produk atau jasa digital yang dilakukan oleh penjual luar negeri kepada pembeli Indonesia.

Jika lebih spesifik lagi, penjual pada Shopee memiliki beberapa macam. Berdasarkan syarat dan ketentuan yang telah dicantumkan, untuk Penjual Non-Star dikenakan biaya administrasi dengan rincian sebagai berikut:

“Biaya Administrasi Penjual Non-Star = (Harga original Produk Penjual Non-Star – total potongan dan/atau voucher diskon dari Penjual Non-Star) x Persentase Biaya Administrasi Penjual Non-Star”

Secara keseluruhan, pengenaan biaya administrasi ini berdasarkan jumlah pesanan yang terselesaikan oleh penjual non-star. Jika di persentase, maka dapat dihitung bahwa penjual yang mencapai jumlah pesanan yang terselesaikan lebih atau sama dengan 100, maka persentase biaya administrasi yang perlu dibayar yaitu 1,6% atau 0,75% untuk produk-produk tertentu. Jika penjual menyelesaikan pesanan kurang dari 100, maka persentase biaya administrasi terhitung 0%.

Wanprestasi di Shopee terbagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu wanprestasi atas penggunaan/penyediaan aplikasi dan wanprestasi atas transaksi. Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait penggunaan/penyediaan aplikasi, maka tanggung jawab hukumnya adalah antara Shopee dengan pengguna aplikasi.¹⁹

Jika kesalahan ada pada tangan pengguna aplikasi maka Shopee bisa melakukan penuntutan kepada pengguna aplikasi untuk bertanggung jawab atas perbuatannya yang

¹⁹ Dina Salma selaku *Staff of Campaign Operations and Senior Promotion Operations* Shopee, Wawancara pada tanggal 14 Desember 2021 Pukul 19.30 WIB.

telah merugikan Shopee, atau Shopee pun juga bisa melakukan tindakan untuk melakukan pembatasan akun.

Tetapi apabila kesalahan ada pada sistem Shopee atau tindakan Shopee sebagai penyedia aplikasi yang merugikan pengguna aplikasinya, maka Shopee harus bertanggung jawab, karena Shopee sebagai *platform user generated content* harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam *platform* secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Jika wanprestasi yang terjadi adalah terkait transaksi, maka posisi tanggung jawabnya bukan di Shopee, karena Shopee hanya sebagai penyedia *platform* perdagangan elektronik yang menghubungkan antara pembeli dan penjual. Yang bertanggung jawab adalah pihak penjual atau pihak pembeli, karena hubungan hukum terkait transaksi adalah antara kedua pihak tersebut.

Segala resiko terkait transaksi adalah tanggung jawab langsung antara pembeli dengan penjual. Ketentuan ini telah diatur di Surat Edaran Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2016 dan syarat layanan Shopee. Batasan tanggung jawab Shopee sebagai *platform User Generated Content* yaitu bertanggung jawab atas penyelenggaraan sistem elektronik dan pengelolaan konten di dalam *platform* secara andal, aman, dan bertanggung jawab.

Tanggung jawab Shopee hanya sebatas “penyelenggaraan” sistem elektronik dan “pengelolaan” konten yang andal, aman, dan bertanggung jawab. Pada *platform User Generated Content*, segala konten yang ada di dalam aplikasi diunggah secara mandiri oleh pengguna aplikasi. Maka batasan tanggung jawab Shopee ada pada pemberian batasan isi konten. Shopee harus memiliki kebijakan-kebijakan terkait segala hal yang berhubungan dengan kelancaran sistem.

Bukan berarti ketika terjadi masalah transaksi yang ada di dalam Shopee, Shopee tidak ikut campur atau lepas tangan dengan masalah tersebut. Shopee memiliki sistem yang dapat menjamin keamanan dan kenyamanan untuk orang-orang yang melakukan jual beli *online* melalui aplikasi Shopee. Sistem yang dilakukan diantaranya adalah melakukan pembatasan yang berkaitan pada hak akun pengguna aplikasi, baik penjual maupun pembeli. Kemudian pembatasan akun terhadap akun pengguna aplikasi, jika terdapat tindakan yang melanggar kebijakan Shopee. Hal tersebut telah tercantum dalam kebijakan Shopee.

Perlindungan Hukum Yang Diberikan Pihak Shopee Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Akibat Penjual yang Wanprestasi

Hubungan hukum yang terjadi antara pembeli dengan pihak Shopee adalah sebatas penyedia aplikasi dan pengguna aplikasi. Namun dalam hal tersebut, pembeli telah mengetahui dan menyetujui beberapa persyaratan yang harus dilakukan saat melakukan aktivasi akun. Dengan menyetujui atas syarat dan ketentuan yang berlaku tersebut, timbul suatu prestasi tersebut, maka disitulah terjadi suatu hubungan hukum antara pengguna aplikasi, khususnya pembeli dengan pihak Shopee.

Dalam hal ini, apabila prestasi terpenuhi didalamnya juga telah terjadi suatu transaksi antara pembeli dan penjual. Sehingga dalam hubungan hukum ini didasarkan pada perjanjian. Perjanjian yang dimaksud yaitu perjanjian antara pihak pembeli dengan pihak Shopee dan pihak pembeli dengan penjual itu sendiri saat akan melakukan transaksi. Bentuk perjanjian yang terjadi pada hubungan ini adalah perjanjian jual beli yang terjadi antara penjual dan pembeli yang berkedudukan sebagai pengguna aplikasi Shopee.

Bentuk wanprestasi yang sering dialami oleh pembeli saat melakukan transaksi jual beli *online* pada Shopee ini didasari pada hasil penyebaran kuisisioner yang telah saya sebar, sebagai landasan saya untuk melihat bagaimana kondisi pada masyarakat yang benar-benar sering menggunakan aplikasi Shopee untuk berbelanja. Kuisisioner yang saya bagikan lebih mengkhhususkan pada pembeli yang pernah mengalami suatu bentuk kerugian saat berbelanja di Shopee.

Hasil kuisisioner yang telah saya sebar diisi oleh 201 partisipan. Dari jumlah keseluruhan partisipan yang terkumpul, penulis mengambil besaran presentase dalam beberapa kasus wanprestasi yang terjadi selama masyarakat menggunakan aplikasi Shopee ini, dengan rincian sebagai berikut:²⁰

- a. Rata-rata masyarakat yang menggunakan aplikasi Shopee untuk melakukan transaksi jual beli *online* adalah berusia 20-50 tahun.
- b. Dari 201 partisipan yang telah mengisi kuisisioner, banyak masyarakat yang lebih sering membeli barang berupa pakaian (53,7%), perawatan dan kecantikan (43%), barang elektronik (21%), dan barang lainnya.
- c. Dari 201 partisipan, terkumpul 39,8% masyarakat yang memiliki alasan karena banyak promo yang ditawarkan oleh Shopee. 15,4% masyarakat memilih Shopee karena barang yang disediakan lengkap, dan 7% memilih Shopee karena bisa melakukan transaksi dengan metode *Cash On Delivery* (COD)

²⁰ Meilina, Kuisisioner Studi Kasus Pengguna Situs Belanja *Online* Shopee, <https://forms.gle/PkV4rKUMPbortfiCA>

- d. Dari 201 partisipan, 73,1% masyarakat pernah mengalami kerugian selama menggunakan aplikasi Shopee.
1. Beberapa kerugian yang dialami adalah ketidaksesuaian barang yang dipesan sebesar 35,3%, barang yang lama tidak segera dikirim sebesar 27,9%, dan kondisi barang yang rusak saat diterima sebesar 12,9%.
 2. Dari 201 partisipan yang mengalami kerugian saat menggunakan aplikasi Shopee dalam berbelanja *online*, ditemukan 49,3% masyarakat yang tidak mendapatkan suatu kompensasi atau bentuk ganti rugi dari penjual atas kerugian tersebut.
 3. Dari 201 partisipan, sebanyak 57,5% masyarakat tidak mendapatkan tindakan lanjutan dari pihak Shopee, itu artinya Shopee hanya menyediakan fitur *chat* yang menghubungkan langsung antara penjual dan pembeli.
 4. Dari 201 partisipan, sebanyak 33,3% masyarakat memberikan ulasan yang berkaitan dengan kerugian yang telah dialami. Sebanyak 25,4% masyarakat memilih untuk memberikan penilaian rendah kepada penjual yang bersangkutan atas kerugian yang dialami, dan 20,4% masyarakat memilih untuk melaporkan penjual yang sudah wanprestasi tersebut kepada pihak Shopee.

Perlindungan hukum dari pihak Shopee kepada pembeli atau konsumen, didasarkan pada masalah-masalah yang sering dialami oleh konsumen selama melakukan kegiatan belanja *online*. Masalah-masalah yang timbul ini didasarkan pada hasil kuisioner yang diambil secara menyeluruh dengan memaparkan 4 sampel diatas. Secara keseluruhan bentuk kerugiannya berupa wanprestasi, yaitu ketidaksesuaian barang yang dipesan dengan barang saat diterima. Kemudian adanya masalah kerusakan barang saat diterima. Setelah itu, berkaitan dengan pengiriman barang yang lama sehingga estimasi tiba di lokasi pembeli terlambat.

Dalam hal diatas, pihak Shopee yang berkedudukan sebagai pihak ketiga atau pihak penyedia situs layanan belanja *online*. Shopee menjadikan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar aturan hukum yang dikenal dengan UU ITE. Pada Pasal 17 UU ITE, disebutkan secara jelas bahwa para pihak yang terlibat dalam transaksi elektronik wajib beritikad baik dan melakukan suatu interaksi atau pertukaran informasi elektronik selama transaksi tersebut berlangsung. Hal tersebut dipertegas pula dalam Pasal 18 UU ITE, bahwa transaksi elektronik bisa dikatakan sebagai kontrak elektronik, yang didalamnya bersifat mengikat para pihak terkait.

Pihak Shopee juga memperhatikan sistem pengawasan yang tercantum dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Bab VII tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik berkaitan dengan identitas dan legalitas pelaku usaha, persyaratan barang dan kualifikasi jasa yang ditawarkan, harga dan cara pembayaran, hingga penyerahan barang. Suatu situs *e-commerce* seperti Shopee dinyatakan sah melakukan kegiatan jual beli apabila telah memenuhi kriteria yang tertuang dalam Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan tersebut.

Dalam hal yang tertuang pada Pasal 65 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan tersebut. Pihak Shopee telah membuat suatu kebijakan layanan dengan mengacu beberapa undang-undang. Dengan melihat beberapa kebijakan dalam Shopee, didalamnya sudah diatur beberapa persyaratan seorang penjual ketika akan mendaftarkan akunnya. Bahwa, setiap penjual diwajibkan untuk menyantumkan informasi barang atau jasa yang ditawarkan secara jelas dan terperinci.

Kemudian kembali mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagai dasar aturan hukum yang dikenal dengan UU ITE, terkhususkan pada Pasal 18 ayat (2) UU ITE, disebutkan hal yang berkaitan dengan hukum yang berlaku ketika terjadi suatu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen. Tak lupa pula pihak Shopee sudah mencantumkan hal ini pada kebijakan umum yang dibuat, bahwa apabila ada sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, penyelesaian sengketa yang dilakukan adalah di Pengadilan Negeri Jakarta Selatan.

Para pihak yang terlibat dalam suatu sengketa, berhak menunjuk forum mana yang akan digunakan. Baik forum pengadilan, arbitrase, atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Dengan mengacu pada UU ITE dan juga UUPK, apabila seorang konsumen akan mengajukan suatu gugatan atas kerugian yang dialami kepada pelaku usaha dapat didasarkan pada Pasal 38 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik atau dikenal dengan UU ITE, dan Pasal 45 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau dikenal dengan UUPK.

Pada Pasal 38 Ayat 1 UU ITE, dijelaskan bahwa setiap orang memiliki hak untuk mengajukan gugatan terhadap pihak penyelenggara sistem elektronik. Dalam hal ini, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada pihak Shopee. Namun, hal ini diperkuat dengan Pasal 45 Ayat 1 UUPK, bahwa konsumen dapat mengajukan gugatan tersebut melalui lembaga yang bertugas dan melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi, dapat ditempuh melalui Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) , Direktorat Konsumen, serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila konsumen akan mengajukan suatu gugatan, maka harus disertai dengan bukti elektronik yang dianggap sah. Diantaranya yaitu bisa melalui bukti pembayaran elektronik, SMS atau email yang berkaitan dengan kesepakatan antara penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual beli online. Serta identitas dari pelaku usaha, dapat berupa nama pemilik, nomor telepon atau nomor rekening dari pelaku usaha tersebut.

Dengan berpedoman pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau dikenal dengan UUPK, apabila konsumen ingin menyelesaikan diluar pengadilan, maka disitulah terjadi suatu kesepakatan antara pihak pelaku usaha dengan konsumen yang berkaitan dengan bentuk dan besarnya ganti rugi atas suatu tindakan yang merugikan konsumen, hal ini diatur dalam Pasal 47 UUPK.

Beberapa peraturan hukum yang dijadikan sebagai dasar dari syarat sah suatu transaksi jual beli *online* telah menjadi dasar dalam pembuatan ketentuan Shopee. Namun, karena Shopee adalah pihak ketiga. Maka, apabila terjadi kesalahan yang bersumber dari kesalahan penjual, konsumen dapat melakukan tuntutan atau bentuk ganti rugi yang dialami kepada pelaku usaha atau penjual. Kompensasi ini juga didasari pada Pasal 19 Ayat 2 UUPK. Kompensasi yang dimaksudkan adalah bentuk ganti rugi dengan pengembalian sejumlah uang, penggantian barang atau jasa yang setara dengan kerugian yang dialami konsumen, memberikan suatu perawatan, ataupun pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Jika ditinjau dari bentuk perlindungan hukum yang telah diatur sebagaimana pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bahwasanya, bentuk perlindungan ini adalah perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif. Dimana perlindungan hukum preventif yang dimaksud adalah upaya pencegahan, hal ini berkaitan dengan hak pembeli untuk mengupayakan pelayanan yang berkaitan dengan kerugian yang dialami pengguna aplikasi Shopee, hal ini juga berkaitan dengan hak pembeli untuk mengadakan permasalahan kepada pihak Shopee.

Bentuk perlindungan hukum represif yang diberikan oleh Shopee yaitu berkaitan dengan apabila terjadi sengketa yang terjadi antara pihak pembeli dengan penjual. Hak pembeli sebagaimana telah disebutkan dalam UUPK, adalah mendapatkan perlindungan advokasi. Maka, peran Shopee yaitu terlibat dalam musyawarah antara penjual dan pembeli.

Jika hal tersebut tidak mencapai mufakat, maka sengketa tersebut akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan menjawab rumusan masalah dari judul penelitian, penyusun menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tindakan yang dilakukan oleh pihak Shopee ketika ada penjual yang wanprestasi adalah melakukan pembatasan hak penjual, dan pembatasan akun. Pembatasan hak penjual yang dimaksudkan yaitu pihak Shopee tidak memberikan fasilitas dengan penyediaan *voucher* gratis ongkos kirim ataupun *voucher cashback* dalam jangka waktu tertentu kurang lebih 30 hari. Sedangkan tindakan pembatasan akun ini berkaitan dengan kebijakan yang telah dibuat pihak Shopee, dengan membatasi aktivitas akun sementara dan pembatasan akun secara permanen selama 30 hari.
2. Perlindungan hukum yang diberikan pihak Shopee terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat penjual yang wanprestasi, yaitu terbagi menjadi bentuk perlindungan preventif dan represif. Bentuk preventif ini tertuang dalam syarat dan layanan Shopee, yang berkaitan dengan hak pembeli untuk mengupayakan pelayanan yang berkaitan dengan kerugian yang dialami pengguna aplikasi Shopee guna mendapatkan tindakan lanjut berupa kompensasi kepada pembeli. Bentuk represif yang diberikan oleh Shopee yaitu berkaitan dengan apabila terjadi sengketa yang terjadi antara pihak pembeli dengan penjual. Peran Shopee yaitu terlibat dalam musyawarah antara penjual dan pembeli. Jika hal tersebut tidak mencapai mufakat, maka sengketa tersebut akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri ataupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran-saran yang dapat penyusun berikan yaitu:

1. Saran yang pertama ditujukan kepada pihak Shopee untuk bisa lebih tegas dalam menindaklanjuti penjual yang sering melakukan wanprestasi, dan lebih mempertegas kebijakan yang dibuat untuk penjual.
2. Saran kedua ditujukan kepada pihak pengguna aplikasi yaitu baik penjual ataupun pembeli. Diharapkan kepada pihak pengguna aplikasi bisa lebih membaca dan mematuhi segala ketentuan atau kebijakan yang telah dibuat oleh Shopee.

Kemudian bagi penjual diharapkan berjualan dengan niat yang baik. dengan memberikan informasi yang berkaitan dengan barang yang dijual tersebut secara jujur, terbuka, dan beritikad baik ketika mendapatkan keluhan atas kerugian pembeli. Bagi pembeli bisa lebih berhati-hati dalam memilih barang yang akan dibeli, perlu memperhatikan deskripsi terkait barang, jumlah barang yang tersedia, dan memperhatikan pula dari ulasan dan penilaian konsumen lainnya terhadap toko atau penjual barang tersebut, dan berkaitan dengan pengiriman barang, penjual bisa lebih memperhatikan waktu pengiriman barang dengan estimasi sampai dan masa berlakunya garansi Shopee tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Buku:

Abdul Halim Barkatullah dan Teguh Prasetyo, (2005), *Bisnis E-commerce : Studi Sistem Keamanan dan Hukum di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Abdulkadir Muhammad, (1982), *Hukum Perjanjian*, Bandung: Alumni.

R. Subekti, (2001), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Pradnya Paramita.

Satjipto Rahardjo, (1983), *Permasalahan Hukum di Indonesia*, Bandung: Alumni.

Jurnal:

Rokhim, A, (2016), *Daya Pembatas Asas Kebebasan Berkontrak Dalam Hukum Perjanjian*, Jurnal Negara dan Keadilan, 5(9).

Muhtarom, M. (2014). *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*. Jurnal Suhuf, 26(1).

Wawancara:

Wawancara dengan Dina Salma selaku *Staff of Campaign Operations and Senior Promotion Operations* Shopee, 14 Desember 2021.

Internet:

Anwar,(2019),*Kecewa Transaksi Dengan Toko Hikmahmustika di Shopee*,detiknews.diakses pada 4 Oktober 2021.Website: <https://news.detik.com/suara-pembaca/d-4836268/kecewa-transaksi-dengan-toko-hikmahmustika-di-shopee>.

Tim Shopee, (2021), *Shopee Pusat Edukasi Penjual*, diakses pada 24 November 2021. Shopee. Website: <https://seller.shopee.co.id/edu/article/7003/Menjadi-Penjual-Star-Shopee>.

Tim Shopee, (2021), *Syarat Layanan*, diakses pada 30 November 2021. Shopee. Website: <https://shopee.co.id/legaldoc/terms>.

Tim Shopee, (2021), *Tentang Kami*, diakses pada 4 November 2021. Shopee. Website: <https://careers.shopee.co.id/about/>.