

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan globalisasi sekarang yang semakin canggih ini, menawarkan berbagai macam kemudahan transaksi secara *online* atau biasa disebut transaksi elektronik. Konsumen dan pelaku usaha yang membeli dan menjual barang di satu *platform* secara *online* dapat dilakukan dengan mudah dan cepat. Salah satu *platform* yang banyak digunakan untuk berdagang secara *online* di Indonesia yaitu *marketplace*. *Marketplace* pertama kali muncul pada tahun 1995 di Amerika dengan munculnya Amazon dan eBay. Bergeser ke Negara Asia yang pertama kali memiliki adalah China. Pada tahun 1999 Jack Ma meluncurkan Alibaba yang menjadi *marketplace* pertama di Asia. Saat itu juga sudah mulai bermunculan *marketplace* yang semakin memudahkan dalam pembayaran digital.¹

Marketplace adalah perantara antara penjual dan pembeli di dunia maya. Situs *marketplace* bertindak sebagai pihak ketiga dalam transaksi elektronik dengan menyediakan tempat berjualan dan fasilitas pembayaran atau bisa kita sebut *department store online*.² Kecanggihan ini mampu menyelaraskan kehidupan manusia di era digital yang mudah untuk diakses.

¹ Eiril (Qwords), 2020, *Apa itu Marketplace*, <https://qwords.com/blog/apa-itu-marketplace/#:~:text=Marketplace%20pertama%20kali%20muncul%20pada,pada%20tahun%201998%20PayPal%20muncul>, diakses 01 Oktober 2020

² Ilhama Mubarak (Niagahoster), 2019, *Apa itu Marketplace*, <https://www.niagahoster.co.id/blog/marketplace-adalah>, diakses 01 Oktober 2020

Marketplace hadir dengan menawarkan berbagai fasilitas yang dapat mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi jual beli secara elektronik, tanpa harus konsumen berkunjung secara langsung dan membeli barang yang diinginkan. Transaksi jual beli secara elektronik yang dilakukan ini, membuat konsumen lebih nyaman untuk melakukannya. Dengan berkembangnya *marketplace* jangkauan yang didapat semakin luas, penjual dan pembeli dapat menggunakan fasilitas dari *marketplace* yang menjadi pihak ketiga ini untuk dapat melakukan kegiatan jual beli secara *online*. Pengelolaan situs *marketplace* juga semakin canggih mengikuti perkembangan jaman, karena transaksi jual beli sekarang bisa dilakukan secara elektronik dan lebih mudah.

Perkembangan *marketplace* ini berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari atau bisa disebut belanja *online* yang merupakan suatu proses yaitu konsumen secara langsung membeli barang dan jasa dari penjual secara *real-time* tanpa media perantara melalui internet. Salah satu *marketplace* di Indonesia yang diminati oleh kalangan milenial saat ini yaitu “Shopee”. *Marketplace* yang menjadi pilihan utama bagi usia 19-24 tahun dan 25-30 tahun, terbukti selama bulan Ramadhan dan Hari Raya Lebaran 2020 yang berlangsung di tengah *pandemic COVID-19* Shopee menambah fitur pada aplikasi jualan baru yang dapat menarik kalangan milenial untuk melakukan belanja *online*.³ Shopee adalah *platform* perdagangan elektronik yang

³ Azis Husaini, 2020, *Riset Snapcart: Shopee paling diminati dan jadi pilihan konsumen belanja*, <https://industri.kontan.co.id/news/riset-snapcart-shopee-paling-diminati-dan-jadi-pilihan-konsumen-berlanja>, diakses 01 Oktober 2020

diluncurkan pada tahun 2015 di bawah naungan *SEA Group* (juga dikenal sebagai *SEA Limited*) yaitu sebuah *platform e-commerce* yang berkantor pusat di Singapura dan beroperasi di Asia Tenggara. Hingga saat ini Shopee telah memperluas jangkauannya di Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam dan Filipina.⁴ Shopee merupakan *platform web* sekaligus aplikasi *mobile* yang mudah digunakan untuk kalangan milenial, hal ini dikarenakan Shopee menawarkan berbagai macam fitur untuk melakukan transaksi elektronik yang dapat membantu dan secara efektif menggunakan fitur tersebut dalam kegiatan belanja *online*. Fitur yang diberikan Shopee meliputi, *10.10 sale*, *flash sale*, gratis pengiriman minimal belanja Rp. 50.000, *cashback & voucher*, *Shopee games*, *ShopeePay*, *SPaylater* dan masih banyak lagi. Salah satu fitur pada aplikasi *online* Shopee yang ditawarkan kepada konsumen yang sudah dirilis sejak 6 Maret 2019 yaitu *SPaylater*. *SPaylater* adalah solusi peminjaman instan atau kredit *online* dengan memberikan batasan pinjaman sebesar Rp. 750.000,00 untuk awal pemakaian dan nilai kredit limit akan meningkat secara bertahap seiring meningkatnya kualitas *score* kredit yang terdaftar di akun Shopee.⁵

Fitur *SPaylater* ini dapat digunakan oleh konsumen atau pengguna *SPaylater* yang mampu mempermudah dalam melakukan belanja *online*, sehingga konsumen perlu memahami hak dan kewajiban sebagai konsumen.

⁴ Hermawan Riyadi (Nesabamedia), 2019, *Apa itu Shopee dan Keunggulan Apa Saja yang Dimiliki oleh Shopee*, <https://www.nesabamedia.com/apa-itu-shopee/#>, diakses 01 Oktober 2020

⁵ Siti hadijah, 2019, *Aplikasi Layanan Paylater Semakin Diminati*, <https://www.cermati.com/artikel/aplikasi-layanan-pay-later-makin-diminati-yuk-cek-keuntungan-dan-kerugiannya>, diakses 01 Oktober 2020

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tercantum hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan, hak untuk memilih barang serta mendapatkan barang, hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur, hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa, hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi apabila barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen juga memiliki kewajiban yang tercantum dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian, beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati, membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dan mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen.

Shopee sebagai pihak pelaku usaha memiliki hak yang tercantum dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi barang, hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen, hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa dan hak untuk rehabilitasi nama baik secara hukum. Sedangkan kewajiban pelaku usaha tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 yaitu beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas

dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang, memperlakukan konsumen secara benar dan jujur, menjamin mutu barang yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu, memberi kesempatan dan jaminan kepada konsumen untuk menguji barang yang diperdagangkan, memberi kompensasi, ganti rugi atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan serta memberi kompensasi, ganti rugi penggantian barang yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

Fitur *SPaylater* ini dapat disebut juga sebagai salah satu bentuk transaksi elektronik masa kini yang tercantum dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yaitu transaksi elektronik merupakan perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer dan/atau media elektronik lainnya. Tentu saja dengan kemudahan fitur *SPaylater* yang disediakan oleh Shopee tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Salah satu kasus pribadi yang pernah penulis alami yaitu keterlambatan dalam membayar tagihan *SPaylater* dan dikenai denda sebesar 5% dari total tagihan yang ada. Terdapat juga kasus lain bahwa konsumen yang sudah membayar tagihan tersebut, namun limit yang tersedia tidak bertambah dan tertulis dalam tagihan sudah melewati jatuh tempo yang artinya sudah dikenai denda sebesar 5% dari total tagihan, sehingga *Customer Service* menyarankan untuk mengirim ulang tagihan tersebut secara manual ke PT Lentera Dana Nusantara selaku pemberi pinjaman yang bekerjasama dengan Shopee. Namun uang yang sudah dibayar

sebelumnya tidak ada pengembalian dana yang diterima sehingga hal ini merugikan konsumen selaku pengguna *SPaylater*.

Berdasarkan pemaparan mengenai permasalahan dan peraturan perundang-undangan yang ada, penulis merasa perlu adanya tinjauan lebih lanjut mengenai pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* dalam aplikasi Shopee ditinjau berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

B. Rumusan Masalah

Dari pemaparan di atas, maka dalam penelitian ini permasalahannya adalah bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* dalam aplikasi Shopee ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* dalam aplikasi Shopee yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagian bahan masukan bagi ilmu pengetahuan khususnya di bidang perdata mengenai perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* dalam aplikasi Shopee yang ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

- a. Pelaku usaha Shopee (*marketplace*), untuk menambah wawasan mengenai perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami permasalahan atas *SPaylater* yang digunakan.
- b. Konsumen, dalam hal pertanggungjawaban pelaku usaha atas permasalahan *SPaylater* yang merugikan konsumen.
- c. Mahasiswa/Dosen/Praktisi hukum, untuk menambah pengetahuan hukum khususnya dalam bidang transaksi elektronik.

E. Keaslian Penelitian

Penulisan hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna *SPaylater* Dalam Aplikasi Shopee Ditinjau Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” ini benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri. Karya ini saya buat tetapi tidak sepenuhnya buah pikiran sendiri melainkan ada pemikiran pihak-pihak yang

hampir sama menulis tentang fitur peminjaman instan atau kredit *online* dalam bidang transaksi elektronik.

Penulis-penulis tersebut antara lain:

1. Marinda Agesthia Monica, C02216038, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, tahun 2020, *Analisis Hukum Islam Terhadap Pinjaman Uang Elektronik Shopee Paylater Pada E-commerce*. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana praktik pinjaman uang elektronik Shopee Paylater pada *E-commerce*? Bagaimana analisis hukum Islam terhadap praktik pinjaman uang elektronik Shopee Paylater pada *E-commerce*? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik pinjaman uang elektronik Shopee Paylater pada *E-commerce* dan Untuk mengetahui analisis hukum Islam terhadap praktik pinjaman uang elektronik Shopee Paylater pada *E-commerce*. Hasil penelitiannya adalah praktik pinjaman uang elektronik melalui Shopee Paylater memberikan kemudahan kepada pengguna Shopee dalam melakukan pembayaran pembelanjaan tepat waktu dan praktik pinjaman uang elektronik melalui Shopee Paylater masih menggunakan sistem bunga dan terdapat beberapa biaya tambahan yang memberatkan pengguna pinjaman, yaitu berdasarkan akad qarddan Fatwa DSN-MUI No:116/DSN-MUI/IX/2017, maka pinjaman Shopee Paylater tidak diperbolehkan karena mengandung unsur yang merugikan pengguna. Terdapat perbedaannya dengan penulisan ini yaitu hasil penelitian Marinda Agesthia Monica merupakan praktik pinjaman uang elektronik pada aplikasi Shopee yaitu *SPaylater* yang tidak

diperbolehkan karena mengandung unsur yang merugikan pengguna atau konsumen berdasarkan akad garrdan Fatwa DSN-MUI No:116/DSN-MUI/IX/2017.

2. Bella Afnia, 1163020023, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, tahun 2020, *Tinjauan Fikih Muamalah Terhadap Fitur Shopee Paylater Pada Metode Pembayaran Di Aplikasi Shopee*. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana mekanisme pelaksanaan Shopee Paylater pada aplikasi Shopee? Bagaimana keuntungan dan kerugian dari Shopee Paylater? Bagaimana tinjauan Fikih Muamalah terhadap Shopee Paylater? Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelaksanaan Shopee Paylater pada aplikasi Shopee, untuk memahami bagaimana keuntungan dan kerugian dari Shopee Paylater dan untuk memahami bagaimana tinjauan Fikih Muamalah terhadap Shopee Paylater. Hasil penelitiannya adalah Shopee Paylater bisa dirasakan bagi pengguna yang sudah memiliki akun Shopee selama 3 bulan atau lebih, sering melakukan transaksi belanja dan memiliki KTP, kemudian mengaktifkan fitur Shopee Paylater dan mengikuti proses aktivasinya hingga selesai, yang kedua pengguna merasakan keuntungan berupa mudahnya proses untuk mendapatkan Shopee Paylater dan juga merasakan kemudahan saat belanja *online* namun resiko kerugiannya juga ada yaitu kemungkinan terjadi pemborosan dan terlilit utang dan yang terakhir pelaksanaan Shopee Paylater menurut fikih Muamalah boleh jika tidak ada unsur tambahan

dengan jangka waktu, ini berarti ada pada pilihan tenor 1x cicilan saja dan harus bayar tepat waktu agar tidak kena bunga. Terdapat perbedaannya dengan penulisan ini yaitu hasil penelitian Bella Afnia merupakan mekanisme pembayaran melalui *SPaylater* dalam aplikasi Shopee yang ditinjau berdasarkan Fikih Muamalah.

3. Rohamtul Hasanah, 1617301132, Fakultas Syariah dan Hukum Institut Agama Islam Negeri, tahun 2020, *Tinjauan Hukum Islam Terhadap Praktik Kredit Shopee Paylater Dari Marketplace Shopee*. Rumusan masalahnya adalah Bagaimana praktik kredit Shopee Paylater dengan menggunakan *marketplace* Shopee? Bagaimana tinjauan hukum Islam terhadap praktik kredit Shopee *Paylater* dari *marketplace* Shopee? Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui praktik kredit *Paylater* dengan menggunakan *marketplace* Shopee dan untuk menjelaskan tinjauan hukum Islam terhadap praktik kredit *Paylater* dari *marketplace* Shopee. Hasil penelitiannya adalah menunjukkan bahwa pengguna Shopee mendaftarkan diri untuk mengaktifkan Shopee *Paylater* dan menggunakannya Shopee *Paylater* untuk berbelanja. Dalam hukum Islam praktik kredit Shopee *Paylater* pada *marketplace* Shopee hukumnya ada dua yaitu diperbolehkan (mubah) dan diharamkan, mubah karena akadnya dilaksanakan dengan jelas, dibuktikan dengan kontrak perjanjian antara penjual dan pembeli pada saat melaksanakan ijab dan Kabul dan tambahan harga pada praktik kredit Shopee *Paylater* dianggap sebagai harga penanggungan, diharamkan karena tambahan harga dalam praktik kredit

Shopee *Paylater* adalah riba dan riba dilarang dalam etika bisnis Islam. Sedangkan praktik kredit Shopee *Paylater* ini menerapkan tambahan harga sebesar 2,95% untuk pelunasan tagihan dengan waktu 2 bulan, 3 bulan dan 6 bulan. Terdapat perbedaannya dengan penulisan ini yaitu hasil penelitian Rohamtul Hasanah merupakan praktik kredit *SPaylater* dalam aplikasi Shopee ini secara hukum Islam memiliki hukum yang diperbolehkan (mubah) dan diharamkan.

F. Batasan Konsep

Mengingat luasnya permasalahan yang terkait dengan penelitian ini maka perlu adanya pembatasan konsep yaitu:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan Hukum merupakan suatu perlindungan yang diberikan kepada subjek hukum baik yang bersifat preventif dan bersifat represif, perlindungan preventif adalah perlindungan yang diberikan pemerintah dengan pengendalian untuk mencegah terjadinya sebuah pelanggaran. Sedangkan perlindungan represif adalah perlindungan yang diberikan atas tindakan yang dilakukan setelah suatu pelanggaran terjadi. Sehingga perlindungan hukum dapat disimpulkan yaitu suatu gambaran dari fungsi hukum yang memberikan keadilan, kepastian dan kemanfaatan.

2. Shopee *Paylater* (*SPaylater*)

Shopee *Paylater* (*SPaylater*) yang merupakan salah satu fitur pada aplikasi *mobile* shopee yang memiliki fungsi sebagai fasilitas cicilan yang

diberikan kepada pengguna Shopee agar bisa membeli barang secara kredit/cicilan dengan jangka waktu 2, 3, dan 6 bulan dan digunakan untuk beli sekarang bayar nanti, bahwa konsumen akan menerima barang terlebih dahulu kemudian membayar kewajiban atas barang yang sudah diterima dengan jangka waktu yang sudah ditentukan.

3. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.

G. Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu-isu hukum yang dihadapi. Penelitian hukum dilakukan untuk menghasilkan argumentasi teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan isu yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut maka penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penulisan sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian Hukum

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif atau penelitian hukum kepustakaan.

2. Sumber Data

Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan data primer atau bahan hukum sebagai data yang terdiri dari:

a. Bahan Hukum Primer berupa peraturan perundang-undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Peraturan Perundang-undangan, yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28D ayat (1)
- 2) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPperdata) Pasal 1320
- 3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 382)
- 4) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843)
- 5) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 45, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5512)
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan melalui Sistem Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 222, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6420)

- b. Bahan Hukum Sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, antara lain buku-buku literatur ilmu hukum, karya ilmiah dari kalangan hukum, jurnal hukum, kamus, makalah dan artikel serta bahan lainnya.

3. Cara Pengumpulan Data

Cara mengumpulkan bahan hukum dalam metode penelitian hukum normatif dapat dilakukan dengan:

- a. Studi kepustakaan, yaitu dengan mempelajari bahan hukum primer dan sekunder.
- b. Wawancara, yaitu mengadakan wawancara langsung dengan narasumber untuk memperoleh data dengan menggunakan pedoman pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan. Narasumber dalam penelitian ini adalah Joneth Naibaho, S.H. selaku *Customer Service Live Chat Shopee*.

4. Analisis Data

Bahan hukum yang diperoleh dikumpulkan, kemudian dianalisis secara kualitatif yaitu analisis dengan mengidentifikasi aturan hukumnya, perkembangan hukum dan fakta sosial sehingga diperoleh gambaran mengenai masalah yang diteliti.

5. Proses Berpikir

Proses mengambil kesimpulan dilakukan dengan metode berpikir deduktif, yaitu proses berpikir yang bertolak dari poposisi umum yang kebenarannya telah diketahui (diyakini/aksiomatik) dan berakhir pada suatu

kesimpulan (pengetahuan baru) yang bersifat khusus. Dalam hal ini yang bersifat umum yakni berupa peraturan perundang-undangan kemudian dianalisis khusus berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap pengguna *SPaylater* dalam aplikasi Shopee.

