

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Masuk ke dalam era Revolusi Industri 4.0 memberikan pertumbuhan dalam bidang teknologi yang sangat pesat, penggunaan teknologi seperti *ponsel* genggam dan media internet merupakan hal yang lazim terjadi pada era ini. Kemajuan teknologi ini memberikan perubahan kehidupan masyarakat seperti dalam bidang sosial, budaya dan ekonomi. Kemudahan dalam melakukan aktivitas ini dapat dirasakan oleh masyarakat, yang tadinya hanya bisa dilakukan secara langsung kini dapat dilakukan secara *daring* atau *online*. Kegiatan belanja *online* merupakan salah satu dampak pertumbuhan teknologi, ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 membuat masyarakat memilih untuk melakukan belanja secara *online*. Menurut laporan dari “*Navigating Indonesia’s E-Commerce: Omnichannel As The Future Of Retail*”. 74,5 persen konsumen lebih banyak berbelanja *online* daripada berbelanja *offline*.¹

Shopee merupakan salah satu *platform* perdagangan digital di Indonesia yang terbilang cukup populer, *Shopee* berada di urutan kedua dengan rata-rata pengunjung bulanan sebanyak 132,77 juta pada *kuartal i* 2022, naik 0,6% dari *kuartal* sebelumnya yang masih 131,9 juta.²

¹Fika Nurul Ulya, 2021, Riset: Masyarakat Lebih Banyak Belanja Online Dibanding *Offline*, <https://money.kompas.com/read/2021/10/22/211000926/riset--masyarakat-lebih-banyak-belanja-online-dibanding-offline>, diakses 10 September 2022.

²10 *E-Commerce* dengan Pengunjung Terbanyak *Kuartal I* 2022, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/07/19/10-e-commerce-dengan-pengunjung-terbanyak-kuartal-i-2022>, diakses 10 September 2022.

Shopee memberikan kemudahan bagi pelaku usaha dengan menyediakan tempat untuk menjual barang dagangannya. Pelaku usaha hanya memerlukan profil

bisnis meliputi informasi seperti nama usaha, logo (bila ada), foto tempat usaha, nomor kontak/telepon usaha, daftar produk/layanan, foto produk, dan informasi lainnya yang dimiliki bisnis dan penting untuk diinformasikan kepada publik.³ Kemudahan juga dirasa oleh para konsumen salah satunya menghemat uang transportasi karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Kepopuleran *Shopee* sebagai *platform* perdagangan digital menghasilkan berbagai macam kategori barang yang dijual, salah satu barang yang dipasarkan adalah suku cadang kendaraan. *Sparepart* atau suku cadang atau onderdil dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan alat alat di dalam peralatan teknik yang menjadi *part* dari mesin.

Banyaknya populasi kendaraan di Indonesia seperti yang disampaikan pada laman korlantas.polri.go.id yang berjumlah 150.337.563 total kendaraan yang terdiri dari 21.789.952 mobil penumpang dan 121.302.530 sepeda motor. Tingginya angka kepemilikan kendaraan juga mempengaruhi kebutuhan masyarakat akan suku cadang kendaraan. Hal ini dimanfaatkan oleh para pelaku usaha dengan menjual berbagai macam kebutuhan kendaraan dengan harga yang bervariasi. Pelaku usaha melakukan berbagai cara untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya seperti menjual produk palsu dengan merek dagang terkenal. Fenomena pemalsuan produk

³Rudiantara, 2018, *Strategi Kewirausahaan Digital Sebuah Panduan untuk UMKM, Startup, dan E-Commerce*, Kemkominfo, Jakarta, hlm. 60.

mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁴

Suku cadang kendaraan yang banyak beredar produk palsunya di *E-Commerce* Salah satunya adalah oli mesin kendaraan. Menurut *Anti Counterfeiting Advicor Asia-Pacific INTA Valentina Salmoiraghi* “Dalam kurun waktu 2-3 tahun ke belakang, terdapat peningkatan peredaran pelumas palsu di *platform E-Commerce* Indonesia”.⁵ Pelaku usaha memanfaatkan keadaan konsumen yang tidak bisa melihat, membuktikan atau bahkan tidak mengerti jika terdapat oli mesin palsu yang mulai banyak beredar, Hal ini bertolak belakang dengan perundang-undangan di mana para pelaku usaha telah diberikan kewajiban agar tidak menimbulkan kerugian pada konsumen. Mengenai hal ini sebenarnya telah diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi seperti:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur, serta tidak diskriminatif.

⁴Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Bab Penjelasan

⁵CNN Indonesia, 2018, Hati-hati Beli Pelumas dan Onderdil Palsu via Online, 2018, *CNN Indonesia*, <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20181116110922-384-347054/hati-hati-beli-pelumas-dan-onderdil-palsu-via-online>, diakses 5 Oktober 2022.

4. Menjamin mutu barang dan atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu, serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi atau ganti rugi apabila barang dan jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

AKP Ridha Poetera Aditya selaku Kapolsek Bekasi Timur mengatakan bahwa minimnya pengetahuan konsumen dalam membedakan oli palsu karena dikemas kembali menggunakan botol-botol oli bekas dengan merek terkenal yang kemudian diberi segel kertas timah beserta tutupnya agar terlihat seperti oli mesin baru.⁶ Terdapat salah satu ulasan yang diberikan konsumen *Shopee* saat membeli produk oli mesin kendaraan dengan merek *Prima XP*, konsumen tersebut menanyakan tentang keaslian produk oli kepada pelaku usaha, tetapi pelaku usaha tersebut tidak mengaktifkan fitur *chat* atau pesan untuk konsumen dan pelaku usaha melakukan komunikasi. Setelah produk oli tersebut tiba ke alamat konsumen diduga bahwa oli yang diterima palsu, karena angka ditutup botol berbeda penulisan dan tidak rapi, dari kode botol tertulis produksi lama yaitu tahun 2020.⁷ Sebagai konsumen mengetahui informasi tentang keaslian produk dan bahan-bahan yang digunakan dalam pembuatan oli mesin kendaraan yang dipasarkan merupakan hal yang penting. Informasi dianggap sebagai dasar bagi konsumen untuk mengambil keputusan melanjutkan transaksi atau

⁶Joy Andre, 2022, Tersangka Penjual Oli Palsu di Bekasi Pasarkan Dagangannya sampai NTB, 2022, *Kompas Megapolitan*, <http://megapolitan.kompas.com/read/2022/08/29/18122521/tersangka-penjual-oli-palsu-di-bekasi-pasarkan-dagangannya-sampai-ntb>, diakses 10 September 2022.

⁷Ulasan Produk *Prima Xp*, <https://shopee.co.id/product/5117654/2847646834?smtt=0.23282592-1665533528.9>, diakses pada 12 Oktober 2022.

keputusan untuk menggunakan atau tidak menggunakan suatu produk barang.⁸

Pelaku usaha yang tidak memberikan kepastian hukum terkait informasi produk oli yang dijual maka hal ini telah bertentangan dengan hak konsumen pada Pasal 4 huruf C Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi bahwa konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas terkait barang yang diperjualbelikan. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga menumbuhkan sikap yang jujur dan bertanggung jawab merupakan tujuan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 3 huruf D dan E. Lahirnya Undang-Undang tentang perlindungan konsumen diharapkan para konsumen tidak mendapat kerugian dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab yang hanya mementingkan keuntungan pribadi. Perlu ada jaminan kepastian hukum untuk konsumen bertransaksi lewat *E-Commerce Shopee* agar menumbuhkan sikap percaya pada konsumen saat bertransaksi dan meningkatkan citra baik kepada *Shopee*. Berdasarkan uraian di atas mengenai permasalahan produk oli palsu yang beredar pada *platform Shopee*, penulis menyusun penulisan skripsi dengan

⁸Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, hlm. 75.

judul: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN *SHOPEE* DARI PRODUK OLI PALSU.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditulis oleh penulis, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli produk oli palsu menggunakan *platform Shopee*.
2. Bagaimana pertanggungjawaban yang diberikan pihak *Shopee* dan pelaku usaha kepada konsumen terkait produk oli palsu yang dibeli melalui *platform Shopee*.

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang membeli produk oli palsu melalui *platform Shopee*.
2. Mengetahui bentuk pertanggungjawaban yang diberikan oleh pihak *Shopee* dan pelaku usaha kepada konsumen terkait produk oli palsu yang dibeli melalui *platform Shopee*.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian hukum ini dimanfaatkan bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum terutama dalam bidang perlindungan konsumen.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan agar pelaku usaha memasarkan produk yang tidak membuat konsumen merasa dirugikan, khususnya produk oli kendaraan.

b. Bagi Pihak *Shopee*

Penelitian ini diharapkan pihak *Shopee* dapat membuat syarat dan ketentuan terhadap pelaku usaha yang berdagang menggunakan aplikasi *Shopee* agar tidak membuat konsumen merasa dirugikan.

c. Bagi Konsumen

Penelitian ini diharapkan menjadi wawasan baru bagi konsumen tentang pertanggungjawaban pelaku usaha di *Shopee* yang mengakibatkan kerugian.

E. KEASLIAN PENELITIAN

Penulisan hukum dengan judul “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Shopee Dari Produk Oli Palsu*” merupakan hasil karya penulis sendiri bukan merupakan plagiasi dari karya penulis lain. Terdapat beberapa penulis yang memiliki tema yang sama namun terdapat perbedaan dari judul, tujuan dan hasil penelitiannya, penulis-penulis tersebut antara lain:

1. Hiltoni Glory, Nomor Mahasiswa 140511488 dari Fakultas Hukum Di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Skripsi dengan Judul *Peran Seksi Pengawasan Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat Dalam Pemberian Perlindungan Konsumen Terhadap Kegiatan Perdagangan Suku Cadang Kendaraan Bermotor Palsu di Kota Pontianak*. Rumusan masalah yang dibuat oleh penulis yaitu bagaimana peranan seksi

pengawasan Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap kegiatan perdagangan suku cadang kendaraan bermotor palsu di Kota Pontianak? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan seksi Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan perlindungan konsumen terhadap kegiatan perdagangan suku cadang kendaraan bermotor palsu di Kota Pontianak. Hasil penelitian ini adalah: Dalam mewujudkan perlindungan konsumen terutama pada produk suku cadang kendaraan bermotor yang palsu maka memerlukan peran pemerintah, pelaku usaha, dan konsumen itu sendiri dan peran tersebut menjadi penting demi mewujudkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan bagi konsumen. Peranan saksi pengawasan perlindungan konsumen dinas perindustrian dan perdagangan Provinsi Kalimantan Barat masih belum berjalan secara efektif dalam menangani dan mengawasi peredaran suku cadang kendaraan bermotor palsu. Perbedaan antara penelitian di atas dengan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya dimana pada penelitian di atas yang menjadi objek adalah suku cadang kendaraan bermotor palsu secara keseluruhan serta peran pengawasan perlindungan konsumen dan tertib niaga perindustrian di Kalimantan Barat, sedangkan dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen *Shopee* dari produk oli palsu kendaraan yang dijual di *E-Commerce Shopee*.

2. Duta Setya Pratama, Nomor Mahasiswa 180512981 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, skripsi dengan judul *Perlindungan Hukum Terhadap Anak Sebagai Konsumen Dalam Melakukan Transaksi Jual Beli Online Melalui Tokopedia*. Rumusan masalah yang dibuat oleh penulis adalah bagaimana tanggung jawab pihak penjual terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di *Tokopedia* ? dan bagaimana tanggung jawab pihak *E-Commerce* Terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di *Tokopedia*? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seperti apa tanggung jawab pihak penjual terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di *Tokopedia* dan untuk mengetahui seperti apa tanggung jawab pihak *E-Commerce* Terhadap anak dalam melakukan transaksi jual beli di *Tokopedia*. Hasil penelitiannya adalah: *Tokopedia* memiliki tanggung jawab seperti meretur barang atau mengembalikan dana, sedangkan tanggung jawab bagi anak sebagai konsumen adalah menahan dana dan melakukan pengembalian uang apabila barang yang dibeli cacat atau rusak. Bagi para penjual di *Tokopedia* yaitu memberikan penalti apabila terbukti melakukan pelanggaran. Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian di atas membahas perlindungan hukum terhadap anak sebagai konsumen dalam melakukan transaksi jual beli online melalui *Tokopedia*, sedangkan dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen *Shopee* dari produk oli palsu kendaraan yang dijual di *E-Commerce Shopee*, tetapi sama sama meneliti terkait dengan perlindungan konsumen.

3. Ribkha Yuniarti Widjaya, Nomor Mahasiswa 180513163, dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Skripsi dengan judul *Perlindungan Konsumen Terhadap Ketidak Jujuran Pelaku Usaha Minimarket Berjejaring Dalam Pencantuman Harga Pada Struk Pembayaran*. Rumusan masalahnya adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidakjujuran pelaku usaha minimarket berjejaring dalam pencantuman harga pada struk pembayaran dan bagaimana bentuk penyelesaian hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidakjujuran pelaku usaha minimarket berjejaring dalam pencantuman harga pada struk pembayaran? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui serta menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidakjujuran pelaku usaha minimarket berjejaring dalam pencantuman harga pada struk pembayaran dan untuk mengetahui serta menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat ketidakjujuran pelaku usaha. Hasil penelitiannya adalah: perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami kerugian karena perbedaan harga pada struk pembayaran telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, salah satunya untuk mendapatkan informasi yang jelas, jujur dan benar mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta hak untuk diperlakukan dan dilayani dengan jujur serta tidak diskriminatif. Bentuk penyelesaian yang diberikan kepada

konsumen yang mengalami kerugian adalah menggugat pelaku usaha kepada lembaga yang bertugas menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sesuai dengan Pasal 45 ayat (1) dan penyelesaian dapat ditempuh menggunakan pengadilan atau diluar pengadilan yaitu badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Perbedaannya dengan penelitian ini adalah penelitian di atas membahas tentang perlindungan konsumen dari ketidakjujuran pelaku usaha minimarket dalam mencantumkan harga barang pada struk pembayaran, sedangkan dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen *Shopee* dari produk oli palsu kendaraan yang dijual di *E-Commerce Shopee*, tetapi sama meneliti tentang perlindungan konsumen.

F. BATASAN KONSEP

1. Perlindungan konsumen

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas dan kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Perlindungan konsumen dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum bagi konsumen *Shopee* dari produk oli mesin kendaraan palsu.

2. Oli

Oli yang dimaksud dalam penelitian ini adalah oli mesin kendaraan yang memiliki fungsi sebagai pelumas kendaraan dari gesekan antara komponen piston dengan dinding silinder.

3. Palsu

Barang yang dibuat tidak sah dengan menggunakan merek pihak lain.

Dalam penelitian ini adalah produk oli mesin kendaraan palsu.

4. *Shopee*

Shopee merupakan penyedia tempat untuk pelaku usaha atau pedagang dan konsumen melakukan jual beli.

G. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian hukum

Penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu proses untuk menemukan suatu aturan hukum, prinsip hukum, maupun doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.⁹

2. Sumber data

Penelitian yang ditulis penulis menggunakan sumber data primer dan data sekunder yaitu:

a. Bahan hukum primer adalah dokumen hukum yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum yang berkaitan dengan penulisan ini, yaitu:

1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁹Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010, *Dualisme Penelitian Hukum: Normatif & Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm.34.

- 2) Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2016 tentang Merek dan Indikasi Geografis.
 - 3) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan.
 - 4) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.
- b. Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, seperti pendapat hukum yang dipublikasikan dalam buku, jurnal, laporan hasil penelitian, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, dan majalah ilmiah yang berhubungan dengan perlindungan konsumen, serta fakta hukum yang mendukung penelitian ini.
3. Metode pengumpulan data
Cara mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dengan mempelajari bahan hukum primer seperti perundang-undangan dan bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, kamus hukum dan kamus non hukum, internet, dan fakta hukum yang berkaitan tentang perlindungan konsumen, pemalsuan oli dan *Shopee*.
 4. Metode analisis
Bahan hukum primer seperti perundang-undangan yang telah dikumpulkan lalu dianalisis dan dipahami kemudian membandingkannya dengan bahan hukum sekunder seperti buku, jurnal, surat kabar, dan fakta hukum yang berhubungan dengan

penelitian, kemudian membandingkannya untuk menentukan ada atau tidaknya kesenjangan yang terjadi. Bahan hukum sekunder digunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.

