

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Aplikasi *E-Commerce* diatur dalam Pasal 49 Peraturan Pemerintah No 71 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik yang menyebutkan bahwa cara akseptasi dilakukan terhadap *offer* (penawaran) yang dilakukan melalui media *website*. Berdasarkan data yang didapatkan dalam situs data indonesia, 205 juta pengguna internet di Indonesia pada Januari 2022. Tingkat penetrasi internet Indonesia mencapai 73,7 persen dari total populasi pada awal tahun 2022.¹ Melalui survei IPSOS, Shopee mendapatkan peringkat sebagai aplikasi *e-commerce* yang paling terkenal dikalangan masyarakat dengan presentase sebesar 54%, sedangkan *e-commerce* lainnya seperti lazada 41%, Tokopedia 40%, Bukalapak 21% dan Blibli 29%. Data yang diperoleh melalui Bank Indonesia, transaksi *e-Commerce* tahun 2021 sebesar Rp 403 triliun dan terus meningkat sebanyak 31,4 persen atau Rp530 triliun di tahun 2022.²

Platform Shopee sendiri memiliki aplikasi sistem yang disebut *shopee Express* dimana fungsi dari anak cabang tersebut sebagai kurir pengantaran

¹ <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-internet-di-indonesia-capai-205-juta-pada-2022> diakses pada 1 Oktober 2022

² <https://katadata.co.id/happyfajrian/digital/61fb9d7808a8d/survei-ipsos-shopee-rajai-e-commerce-ri-ungguli-tokopedia-dan-lazada> , diakses 27 juni 2022.

barang dari penjual hingga sampai ke tangan pembeli. Aplikasi *e-commerce* mengadopsi solusi yang membantu atau menggantikan nasihat hukum dari pengacara dalam pelaksanaan tugas hukum tertentu dengan berbagai sub-bidang seperti perjanjian baku digital, kontrak otomatis, *e-discovery*. Aplikasi shopee sendiri menggunakan peraturan perjanjian baku daring atau yang disebut dengan *contract online* dalam memberikan syarat dan persyaratan kepada konsumen dan pelaku usaha. Perjanjian baku daring yang berada dalam aplikasi shopee tersebut dibuat oleh satu pihak saja yaitu dari pihak shopee sehingga para konsumen dan pelaku usaha wajib membaca dan menyetujui jika ingin menggunakan aplikasi *e-commerce* tersebut. Permasalahan yang terjadi dalam kasus diatas adalah aturan hukum apa yang dapat dilakukan konsumen dalam penuntutan hukum terhadap suatu aplikasi yang membuat *contract online* sendiri sehingga para konsumen tidak kahwatif jika melakukan suatu transaksi jual-beli menggunakan aplikasi *e-commerce* tersebut jika aplikasi tersebut melakukan suatu kesalahan dalam tranksaksi jual-beli.

Berdasarkan permasalahan terhadap kasus perlindungan hukum terhdap Pt Sopee kepada pembeli akibat salah antar barang yang dilakukancanak perusahaan Shopee Express, maka dilakukan penulisan skripsi yang berjudul **“Tanggung Jawab Hukum PT Shopee Terhadap Penggunaan Aplikasi Sistem Shopee Express Atas Kesalahan Kirim”**.

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah bentuk tanggung jawab PT Shopee terhadap penggunaan sistem aplikasi shopee *express* jika terjadi kesalahan pengiriman barang terhadap konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka tujuan penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui tanggung jawab yang diberikan oleh PT Shopee terhadap salah pengantaran barang yang dilakukan oleh anak cabangnya yaitu Shopee Express.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Diharapkan dapat memiliki manfaat khususnya bagi penulis agar kedepannya penulis dapat memahami langkah-langkah yang harus dihadapi ketika melakukan suatu transaksi jual dan beli dalam menggunakan aplikasi *e-commerce*.

2. Bagi Pemerintah

Memberikan masukan kepada pemerintah agar peraturan hukum yang berlaku terhadap penggunaan aplikasi *e-commerce* dapat lebih diperhatikan lagi agar lebih mempermudah untuk menghadapi permasalahan-permasalahan yang akan terjadi kedepannya serta pengawasan kontrak standar dalam transaksi *online*.

3. Bagi masyarakat

Tujuan penulis membuat skripsi agar para pengguna aplikasi *e-commerce* dapat mengerti bahwa ternyata setiap konsumen memiliki hak dan aturan hukum yang berlaku dalam menuntut keadilan hukum agar setiap konsumen yang merasa dirugikan tidak merasa khawatir jika berbelanja daring menggunakan aplikasi *e-commerce*.

E. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh penulis pada 3 juni 2022 melalui situs internet ditemukan beberapa tulisan hasil penelitian penulis sebelumnya yang mempunyai kesamaan dalam tema dan penelitian penulis. Tulisan-tulisan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Muhammad Khadafhi, fakultas hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, tahun 2016. Judul Penelitian “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-Commerce* (Studi Kasus *E-Commerce* Melalui Sosial Media Instagram)”. Rumusan masalah apakah Undang – Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 dapat melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e commerce* ?, bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam bertransaksi melalui media internet?, bagaimana peran pemerintah dalam mengedukasi masyarakat untuk lebih mengutamakan unsur kehati-hatian dalam melakukan sebuah transaksi pada media elektronik ?

Hasil penelitian menemukan bahwa perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online* dalam transaksi *e-*

commerce, masih perlu dilakukan perbaikan hal ini didasarkan belum ada ketentuan yang mengatur secara khusus mengenai perlindungan konsumen terhadap tindakan penipuan jual beli *online* dalam transaksi *e-commerce*. Aturan yang digunakan untuk melindungi hak konsumen yaitu Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tetapi peraturan tersebut tidak secara khusus mengatur mengenai hak konsumen dalam *e-commerce*.

Kesamaan penulis dengan skripsi ini kaitannya dengan tema skripsi yang keduanya membahas mengenai masalah apa yang muncul dalam melakukan transaksi jual-beli *online*. Perbedaan antara skripsi tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis sendiri terletak pada rumusan masalah yang akan dibahas. Penulis menekankan permasalahan bagaimana bentuk pertanggung jawaban PT Shopee jika ada kesalahan dalam pengiriman barang sedangkan skripsi ini menekankan pembahasan mengenai perlindungan konsumen dalam era digital.

2. Sherly Nurwachidah, fakultas hukum Universitas Islam Negeri Shulthan Thaha Saifuddin, tahun 2022. Judul penelitian “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi *E-COMMERCE* (Studi kasus *E-COMMERCE* sosial media instagram).” Rumusan masalah apakah undang-undang tentang perlindungan konsumen di Indonesia dapat

melindungi konsumen dalam melakukan transaksi *e-commerce* ?, bagaimana transaksi *e-commerce* dalam perspektif hukum Islam?

Hasil penelitian peraturan yang digunakan untuk melindungi hak-hak konsumen selama ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen tetapi aturan tersebut tidak mengatur mengenai hak konsumen dalam transaksi jual beli *online* yang lebih spesifik namun lebih mengarah pada jual beli konvensional. Dalam Islam bentuk interaksi sesama manusia (muamalah) pada bidang ekonomi diperbolehkan sejauh tidak ada dalil yang menentukan keharamannya. Pandangan hukum Islam terhadap *e-commerce* itu sendiri ialah diperbolehkan karena memiliki karakteristik yang sama dengan *as-salam* karena keabsahannya telah ditentukan berdasarkan al-Qur'an, Hadis, dan kaidah hukum Islam. Kesamaan penulis dengan skripsi ini yaitu terkait tema yang akan dibahas mengenai transaksi jual beli *online* serta aturan yang digunakan yaitu peraturan mengenai perlindungan konsumen. Perbedaan skripsi tersebut dengan penulis ialah penulis lebih membahas secara spesifik *e-commerce* yang akan di jadikan pembahasan dalam hal ini PT Shopee mengenai tanggung jawab jika terjadi kesalahan dalam pengiriman.

3. Aqil Awla Mas'Ud, fakultas hukum Institut Agama Islam Negeri Palopo, tahun 2021. Judul Penelitian "Perlindungan Konsumen Pada Transaksi Jual Beli *Online* Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus

Pada Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo) Rumusan masalah yaitu bagaimana perlindungan konsumen pada transaksi online di Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo?, bagaimana tinjauan Hukum Ekonomi Syariah terhadap perlindungan konsumen pada transaksi online di Kelurahan Sabbamparu Kota Palopo?

Hasil Penelitian bahwa perlindungan konsumen Di Sulawesi Selatan masyarakat belum paham hal-hal apa saja yang dapat menjadi hak mereka, masyarakat hanya bisa membeli tetapi tidak tahu bagaimana bisa terlindungi oleh hak dai sebagai konsumen. Jual beli *online* dalam Islam yang harus diperhatikan yaitu dari sisi penjual, barang yang diperjualkan dan pada prinsipnya Al Ashlu Fil Muamalatti Al Ibaha Hatta Yadullu Ad Daliilu Ala Tahrimiha “ Hukum asal dalam urusan Muamalah adalah boleh, kecuali ada dalil yang mengharamkannya”, jadi asal muasal spirit awal dari mualah itu adalah dibolehkan oleh agama kecuali ada dalil-dalil yang menghramkannya atau melarangnya itu sprit awalnya. Setelah itu baru dilihat baru dilihat semua elemen yang terkait dengan proses transaksi jual beli.

Persamaan dari tulisan penulis adalah sama-sama membahas mengenai hukum yang dapat diberikan kepada transaksi jual-beli *online* dalam sebuah aplikasi *e-commerce* akan tetapi yang menjadi perbedaan penulis dengan skripsi ini adalah penulis menekankan pada salah satu aplikasi *e-commerce* dalam hal ini PT Shopee tentang seperti apa bentuk

PT Shoppe berranggung jawab kepada konsumen jika ada kesalahan pengiriman barang.

F. Batasan Konsep

1. Tanggung jawab hukum berkaitan atas subjek hukum yang dimana subjek hukum (hak dan kewajiban), dan konsekuensi dari perbuatan hukum subjek hukum.
2. *E-Commerce* merupakan hasil dari keberhasilan teknologi informasi dalam bidang bisnis perdagangan yang perkembangannya sangat pesat melalui internet, televisi, dan jaringan internet.
3. Aplikasi Shopee merupakan *e-commerce* yang sangat terkenal di Indonesia. Didirikan pada tahun 2015 pada 7 wilayah yang berbeda di Asia yakni Singapura, Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, Filipina, dan Indonesia.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berfokus

pada norma hukum sehingga memiliki kecenderungan hanya melihat hukum dari sudut pandang norma hukum saja.³

2. Sumber Data

a. Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat mutlak⁴, seperti perundang-undangan karena peraturan perundang-undangan memiliki daya mengikat subjek hukum.

Bahan hukum primer kaitannya dengan penelitian ini meliputi

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara RI Tahun 1999 Nomor 22. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 3821.
- 3) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2008 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4843.

³ Depri Liber Sonata, 2014, "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode meneliti Hukum", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 8 No. 1, Januari-Maret 2014, hlm. 25.

⁴ Ketut Suardita, 2017, Pengenalan Bahan Hukum, Fakultas Hukum Udayana, hlm. 3.

- 4) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan. Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 45. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5512.
- 5) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2016 Nomor 251. Tambahan Lembaran Negara Nomor 5952.
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang perdagangan melalui sistem elektronik. Lembaran Negara RI Tahun 2019 Nomor 222. Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 6420.

b. Bahan Sekunder

1. Penjelasan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bahan hukum primer
2. Syarat dan Ketentuan Mitra Shopee.
3. Buku-buku, jurnal. KBBI, dan literatur yang berkaitan dengan bahan hukum primer.

3. Cara Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan cara studi kasus perpustakaan dimana penulis mengumpulkan data-data mempelajari bahan hukum baik primer maupun sekunder serta mempelajari dengan

jelas *Terms and Condition* dari pihak Shopee terhadap transaksi jual-beli yang mereka sediakan dalam aplikasinya tersebut.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang memberikan interpretasi, penilaian, pendapat pada data yang diperoleh dari penelitian berdasarkan pada aturan hukum, pendapat hukum, dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Analisis data dilakukan pada bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan. Bahan hukum sekunder berupa pendapat hukum dianalisis. Bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder diperbandingkan, dan dicari ada tidaknya kesenjangan. Bahan hukum sekunder dipergunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.⁵

5. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan menggunakan metode deduktif. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara menjadikan sumber data sekunder yang dikumpulkan sebagai data-data penguat bagi peraturan perundang-undangan yang telah ada. Peraturan perundang-undangan yang telah ada dimaksud sebagai peraturan ITE dan PMSE (Perdagangan Melalui Sistem Elektronik). Data tersebut kemudian dihubungkan dengan data sekunder dimana data sekunder yang

⁵ Fakultas Hukum Atmajaya Yogyakarta, 2019, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Buku Pedoman, hlm. 7.

dimaksud merupakan syarat dan ketentuan mitra shopee untuk menyimpulkan apakah dari Pihak Pt Shopee sudah bertanggung jawab atas peraturan yang mereka buat dan apakah ada hukuman bagi anak cabang yaitu shopee express.

H. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan, atas latar belakang masalah, rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, tinjauan pustaka, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika skripsi ini.

BAB II : Pembahasan mengenai tanggung Jawab PT shopee Terhadap Penggunaan Aplikasi Sitem Shopee Expres Atas Kesalahan Kirim.

BAB III : Pentupun menjawab mengenai rumusan asalah dan saran mengenai tanggung jawab hukum terhadap aplikasi e-commerce yang tdak bertanggung jawab atas kesalahan kirim barang.