

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN
HAK JUAL BELI DARING DI SHOPEE INDONESIA
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
Oleh :
Ulviana
NIM. S20192078

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
JANUARI 2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN
HAK JUAL BELI DARING DI SHOPEE INDONESIA
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember untuk
memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh :

Ulviana

NIM. S20192078

Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Anjar Aprilia Kristanti, M.P.d
NIP. 19920429 201903 2 020

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN
HAK JUAL BELI DARING DI SHOPEE INDONESIA
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah Satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Fakultas Syariah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 03 Januari 2024

Tim Penguji

Ketua





Freddy Hidayat, S.H., M.H.
NIP. 19880826 201903 1 003

Sekretaris



Moh. Svifa'ul Hisan, S.E.I., M.S.I.
NIP. 201603100

Anggota :

1. Dr. Hj. Mahmudah, S.Ag., M.E.I. ()
2. Anjar Aprilia Kristanti, M.Pd. ()

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Menyetujui,
Dekan Fakultas Syariah




Dr. Wildani Hefni, M.A.
NIP.199111072018011004

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا
أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.” Qs. An-Nisa:29¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Indonesia dan Terjemah New Cordova, (Bandung: Indra Laksana,2012),47.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah hirobbil 'alamin,

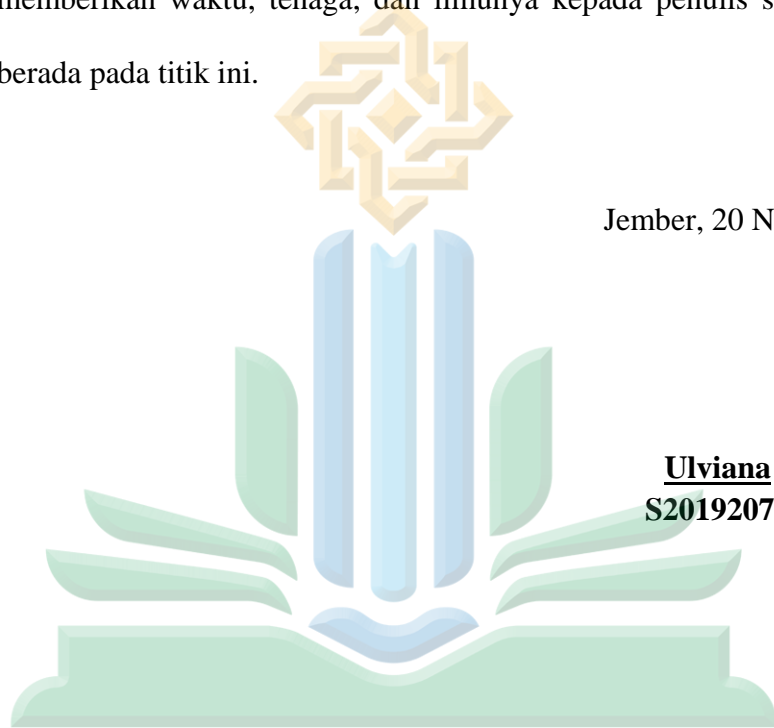
Segala puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta inayah-Nya sehingga terselesaikannya tugas akhir ini. Sholawat serta salam tetap tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Dalam terlaksananya skripsi ini penulis menemui banyak sekali tantangan yang rasanya sukar untuk dilalui namun penulis dibersamai, didukung dan dimotivasi oleh orang-orang terdekat penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan usaha penuh. Oleh karena itu, segenap rasa syukur, bangga, penulis ucapkan terimakasih yang tidak terbatas kepada:

1. Kedua orang tua, Ibu Ponia dan Bapak Buriyanto yang telah memberikan dukungan penuh baik secara materi maupun moril. Semangat dan doa beliau bisa mengantarkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini tidak pernah akan cukup untuk membalas pengorbanan yang diberikan kepada penulis;
2. Adikku tersayang, Muhammad Jamil yang selalu bertanya “Kapan lulus mbak” dari pertanyaan itu menjadi penyemangat sekaligus tuntutan untuk menyelesaikan skripsi.
3. Alm. Kung Suyitno dan Uti Maryati, yang telah mendukung penulis untuk melanjutkan pendidikan hingga saat ini, tanpa dukungan dari mereka mungkin penulis sudah menjadi ibu rumah tangga seperti teman sebaya

karena penulis lahir dan besar di desa yang notabene setelah lulus SMK di nikahkan.

4. Guru penulis TK Dharmawanita, SDN Tisnogambar 01, SMP Plus Darussalam, dan, SMK Plus Darussalam yang telah dengan ikhlas memberikan waktu, tenaga, dan ilmunya kepada penulis sehingga dapat berada pada titik ini.

Jember, 20 November 2023



Ulviana
S20192078

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Ridho-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam penulis haturkan keharibaan kepada Nabi Muhammad SAW karena beliau adalah kita tidak hidup dizaman jahiliyah melainkan addinul islam.

Tak lupa juga penulis ucapkan banyak terimakasih pada pihak yang sudah membagikan ilmunya secara langsung ataupun tidak langsung kepada penulis, diantaranya :

1. Dr. Hepni,S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Wildani Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag. selaku wakil dekan bidang akademik dan kelembagaan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Dr. Martoyo, S.H.I., M.H. selaku wakil dekan bidang administrasi umum, perencanaan, dan keuangan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Bapak Dr. Ahmadiono,M.E.I. selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan, alumni, dan kerjasama Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Bapak Achmad Hasan Basri, S.H.,M.H. selaku sekretaris jurusan hukum islam Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Bapak Freddy Hidayat,S.H., M.H. selaku Kaprodi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
8. Ibu Anjar Aprilia Kristanti, M.Pd. selaku dosen pembimbing dalam yang telah meluangkan waktu dan tenangnya untuk membimbing penulis dengan sangat sabar dan telaten.
9. Seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah mendidik dan mengajarkan ilmunya kepada penulis.
10. Seluruh Staf Fakultas Syariah UIN KHAS Jember yang telah memberikan pelayanan dalam penyelesaian studi di Fakultas Syariah UIN KHAS Jember.
11. Teman-teman Program Studi Hukum Ekonomi Syariah angkatan 2019 khususnya kelas HES 3 yang telah menjadi tempat susah dan senangnya penulis.
12. Sahabat penulis Lailatul Ramadhania AP, Bachtiar, Aisyah, Nafisah, Laila, dan Mas Yan yang selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah mengingatkan dan memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari mengenai banyaknya kekurangan serta ketidaksempurnaan dalam skripsi ini, Oleh sebab itu permohonan maaf saya sampaikan agar lebih baik dimasa yang akan datang.

Jember, 20 November 2023

Ulviana

ABSTRAK

Ulviana, 2023. *Perlindungan Konsumen terhadap Pelanggaran Hak Jual Beli Daring di Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang.* Dibimbing Oleh Anjar Aprilia Kristanti, M.Pd.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, UUPK, UU PDP, Kebijakan Shopee.

Maraknya penggunaan *e-commerce* memiliki dampak positif juga dampak negatif yang berupa ancaman kejahatan menyertai, contoh kebocoran data, barang yang diperoleh berbeda, jumlahnya kurang, Namum, dari hasil observasi, *review* shopee yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa kenyataannya terdapat banyak pelanggaran serta komplain dari konsumen yang tidak dipenuhi oleh penjual.

Fokus permasalahan: 1) Bagaimana kebijakan shopee indonesia ketika sebelum terjadi pelanggaran hak dalam perspektif pengaturan hukum di Indonesia? 2) Bagaimana upaya dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan shopee setelah terjadi pelanggaran?

Tujuan penelitian : 1) Untuk mengetahui kebijakan shopee dalam melindungi hak konsumen sebelum terjadi pelanggaran yang ditinjau dari pengaturan hukum indonesia. 2) Untuk mengetahui kebijakan shopee dalam mengurangi angka pelanggaran hak pada jual beli daring di Shopee Indonesia setelah terjadinya pelanggaran.

Metode yang digunakan adalah Jenis penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*)

Hasil penelitian : 1) kebijakan shopee dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah sesuai namun ada hal yang tidak dijelaskan secara detail seperti privasi dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan secara detail apa saja yang termasuk dalam privasi, Kebijakan shopee dengan Undang-undang Perlindungan Data Pribadi juga telah mengatur secara lengkap dan detail namun dalam penerapannya kurang maksimal. 2) Upaya perlindungan hukum yang diberikan shopee ada dua yakni bentuk perlindungan Preventif yang mana bentuk perlindungan preventif shopee memberikan kebijakan-kebijakan mengenai pengembalian barang, cara melaporkan pelanggaran, pengembalian dana dsb. Bentuk perlindungan represif berkaitan dengan jika terjadi pelanggaran shopee memberikan solusi dan jika tidak mencapai mufakat maka sengketa akan diserahkan kepada Pengadilan Negeri maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vii
Abstrak	x
Daftar Isi	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
1. Perlindungan Hukum	12
2. Konsumen	12
3. Hak	13
4. Jual Beli Daring	14
5. Undang-Undang	14
F. Sistematika Pembahasan	14

BAB II KAJIA PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu	16
B. Kajian Teori	23
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	38
B. Sumber Bahan Hukum	38
C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	39
D. Analisis Bahan Hukum	40
E. Keabsahan Bahan Hukum	41
F. Tahap-Tahap Penelitian	41
BAB IV PEMBAHASAN	43
A. Kebijakan shopee indonesia ketika sebelum terjadi pelanggaran hak dalam perspektif pengaturan hukum di Indonesia	43
1. Kebijakan shopee mengenai pelanggaran hak konsumen	43
2. Perlindungan konsumen atas pelanggaran hak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	51
3. Perlindungan konsumen atas pelanggaran hak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi	59
B. Upaya dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan shopee setelah terjadi pelanggaran	67

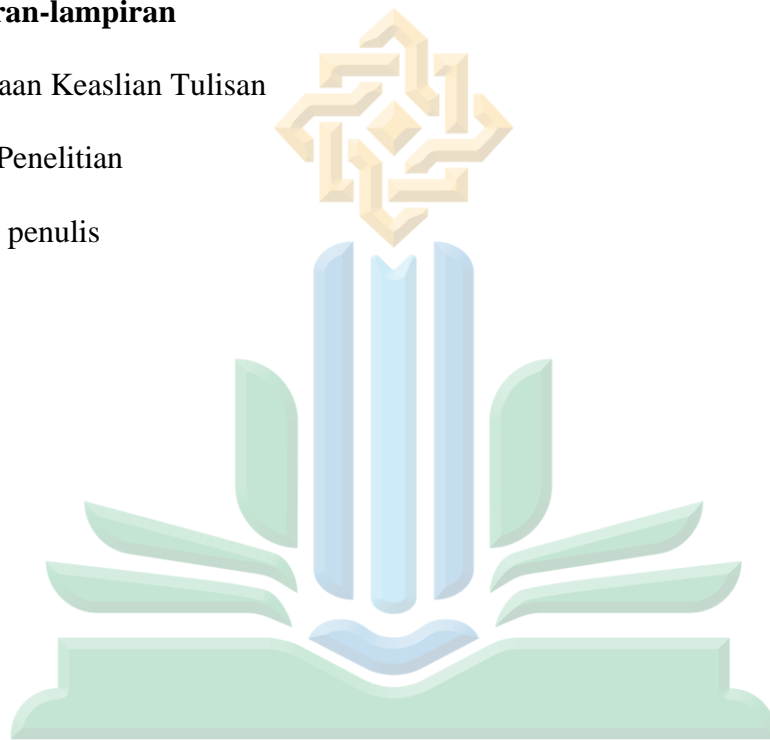
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan	74
B. Saran-saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77

Lampiran-lampiran

Pernyataan Keaslian Tulisan

Matrik Penelitian

Biodata penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di masa digitalisasi dan globalisasi seperti saat ini sangat sukar untuk dihindari karena keseharian masyarakat mayoritas sudah dipengaruhi oleh globalisasi. Teknologi, Informasi dan Komunikasi menjadi pendukung utama terjadinya globalisasi, dengan dukungan tersebut semua hal dapat disebarluaskan secara cepat, mudah dan efisien sehingga hal itu dapat merubah pola pikir, gaya hidup, dan cara pandang masyarakat. Pengaruh globalisasi ini terjadi hampir pada semua aspek kehidupan masyarakat, politik, bahkan ekonomi. Perkembangan dan kecepatan teknologi ini seolah-olah tidak memberi kita ruang untuk memahami, menanggapi, dan berpikir kritis sebagai bentuk filterisasi mental. Globalisasi ini kebanyakan yang dapat menerima hanya kalangan muda, penduduk dengan status sosial yang tinggi dan hidup di perkotaan, sedangkan penduduk yang hidup di pedalaman hanya segelintir orang saja yang fasih menggunakan teknologi.

Globalisasi merupakan suatu sistem netral yang mana dampak baik dan buruknya bergantung pada pola pikir, sikap, dan perilaku masyarakat. Adanya musibah Covid-19 empat tahun lalu merubah segala aktifitas masyarakat menjadi *daring* (Dalam jaringan/online). Dalam bidang ekonomi pada saat itu sangat berubah total yang awal mulanya dilakukan secara konvensional menjadi online yang kerap disebut dengan *E-*


Commerce. Menurut Loudon *e-commerce* merupakan sebuah rangkaian proses dalam betransaksi dimana penjual memperdagangkan bermacam-macam produk secara elektronik dari satu perusahaan ke perusahaan lain, menggunakan komputer sebagai perantara dalam transaksi yang dilakukan.²



Dalam sektor perdagangan, internet memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dengan mengakses salah satu platform yang biasa disebut dengan *marketplace*. *Marketplace* merupakan platform dimana penjual berkumpul untuk menjual barang dan jasa ke pelanggan tanpa bertemu langsung. Pemerintah maupun swasta memberikan berbagai macam situs ataupun platform yang dapat digunakan masyarakat untuk memperdagangkan apapun yang memiliki nilai jual. Terdapat beberapa marketplace yang banyak diminati oleh masyarakat diantaranya Bukalapak, Tokopedia, Blibli, Shopee, dan Lazada diantara marketplace tersebut masyarakat banyak menggunakan dan mempercayai aplikasi Shopee sebagai tempat mereka melakukan transaksi jual beli hal ini berdasarkan data yang diperoleh dari situs Databoks.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

²Artikel, *E-commerce*, Binus University, <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/ecommerce/> diakses pada tanggal 18 Oktober 2023, 13.00 wib.

Gambar 1.1 Grafik Pengguna E-commerce pada tahun 2023

Rata-rata Jumlah Kunjungan ke 5 Situs E-Commerce Terbesar di Indonesia (Kuartal I-Kuartal III 2023)* 

No	Nama	Q1 / Rata-Rata Kunjungan Situs Per Bulan	Q2 / Rata-Rata Kunjungan Situs Per Bulan	Q3 / Rata-Rata Kunjungan Situs Per Bulan
1	Shopee	157.966.667	166.966.667	216.766.667
2	Tokopedia	117.033.333	107.200.000	97.066.667
3	Lazada	83.233.333	74.533.333	52.233.333
4	Blibli	25.433.333	27.100.000	28.400.000
5	Bukalapak	18.066.667	15.566.667	12.366.667

*e-commerce kategori marketplace

Berdasarkan tabel tersebut situs shopee tercatat berada di nomor 1 dengan total kunjungan 216.766.667 per bulan dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia sangat mempercayai marketplace shopee.³

Seiring berkembangnya zaman dan masyarakat semakin fasih mengoperasikan teknologi informasi muncul lah *Fintech* yang mana dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran setelah melakukan pemesanan sehingga tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM. *Fintech Technology* menggabungkan layanan keuangan dan teknologi, dengan mengubah model bisnis tradisional dengan tatap muka menjadi modern yang dapat dilakukan dengan jarak jauh. Di Indonesia sudah terdapat 102 *Fintech* yang telah terdaftar OJK.⁴

³Tim databoks, *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, shopee kian melesat*, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/tren-pengunjung-e-commerce-kuartal-iii-2023-shopee-kian-melesat> diakses pada tanggal 19 oktober 2023, 19.54 wib.

⁴Otoritas Jasa Keuangan, *Penyelenggara fintech terdaftar dan berizin di OJK*, Per 9 maret 2023.

Hadirnya fitur-fitur online pada suatu platform memberikan dampak positif juga memiliki dampak negatif yang berupa ancaman kejahatan menyertai, *Cyber Crime* merupakan sebutan dari kejahatan tersebut.⁵ *Cyber Crime* merupakan kejahatan yang mana modus operasinya melalui fasilitas internet. Salah satu bentuk *Cyber Crime* yang sering terjadi adalah kebocoran data pribadi.⁶ Kasus pencurian data pribadi yang menarik perhatian terjadi pada kasus kebocoran 91 konsumen tokopedia pada tahun 2020. Data tersebut mencakup nama lengkap, nama akun, e-mail, toko online, nomor telepon, tanggal mendaftar, dan beberapa data yang terenkripsi.⁷

Kebocoran data pribadi terjadi kembali pada tahun 2022. Mengutip dari situs online Viva.co.id user BreachForums bernama X3N666COON3 telah berhasil membobol sekitar 200 ribu data pengguna shopee, data yang berhasil diretas meliputi nama, nomor kontak, kode pos, dan alamat.⁸ Pencurian data juga dilakukan di *Shopee Paylater*, yang mana diperoleh dari beberapa pengguna *shopee paylater* yang diunggah oleh akun media konsumen tentang kebocoran data pribadi yang menyimpannya. Pengguna akun L***** merupakan pengguna shopee paylater sejak 2021, di tahun 2022 pengguna tersebut melakukan BI Cheking dan terdapat beberapa

⁵Ida Ayu Gede Artania Cintia Purnami Singarsa, Made Suksma Prihandini Devi Salain, "Perindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Dalam Platform E-commerce, Jurnal Kherta Desa, Vol. 9, No.11 (2022),85.

⁶Tim BPKN, *Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia*, www.bpkn.go.id diakses pada tanggal 17 september 2023, 08.45 wib.

⁷Tim Detik.com, *91 juta data akun Tokopedia Tersebar Bebas*, www.detik.com diakses pada tanggal 17 september 2023, 13,22 wib.

⁸Muhammad naufal, "Data Shopee Diduga Bocor dan Diobral Di Forum Hacker" <https://www.viva.co.id/digital/startup/1525921-data-shopee-diduga-bocor-dan-diobral-di-forum-hacker> diakses pada tanggal 17 september 2023, 13.22 wib

tagihan muncul padahal sebelumnya pengguna tidak pernah melakukan pinjaman melainkan hanya melakukan pendaftaran saja. Kemudian pengguna tersebut melaporkan kasusnya ke pihak shopee tetapi hingga saat ini pihak shopee tidak mengindahkan laporan itu.⁹ Ada juga pengguna yang namanya dirahasiakan juga membagikan pengalamannya bahwa penagihannya juga dilakukan oleh *Debt Collector Shopee Pay Later* bahkan keluarga dan kerabatnya juga mendapat penagihan dari *Debt Collector* padahal nomornya bukan termasuk kontak darurat. Kasus tersebut menjadi contoh *Cyber Crime* pada marketplace shopee.

Selain itu, juga terdapat keluhan dari konsumen lainnya yang dikutip dari sebuah artikel “Hati-hati belanjaa di shopee” seorang konsumen pengguna shopee dengan username “Kurniawan189”(kemudian disebut korban) yang menyatakan kecewa dengan sikap shopee yang menurutnya berpihak pada *Seller/penjual*. Kronologinya pada tanggal 17 Mei 2021 korban melakukan pemesanan *Black Nitril Nitrile Hitam Sarung Tangan Gloves Glove Pack* pada toko Thinsu dengan nomor pesanan: 210517SWX8492Q senilai Rp. 475.000 tetapi yang diterima korban pada tanggal 20 Mei 2021 bukan sarung tangan hitam melainkan berbagai macam warna, ukuran dan jumlahnya juga kurang dari yang dijanjikan. Kemudian korban melakukan pengembalian tetapi oleh admin shopee ditolak tanpa alasan yang jelas padahal korban telah memberikan bukti

⁹Media Konsumen, “Penyalahgunaan Data NIK Pada Shopee Paylater, <https://mediakonsumen.com/2022/06/13/surat-pembaca/penyalahgunaan-data-nik-pada-shopee-spaylater> diakses pada tanggal 17 september 2023, 15.10 wib

kepada pihak shopee. Berikut bukti komunikasi antara korban dan penjual:¹⁰

Gambar 1.2
Interaksi *chatting* antaraa penjual, pembeli, dan pihak Shopee



Dalam forum tersebut juga ada beberapa komentar dari pengguna lain mengomentari keluhan itu ada yang mengatakan karena sistem shopee yang kacau, salah korban dan salah dari penjual. Padahal shopee sudah memiliki *rules* yang harus ditaati oleh penjual ataupun pembeli. Kebijakan

¹⁰Tim media konsumen, *Hati-hati belanja di shopee*, <https://mediakonsumen.com/2021/05/25/surat-pembaca/hati-hati-belanja-di-shopee> diakses pada tanggal 19 oktober 2023, 20.09 wib.

umum mulai dari privasi, akun, password, dan keamanan. Akan tetapi masih saja banyak terjadi penipuan-penipuan yang mengatas namakan penjual, pembeli bahkan pihak shopee maka diperlukannya perlindungan hukum untuk para korban.

Perlindungan hukum merupakan upaya pemerintah melindungi hak seseorang dengan memberikan sejumlah aturan yang ada. Perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dilakukan berdasar pada asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana telah diatur dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan "*Perlindungan konsumen berdasarkan manfaat kepastian keadilan keseimbangan dan keselamatan serta kepastian hukum*" tidak hanya itu Undang-Undang ini juga mengatur hak-hak konsumen seperti :

1. Hak dalam memilih barang yang akan dibeli, yang mana konsumen memiliki hak penuh mengenai pemilihan yang dibutuhkan.
2. Hak untuk mendapatkan ganti rugi, apabila ada ketidakcocokan baik pada gambar ataupun kualitas sehingga terjadi kerugian dalam sebuah transaksi yang telah dilakukan. Oleh karena itu, konsumen berhak menuntut ganti rugi kepada penjual.
3. Hak mendapatkan barang atau jasa yang sesuai, konsumen berhak menerima barang atau jasa berdasarkan suatu kontrak tertulis, dan jika tidak menerimanya konsumen berhak untuk menuntut hak itu.
4. Hak kebenaran informasi yang pasti, konsumen harus mengetahui mengenai apa saja produk yang akan dibelinya dan penjual dilarang

menutupi dan mengurangi informasi mengenai produknya. Apabila ada kekurangan atau cacat barang penjual wajib memberitahu konsumen.

5. Hak pelayanan tanpa adanya diskriminasi, tindakan diskriminasi merupakan pelanggaran hak konsumen maka, penjual harus adil dalam melayani dengan tidak membedakan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya.

Dan diatur juga dalam Undang-Undang pasal 2 Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi "*Undang-Undang ini berlaku untuk Setiap Orang, Badan Publik, dan organisasi/institusi yang melakukan perbuatan hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini, baik yang berada di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia maupun di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang memiliki akibat hukum di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau bagi Pemilik Data Pribadi Warga Negara Indonesia di luar wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia*" tetapi peraturan tersebut belum sepenuhnya dilakukan oleh penjual buktinya masih ada beberapa konsumen yang data pribadinya masih bisa diretas oleh beberapa oknum.

Namun, dari hasil observasi, review shopee yang diperoleh oleh peneliti menunjukkan bahwa kenyataannya terdapat banyak pelanggaran-pelanggaran yang terjadi dan pastinya sangat merugikan konsumen dan

masih perlu diteliti lebih lanjut celah mana yang digunakan untuk hal tersebut.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini dengan judul penelitian **“Perlindungan Konsumen Pada Pelanggaran Hak Jual Beli Daring di Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang”** alasan peneliti memilih topik pembahasan tersebut karena dalam pelaksanaannya masih banyak terjadi pelanggaran, dan mempunyai potensi untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang ada sehingga dapat memberikan rekomendasi praktis dan dapat meningkatkan kebijakan mengenai perlindungan konsumen.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kebijakan Shopee sebelum terjadi pelanggaran hak dalam jual beli daring di Shopee Indonesia perspektif pengaturan hukum di Indonesia?
2. Bagaimana upaya dan bentuk perlindungan hukum yang diberikan shopee setelah terjadi pelanggaran hak jual beli daring?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kebijakan shopee dalam melindungi hak konsumen sebelum terjadi pelanggaran yang ditinjau dari pengaturan hukum indonesia.
2. Untuk mengetahui kebijakan shopee dalam mengurangi angka pelanggaran hak pada jual beli daring di Shopee Indonesia setelah terjadinya pelanggaran.

D. Manfaat Penelitian

Pada setiap penelitian tentu memiliki target kebermanfaatan baik untuk penulis, pembaca, juga akademik. Oleh karena itu skripsi dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Pelanggaran Hak dalam Jual Beli Daring di Shopee Indonesia Berdasarkan Undang-Undang ini merupakan bentuk dari keingintahuan penulis tentang kebijakan marketplace Shopee dan peraturan-peraturan pemerintah yang sedang berlaku dalam menjamin dan melindungi hak konsumen pengguna marketplace Shopee dengan harapan konsumen dapat merasa tenang dalam melakukan transaksi online di Shopee. Berdasarkan fokus penelitian serta tujuan yang telah dipaparkan diatas manfaat penelitian ini yang ingin dicapai antara lain :

1. Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini untuk menambah wawasan di bidang keilmuan tentang perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hsk berdasarkan Undang-Undang. Dapat dijadikan referensi baru bagi para peneliti lain yang akan menganalisis permasalahan yang sama dengan peneliti, serta dapat memberikan kontribusi informasi mengenai bagaimana cara perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat secara praktis ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan refleksi serta referensi kepada para akademisi atau korban yang telah dirugikan. Sedangkan manfaat secara teknis diharapkan dapat

memperbaiki, mengurangi dan mencari solusi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Manfaat praktis ini diantaranya:

a. Bagi Penulis

- Dapat menambah wawasan berpikir dan pelatihan dalam menulis karya ilmiah.
- Menjadikan sarana pembelajaran dan pengetahuan mengenai perlindungan konsumen terhadap pelanggaran hak berdasarkan Undang-Undang, terutama bagi korban.
- Sebagai pemenuhan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.).

b. Bagi Para Akademisi

Harapan peneliti dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang akan meneliti tentang perlindungan data pribadi konsumen.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan menjadi literatur yang sangat membantu masyarakat dalam menyikapi dan menegakkan hak-haknya sebagai konsumen.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan arti atau penjelasan dari istilah-istilah penting yang menjadi perhatian pembaca pada judul penelitian ini. dengan tujuan mempermudah pembaca memahami maksud penulis dan sebagai batasan agar tidak terjadi kesalah pahaman makna yang dimaksud oleh

peneliti.¹¹ Perlunya definisi istilah ini agar menghindari kesalahan pengertian makna maka pada bagian ini akan dijelaskan istilah-istilah dalam penelitian ini diantaranya :

1. Perlindungan Konsumen

Konsumen dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 diartikan sebagai “setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk yang lain tidak untuk diperdagangkan” maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan konsumen adalah segala bentuk upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen.¹²

2. Konsumen

Konsumen secara harfiah adalah lawan dari produsen yang berarti setiap individu yang menggunakan barang dan jasa.¹³ Sedangkan

menurut Pasal 1 angka 2 UUPK Nomor 8 Tahun 1999 “Konsumen

adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang

lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.

Berarti konsumen dapat diartikan sebagai seorang atau kelompok

¹¹Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

¹²Rosmawati, “Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen “, (Jakarta:Prenadamedia, 2018), 34-35.

¹³ Rosmawati, ”Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen”,(Jakarta:Prenadamedia, 2018), 2.

pengguna barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhannya atau kebutuhan orang lain.

Adanya perlindungan konsumen dimaksudkan untuk memberikan ketenangan, rasa aman untuk konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya Hal ini dibuktikan dengan seluruh norma undang-undang perlindungan konsumen yang memberikan sanksi pidana tidak hanya terhadap tindakan preventif tetapi juga dalam tindakan represif.

3. Hak

Secara umum, hak adalah peluang yang diberikan kepada setiap individu untuk bisa mendapatkan, melakukan, serta memiliki suatu yang diinginkan oleh individu tersebut. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia hak merupakan bentuk-bentuk dari kewenangan, suatu kekuasaan yang memungkinkan seorang individu untuk berbuat (atas dasar Undang-Undang atau aturan tertentu), serta kekuasaan yang mutlak berdasarkan dari sesuatu atau difungsikan untuk menuntut sesuatu.¹⁴

4. Jual beli daring

Dalam KBBI diartikan sebagai persetujuan yang mengikat antara penjual dan pembeli.¹⁵ Jual beli daring juga bisa diartikan sebagai persetujuan yang saling mengikat antara pembeli dan penjual yang

¹⁴Arti dari kata Hak-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/hak.html> diakses pada tanggal 20 Oktober 2023, 12.34 wib.

¹⁵Arti kata jual beli online-Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/jual%20beli> diakses pada tanggal 20 Oktober 2023, 12.45.

dilakukan melalui internet atau tidak bertemu secara langsung tetapi melalui alat yang terkoneksi dengan jaringan.

5. Undang-Undang

Undang-Undang adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat dengan persetujuan bersama dengan presiden. Dalam penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.

F. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini, berisikan alur-alur pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti. Pembahasan berawal dari bab pendahuluan sampai bab penutup, dengan kata lain bab ini berisikan rangkuman isi skripsi secara umum. Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:¹⁶

Bab pertama berisi pendahuluan, pada bab ini berisikan gambaran umum meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, dan definisi istilah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

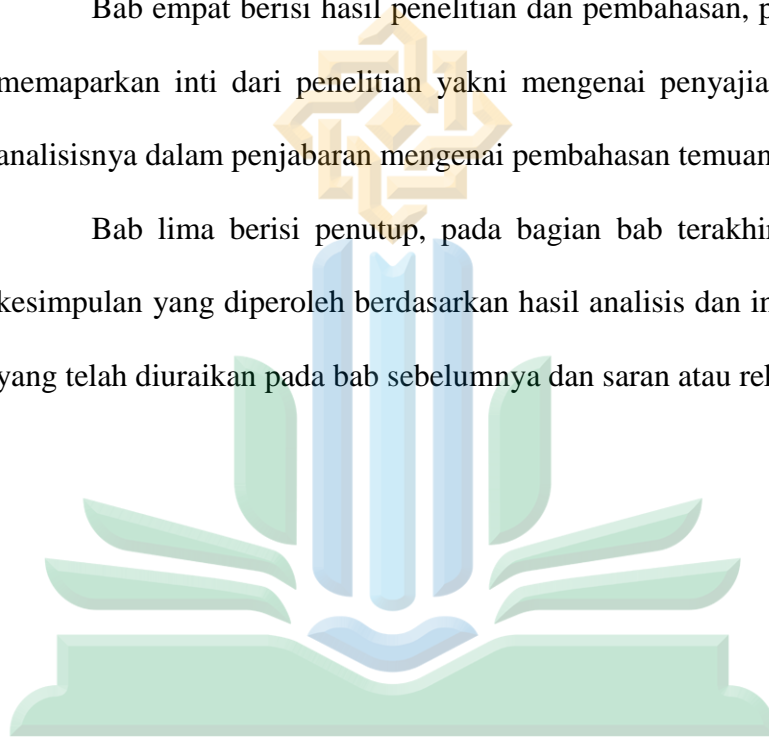
Bab dua berisi kajian pustaka, yang mana terdapat penjabaran mengenai kajian kepustakaan yang berisikan penelitian terdahulu dan kerangka konseptual yang mana membahas secara detail yang akan dibahas dalam permasalahan penelitian.

¹⁶ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 48.

Bab tiga berisi metode penelitian, pada bagian ini membahas metode juga prosedur penelitian yang akan digunakan, yang mana mencakup jenis penelitian, pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, sumber dan jenis data, dan keabsahan data.

Bab empat berisi hasil penelitian dan pembahasan, pada bagian ini memaparkan inti dari penelitian yakni mengenai penyajian data beserta analisisnya dalam penjabaran mengenai pembahasan temuan.

Bab lima berisi penutup, pada bagian bab terakhir ini berisikan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisis dan interpretasi data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan saran atau rekomendasi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti menggunakan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu.¹⁷ Hal ini dilakukan untuk meminimalisir plagiarisme dari penelitian sebelumnya. Berikut beberapa skripsi yang berhubungan dengan peneliti :

1. **Penyalahgunaan Data Diri Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Ilegal Ditinjau dari Hukum Positif di Indonesia (Analisa Putusan Nomor:438/Pid.Sus/2020/PN.Jkt.Utr)**¹⁸

Pada skripsi ini peneliti membahas mengenai perkembangan teknologi di bidang ekonomi yang memanfaatkan internet yang notabene memudahkan manusia dalam segala hal. *Financian*

Technology merupakan salah satu inovasi dibidang ekonomi. Akan tetapi dengan kemudahan-kemudahan tersebut terdapat tindakan melawan hukum dengan menggunakan aplikasi Fintech Peer To Peer Landing Ilegal untuk melancarkan kejahatannya.

Fokus penelitian yang peneliti ambil dalam skripsi ini diantaranya:

1. Bagaimana bentuk penyalahgunaan data konsumen melalui *Fintech*

¹⁷ Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2021), 46.

¹⁸ Dini Rosikhatul Masithoh, "Penyalahgunaan Data Diri Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Ilegal Ditinjau Dari Hukum Positif Di Indonesia (Analisa Putusan Nomor:438/Pid.Sus/2020/PN.Jkt.Utr)" ,(Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember:2022)

Peer To Peer Lending yang menyalahgunakan data diri konsumen menurut Putusan Nomor: 438/Pid.SUs/20220/PN.Jkt.Utr? 2. Mendeskripsikan pertanggungjawaban oknum penyelenggara aplikasi *Fintech Peer To Peer Landing illegal* untuk penyalahgunaan data diri konsumen menurut Putusan Nomor: 438/Pid.SUs/20220/PN.Jkt.Utr.

Dalam skripsi ini peneliti menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan metode yang digunakan kualitatif dan pendekatannya deskriptif analitik. Berjalannya penelitian ini peneliti terlebih dahulu menyiapkan bahan yang akan digunakannya untuk mengkaji isu hukum yang dibahas.

Tujuan peneliti menulis skripsi ini untuk mendeskripsikan bentuk dari penyalahgunaan data konsumen yang telah dilakukan oleh oknum penyelenggara *Fintech Peer To Peer Landing Ilegal*. Dan untuk menggambarkan bagaimanakah pertanggung jawaban hukum bagi pengelola dan hak apa saja yang diperoleh oleh korban.

Dari skripsi ini, mendapatkan kesimpulan diantaranya : 1. Bentuk penyalahgunaan yang dilakukan oleh pengelola adalah menggunakan pihak ketiga dalam hal penagihan, melakukan intimidasi, menyalahgunakan nomor kontak darurat untuk menyebar fitnah sehingga menimbulkan kebencian bahkan permusuhan, meminta kepada konsumen untuk mengakses data pribadi, dan menyebarluaskan bahkan memperjual belikan data pribadi konsumennya. 2. Pertanggungjawaban pelaku yang diberikan kepada konsumen menurut

putusan Nomor 438/Pid.Sus/2020/PN.Jkt.Utr yakni pidana penjara selama 1 tahun dengan denda sejumlah Rp. 70.000.000,00 (Tujuh Puluh Juta Rupiah) dengan ketentuan apabila denda tersebut tidak dibayarkan diganti dengan pidana kurungan selama 2 tahun.

2. Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace.¹⁹

Skripsi ini membahas mengenai kegiatan di dunia perdagangan dalam masyarakat yang mana telah berkembang pesat, hal ini ditandai dengan adanya e-commerce sebagai bentuk dari komputersasi kegiatan bisnis. Terjadinya kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi oleh salahsatu oknum merupakan akibat dari kecanggihan, kemudahan, dan fleksibilitas yang di peroleh konsumen.

Pada skripsi ini memaparkan beberapa rumusan masalah diantaranya : 1. Apakah pengaturan hukum terhadap perlindungan data pribadi di Indonesia? 2. Apakah bentuk perlindungan hukum terhadap konsume apabila terjadi penyalahgunaan data pribadi?

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaturan hukum terhadap data pribadi konsumen Indonesia dan bentuk perlindungan hukumnya seperti apa.

Pada skripsi ini menggunakan penelitian normatif dengan pendekatan *statue approach* dan *conseptual approach*. Dan

¹⁹Nadya Nurhamdiah Purnamasari, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace”, (Universitas Hasanuddin Makassar:2021)

pengumpulan datanya menggunakan studi kepustakaan yang kemudian di analisis secara perskriptif.

Kemudian diperoleh hasil penelitian yakni, di Indonesia memiliki beberapa regulasi aturan yang mengatur perlindungan data pribadi seperti Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik, peraturan menteri komunikasi dan informatika No. 20 tahun 2016 tentang perlindungan data pribadi, dan peraturan pemerintah nomor 71 tahun 2019 tentang penyelenggaraan sistem dan transaksi elektronik. Akan tetapi, hal tersebut belum sepenuhnya melindungi pengguna marketplace. Mengani bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yakni secara preventif dan represif.

3. Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. SHOPEE Internasional Indonesia²⁰

Dalam skripsi ini dibahas mengenai perlindungan konsumen pada transaksi jual beli secara online yang kiranya mendapatkan penegasan pertanggung jawaban tidak lain kaitannya dengan praktik jual beli secara online serta wanprestasi yang disebabkan oleh pelaku usaha. Dalam skripsi ini juga membahas mengenai peran marketplace dan pelaku usaha dalam pertanggungjawabannya mengenai kerugian yang dialami oleh korban. Yang mana disebutkan shopee ini merupakan

²⁰ Nurlaeni Faizal, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. SHOPEE Internasional Indonesia", (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang:2019)

salah satu marketplace yang mengubah proses bisnisnya menjadi bidang jual beli online.

Penelitian hukum yang digunakan oleh peneliti dalam skripsi ini menggunakan jenis penelitian hukum yuridis empiris, yang mana sumber datanya diperoleh dari data primer dan data sekunder. Wawancara, dokumentasi, dan observasi digunakan peneliti sebagai pengumpulan datanya. Teknik analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif.

Dalam skripsi ini mengangkat rumusan masalah yakni : 1. Bagaimana praktik jual beli online di PT. Shopee Internasional Indonesia? 2. Bagaimana perlindungan hukum PT. Shopee Internasional Indonesia terhadap jual beli jika terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh penjual?.

Kemudian, diperoleh hasil yang didapatkan oleh penulis yakni, dalam praktiknya shopee menggunakan sistem transaksi B2C (*Business to Consumer*) dan C2C (*Consumer to Consumer*) dan mengenai tanggung jawab yang diberikan shopee sebagai marketplace mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha maka yang bertanggung jawab adalah si pelaku usaha sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Sedangkan pertanggung jawaban yang diberikan pihak shopee hanya berupa pengawasan, fasilitator, memberikan solusi, dan pengambilan keputusan.

4. Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999.²¹

Dalam skripsi ini menjelaskan bahwa internet merupakan salah satu akses yang sangat diminati oleh masyarakat dunia, yang mana dalam kesehariannya masyarakat mengakses internet salah satunya digunakan untuk melakukan jual beli secara online. Berbagai macam yang dapat di jual dalam metode tersebut. akan tetapi kemudahan tersebut menimbulkan masalah yang beragam juga mulai dari respon penjual yang lambat bahkan tidak responsif, dan keamanan data pribadinya.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah empiris dan yuridis sosiologis, sumber data yang digunakannya yakni sumber data primer dan tersier, sedangkan pengumpulan datanya dengan proses wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan.

Rumusan masalah yang di peroleh yakni : 1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen terhadap jual beli online (Shopee) hijab berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999?. 2. Bagaimana kendala mendapatkan perlindungan konsumen terhadap jual beli online (shopee) hijab berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999?

Kemudian diperoleh hasil penelitian yakni : bahwa konsumen yang telah melakukan pemesanan hijab di online shop tersebut dan barangnya tidak sesuai yang tentunya merugikan dirinya tetapi mereka

²¹Dio Rahmanullah, "Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999", (Skripsi, Universitas Islam Riau: 2022)

tidak melukan komplain bahkan membawa kejalur pengadilan ataupun di luar pengadilan dikarenakan kurangnya pengetahuan hukum, apalagi faktor biaya.

Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

NO.	NAMA, TAHUN, JUDUL	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1.	Dini Rosikhatul Masithoh, Tahun 2022, Judul: Penyalahgunaan Data Diri Konsumen Melalui Fintech Peer To Peer Lending Ilegal Ditinjau Dari Hukum Positif (Analisa Putusan Nomor: 438/Pid.Sus/2020/PN.Jkt.Utr)	Menggunakan hukum positif yang ada di Indonesia dan analisa Putusan Nomor:438/Pid.Sus/2020/Jkt.Utr, fokus penelitian.	Fokus pada perlindungan data pribadi konsumen yang datanya digunakan bahkan diperjualbelikan oleh pihak ketiga.
2.	Nadya Nurhamdiah Purnamasari, Tahun 2021, Judul: Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace	Fokus penelitian, bentuk hukum jika terjadi penyalahgunaan data pribadi	Fokus pada perlindungan konsumen e-commerce yang mengalami kebocoran data pribadi.
3.	Nurlaeni Faizal, Tahun 2019, Judul: Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. SHOPEE Internasional Indonesia.	Fokus penelitian, objek penelitian, metode penelitian mengkaji Undang-Undang Perlindungan Konsumen	Fokus terhadap perlindungan konsumen berdasarkan Undang-Undang yang berlaku di Indonesia
4.	Dio Rahmanullah, Tahun 2022, Judul: Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999	Fokus penelitian, objek penelitian, dan metode penelitian yang berbeda	Fokus pada perlindungan data pribadi konsumen berdasarkan hukum positif.

B. Kajian Teori

Bagian kajian teori ini membahas teori yang digunakan sebagai perspektif dalam melaksanakan penelitian. Pembahasan teori yang lebih komprehensif dan mendalam dan akan meningkatkan pemahaman peneliti dalam menganalisis permasalahan yang ingin diatasi sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.²²

1. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen

Membahas mengenai perlindungan konsumen, dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 dijelaskan bahwa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Diperlukan akan perlindungan konsumen karena konsumen memiliki posisi yang lebih lemah dibandingkan pelaku usaha. Perlindungan konsumen menjadi suatu kebutuhan penting untuk mengawasi transaksi terutama yang terjadi di Indonesia, mengingat partisipasi banyak investor asing dalam ekonomi Indonesia dan keterkaitan Indonesia dengan ekonomi global.²³

Beberapa pengertian juga diberikan oleh para ahli diantaranya, Az. Nasution menyatakan bahwa perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang mencakup asas-asas yang mengatur dan melibatkan perlindungan terhadap

²² Tim Penyusun, Pedoman Karya Ilmiah, (UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2021), 40.

²³ Kristiyanti, Hukum Perlindungan Konsumen, (Jakarta: Sinar Grafika, 2018), 4

kepentingan konsumen. Sementara itu, hukum konsumen adalah hukum yang mengatur hubungan dan permasalahan antara berbagai pihak yang terlibat dalam transaksi barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Shidarta, perlindungan konsumen merangkum sejumlah asas dan kaidah hukum yang dapat mengatur interaksi dan menangani berbagai permasalahan antara pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan saling berkaitan dengan barang atau jasa konsumen dalam kehidupan sehari-hari.²⁴

Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pasal 1 angka 1 disebutkan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” oleh karena itu, perlindungan konsumen melibatkan tentang persoalan terkait jaminan atau kepastian tentang pemenuhan hak-hak konsumen.

b. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Pasal 2 UUPK Menyatakan bahwa perlindungan konsumen dilakukan melalui kerjasama semua pihak yang terlibat, yaitu masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan 5 (lima) asas sebagai berikut :

1) Asas Manfaat

Asas ini menyatakan bahwa semua usaha dalam melaksanakan perlindungan konsumen harusnya memberikan

²⁴ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006(Jakarta:Gramedia Widiasarana,2006) 3.

manfaat yang besar bagi kedua pihak yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa adanya niat untuk mendahulukan salah satu pihak diantara pihak lain. Hal ini jua berlaku sebaliknya, dimna tidak ada yang merasa diuntungkan atau dirugikan, akan tetapi setiap pihak baik produsen, pelaku usaha, maupun konsumen, harus memperoleh haknya masing-masing.

2) Asas Keadilan

Pada asas ini dimaksudkan agar konsumen, produsen dan pelaku usaha dapat berperilaku adil, karena dalam hal ini tidak sepenuhnya kesalahan selalu terjadi pada pelaku usaha tetapi juga terkadang kesalahan konsumen sehingga undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen, pelaku usaha, dan produsen.

3) Asas Keseimbangan

Asas ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa hubungan antara konsumen, produsen, pelaku usaha, dan pemerintah diatur dengan seimbang, sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam konteks kehidupan berbangsa dan bernegara. Tidak ada satu pihakpun yang diberikan perlindungan yang lebih besar atas kepentingannya daripada pihak lain.

4) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini bertujuan untuk menjamin secara hukum bahwa konsumen akan mendapatkan manfaat dari produk yang mereka konsumsi, tanpa mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa serta harta bendanya. Oleh karena itu, undang-undang ini menetapkan kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi dalam proses produksi dan distribusi produk.

5) Asas Kepastian Hukum

Asas ini bertujuan untuk patuh terhadap hukum dan mencapai keadilan dalam melindungi konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

c. Bentuk-Bentuk perlindungan konsumen

Perlindungan hukum selalu dikaitkan dengan potensi pelanggaran terhadap hak-hak masyarakat, baik antar sesama ataupun pengusaha. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum dibedakan menjadi dua macam, yakni :

- Perlindungan hukum preventif
- Perlindungan hukum represif

d. Manfaat dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Adapun manfaat dari perlindungan konsumen diantaranya adalah:²⁵

- Posisi seimbang (*Balancing Position*)

²⁵ https://www.academia.edu/19282313/Manfaat_Perlindungan_Konsumen_adalah
Diakses pada 20 Februari 2023, 06:12 wib

Perlindungan konsumen merupakan segala tindakan yang bertujuan untuk menjamin kepastian hukum sebagai bentuk perlindungan bagi konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen ini bertujuan supaya kedudukan konsumen setara artinya sama-sama untuk dan tidak dirugikan. Perlindungan konsumen juga menjamin terciptanya pasar yang sehat dan tentunya akan mendukung kelancaran usahanya dimasa yang akan datang.

- Memberdayakan konsumen

Kesadaran konsumen mengenai hak-haknya yang masih sering tidak terpenuhi menjadi faktor utama dilakukannya pemberdayaan. Proses ini dilaksanakan secara menyeluruh melibatkan peran aktif dari pemerintah, lembaga perlindungan konsumen, partisipasi masyarakat, dan pemahaman masyarakat tentang hak-haknya sebagai konsumen. apabila hal itu sudah terealisasi dengan baik maka konsumen akan memiliki kedudukan yang sama yaitu pasangan yang saling membutuhkan dan menguntungkan.

- Meningkatkan profesionalitas

Bersamaan dengan perkembangan dunia industri dan kesadaran konsumen, sebagai pelaku usaha seharusnya menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi dalam mengelola bisnisnya. Selain itu, pelaku usaha juga perlu

mengutamakan nilai-nilai kejujuran, keadilan, dan etika dalam menjalankan usaha agar tetap relevan dan berkelanjutan.

Tujuan perlindungan konsumen meliputi upaya meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta mendorong pelaku usaha untuk sepenuhnya bertanggungjawab terhadap bisnis mereka. Pasal 3 Undang-Undang perlindungan konsumen memaparkan berbagai tujuan perlindungan konsumen diantaranya sebagai berikut:²⁶

- Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa.
- Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- Menciptakan perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.

²⁶ Ahmadi Miru, Hukum Perlindungan Konsumen (Jakarta:PT.Raja Grafindo,2011), 1-22

- Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

2. Tinjauan Umum Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Konsumen berasal dari kata *consumer* dalam bahasa Inggris-Amerika, atau *consument/konsument* dalam bahasa Belanda. Secara harfiah, konsumen adalah setiap individu yang menggunakan barang. Penggunaan barang dan jasa tersebut akan menentukan keanggotaan konsumen dalam kelompok tertentu. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia juga memberikan definisi *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.

Konsumen merupakan individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang ada dalam masyarakat, baik untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lain, dan tidak dengan tujuan untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen juga merujuk pada setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga, dan bukan untuk memproduksi barang atau jasa lain dengan maksud untuk diperdagangkan kembali.

b. Hak dan Kewajiban Konsumen.

Hak dan kewajiban merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Terjalannya suatu kesepakatan menyebabkan

akibat hukum bagi masing-masing pihak yakni berupa hak dan kewajiban, hal ini termasuk dari syarat penyerta berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat pada awal akad. Hak dan kewajiban boleh berlaku selama tidak bertentangan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh syara'²⁷ adapun hak-hak konsumen yang diatur dalam pasal 4 UUPK yakni sebagai berikut :²⁸

- 1) Hak atas keamanan dan keselamatan.
- 2) Hak untuk memilih.
- 3) Hak untuk memperoleh informasi.
- 4) Hak untuk didengar.
- 5) Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.
- 6) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk memperoleh kerugian.
- 9) Hak untuk mendapatkan barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang di berikannya.

Adapun kewajiban konsumen yang harus dilaksanakan diantaranya yakni :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.

²⁷ Undang-Undang Pasal 4 No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²⁸ Aulia Muthiah, S.Hi.,M.h, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*,(Yogyakarta,Pustaka Baru Press:2021),64

- 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Tinjauan Umum *E-Commerce* (Electronic Commerce)

a. Pengertian *E-Commerce*

E-Commerce, pada dasarnya, adalah proses transaksi jual beli online melalui internet dan dapat diartikan sebagai model bisnis yang menggunakan teknologi elektronik untuk menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat melalui transaksi elektronik, termasuk pertukaran atau penjualan barang, layanan, dan informasi secara elektronik. Keberadaan *e-commerce* memberikan keuntungan bagi berbagai pihak, termasuk konsumen dan penjual. Transaksi *e-commerce* didasarkan pada kesepakatan kontrak antara penjual dan pembeli melalui media elektronik.

Prinsip dasar berlakunya kontrak di Indonesia mengacu pada Pasal 130 KUHPerdata yakni:

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya.
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.
- 3) Suatu hal tertentu.
- 4) Suatu sebab yang halal.

b. Asas-asas *E-Commerce*

Dalam Undang-Undang N0.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik dijelaskan dalam bab kedua pasal 3 ayat 1 “Pemanfaatan teknologi informasi dan transaksi elektronik dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik dan kebebasan memilih teknologi atau netral teknologi”. Asas-asas tersebut diantaranya yakni:²⁹

1) Asas kepastian hukum

Semua hal yang melibatkan penggunaan teknologi informasi, transaksi elektronik, dan unsur pendukungnya harus diakui secara hukum, baik itu di lingkungan pengadilan maupun di luar pengadilan.

2) Asas manfaat

Asas ini bertujuan untuk memberikan dukungan pada proses penyampaian informasi dengan harapan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3) Asas kehati-hatian

Asas ini menjadi dasar bagi pihak yang terlibat untuk memperhatikan segala hal yang dapat menyebabkan kerugian, baik bagi diri mereka sendiri maupun orang lain..

²⁹ Maskun, *Kejahatan Cyber*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, tahun 2013), 144.

4) Asa iktikad baik

Asas yang diterapkan oleh para pihak tidak bermaksud dengan sengaja dan tanpa hak untuk melanggar hukum, yang dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak lain tanpa sepengetahuan pihak tersebut.

5) Asas kebebasan memilih teknologi

Asas ini bertujuan agar tidak terfokus pada penggunaan teknologi spesifik, melainkan untuk mengikuti perkembangan teknologi di masa depan.

c. Macam-Macam Transaksi *E-Commerce*

1) *Business to Business (B2B)*

Business to Business merupakan jenis transaksi yang umumnya dilakukan antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. jenis ecommerce ini menjadi salah satu transaksi yang tergolong besar karena melibatkan transaksi antara perusahaan besar, bukan konsumen yang tunggal.

2) *Business to Consumer (B2C)*

Bisnis ini terjadi diantara penjual dan pembeli, transaksi ini banyak dikenal banyak orang. Jenis bisnis ini berkembang dengan pesat daripada toko retail pada umumnya. jika diperbandingkan dengan toko retail, jenis *e-commerce* B2C mempunyai persaingan yang sangat ketat dan kurang merata.

Bisnis yang populer dikalangan masyarakat pada umumnya yakni traveloka, Ebay, Amazon dan lain sebagainya.

3) *Consumer to Consumer (C2C).*

Jenis bisnis ini juga cukup populer karena dilakukan oleh konsumen ke konsumen. ada 2 jenis C2C ini yakni marketplace dan classified. Marketplace merupakan platform yang menyediakan barang sedangkan classified adalah kebebasan yang diberikan kepada penjual dan pembeli untuk melakukan transaksi sesuai kesepakatan bersama.

4) *Consumer to Business (C2B).*

Bisnis ini kebalikan dari B2C yakni transaksi yang dapat dilakukan dari konsumen ke perusahaan. Contoh dari C2B ini content writer, sribulancer, freelancer.com

5) *Non-Business Electronic Commerce.*

6) *Intrabusiness (Organizational) Electronic Commerce.*

d. Manfaat dan Tujuan *E-commerce*

Macam-macam jenis *E-commerce* yang sudah dijelaskan pasti terdapat manfaat untuk kedua pihak yang saling menguntungkan diantaranya : Jangkauan pasar lebih luas, Mengurangi infrastruktur, Harga terjangkau, Anggaran pengeluaran berkurang. Adapun tujuan dari e-commerce diantaranya:³⁰

³⁰ <https://www.sariksa.com/2021/07/e-Commerce-definisi-tujuan-manfaat.html> Diakses pada tanggal 11 November 2023, 07:20 wib

- Agar seseorang yang ingin membeli barang atau melakukan transaksi melalui internet hanya perlu memiliki akses internet tanpa harus mendatangi tempat atau toko yang dituju.
- Efisiensi waktu belanja, waktu jualan dan waktu pengelolaan.
- Menjadikan portal *e-commerce* / *e-shop* agar bukan hanya sebagai platform berbelanja, melainkan sebagai tempat berkumpulnya komunitas dengan pembentukan basis komunitas, pengembangan konsep pasar yang melibatkan lebih dari sekadar transaksi jual beli, dan berfungsi sebagai pusat informasi (peluncuran produk, ulasan produk, konsultasi, dsb.).
- Pengelolaan yang berfokus pada pelayanan, gabungan dari pendekatan pelayanan konvensional dan virtual: responsif (tanggapan cepat dan ramah), dinamis, informatif, dan komunikatif.
- Informasi yang *up to date*, komunikasi multi-arah yang dinamis
- Model pembayaran yang mudah: kartu kredit atau transfer.
- Integrasi data dan informasi
- Menjangkau seluruh belahan dunia dalam menyebarkan informasi dan menarik pelanggan ataupun partnership.

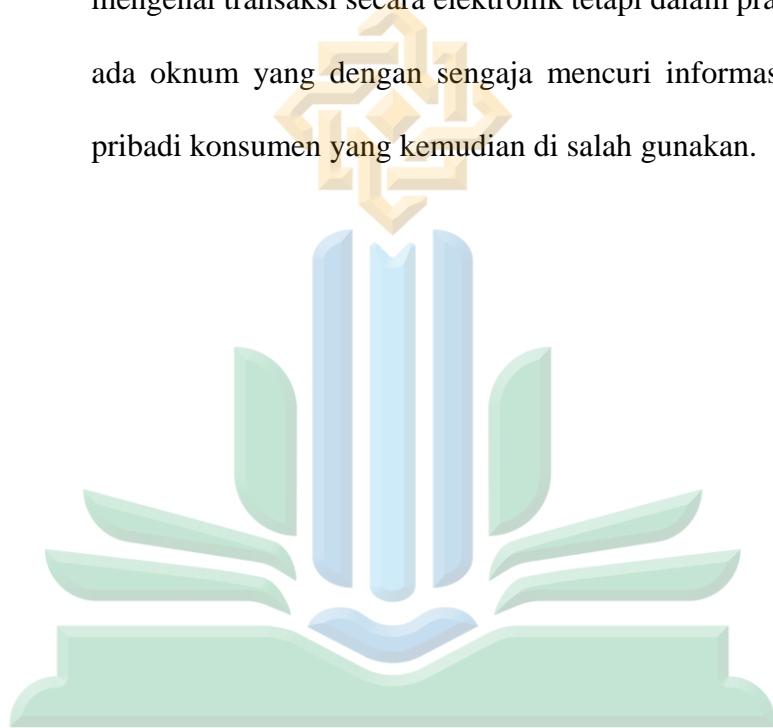
4. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen Menurut Peraturan Perundang-Undangan.

Indonesia telah memiliki beberapa regulasi untuk melindungi konsumen transaksi jual beli online. Untuk memahami lebih jelas mengenai konsep perlindungan data pribadi di Indonesia. Berikut beberapa peraturan terkait perlindungan konsumen :

- a. Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi. Peraturan ini seharusnya bisa membuat konsumen merasa aman karena sudah adanya aturan tentang data pribadi tetapi penerapannya tidak sepenuhnya dilakukan oleh penjual maupun oknum yang tidak beriktikad baik, sehingga masih terjadinya kebocoran data konsumen.
- b. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia (Undang-Undang HAM). Peraturan ini juga sebagai pendukung bahwa sebuah hak itu harus diberikan sebagaimana mestinya dari beberapa kasus yang telah dipaparkan sebelumnya, berarti masih ada hak-hak yang belum diberikan oleh pihak penjual maupun marketplace.
- c. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Adanya perlindungan konsumen ini tentunya untuk melindungi konsumen, menerapkan hak sesuai dengan peraturan ini namun masih ada penjual yang tidak melakukan sesuai dengan

isi dari Undang-Undang tersebut sehingga konsumen merasa dirugikan.

- d. Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. Dalam hal ini pemerintah telah mengatur jelas mengenai transaksi secara elektronik tetapi dalam praktiknya masih ada oknum yang dengan sengaja mencuri informasi berupa data pribadi konsumen yang kemudian di salah gunakan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentu harus melakukan kajian dan pembedahan isi supaya mendapatkan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti yakni menggunakan penelitian normatif (legal research) yang mana membahas mengenai doktrin atau asas dalam hukum. Tujuannya guna memberikan gambaran, penjelasan, pemahanan, untuk menimbang dan merumuskan suatu permasalahan yang akan diselesaikan.³¹

Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*) dengan menggunakan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi. Pendekatan konseptual (*Conseptual Approach*) penelitian yang dilakukan pada konsep-konsep hukum diantaranya sumber hukum lembaga hukum, fungsi hukum dan sebagainya.³²

B. Sumber Bahan Hukum

Bagian ini dijelaskan jenis data dan sumber apa saja yang akan didapat pada penelitian. Dalam mengkaji penelitian hukum normatif, biasanya

³¹ Dr. Julaeka, SH.MH., dan Dr. Devi Rahayu, SH.M.M.HUM, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka,2019), 20.

³²Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum",(Jakarta, Kencana Prenada Group:2015),

jenis sumber bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum sekunder, bahan hukum primer, yakni .³³

1. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer yaitu merupakan sumber-sumber utama yang mendasari atau menjadi acuan dalam pelaksanaan hukum. Sehingga dalam penelitian ini diperoleh bahan hukum berupa peraturan perundang-undangan yang sifatnya mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan isu hukum yang akan dipaparkan seperti Kebijakan Shopee, Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), dan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan primer seperti rancangan undang-undang hasil penelitian, dan pendapat pakar hukum. Data hukum sekunder diperoleh dari buku, artikel, karya tulis, makalah, yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dibahas.³⁴

C. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pada bagian ini merupakan penjelasan mengenai cara yang akan dilakukan sehingga penggunaannya dapat diperlihatkan. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh bahan hukum adalah

³³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* (Jakarta:Kencana,2021), 181.

³⁴ Fuady Achmad, *Metodelogi penelitian Hukum Indonesia*, (Bandung: Rajawali Pres,2004), 13.

metode studi pustaka. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini dengan melakukan pencarian, baik melalui buku, perpustakaan dan media internet yang berkaitan dengan pengaturan perlindungan konsumen.

Penelitian ini berkaitan untuk mendapatkan landasan teoritis dengan mengumpulkan buku-buku mengenai hukum, Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Putusan Pengadilan serta dokumen dan sumber-sumber lainnya. Penelitian ini juga dilakukan dengan meneliti buku literatur guna mendapatkan landasan teoritis dari para ahli serta pengumpulan bahan ini juga digunakan untuk mengkaji bahan-bahan pustaka yang relevan dengan objek kajian dan mempunyai kekuatan hukum tetap.

D. Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum merupakan analisis yang bergantung pada jenis datanya penelitian ini menggunakan bahan hukum primer, dan sekunder, maka pengolahan dan analisis bahan hukum tidak bisa terlepas dari segala penafsirannya yang terdapat dalam ilmu hukum.³⁵ Ada

beberapa tahapan yang harus dilakukan jika menggunakan analisis normatif diantaranya : menafsirkan asas-asas hukum baik yang tertulis maupun data sosial, menafsirkan istilah-istilah hukum, dan membentuk kaidah hukum. Tahapan-tahapan umum yang digunakan dalam penelitian normatif diantaranya : identifikasi masalah, pemilihan norma, analisis normatif dengan menganalisis tujuan disetiap norma dan penerapan

³⁵ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University press,2020),68

terhadap konteks sosial dan moral, evaluasi normatif yang mengevaluasi terhadap kelayakan norma secara objektif maupun subjektif, rekomendasi dan pengembangan normatif, dan penulisan laporan.

E. Keabsahan Bahan Hukum

Kualitas sebuah penelitian tergantung dari keabsahan bahan hukumnya. Keabsahan data merupakan hasil yang sesuai dengan suatu keadaan untuk memperoleh kepercayaan mengenai kebenaran yang dilakukan maka keabsahan bahan hukum ini sangatlah penting adanya, semua bahan hukum yang jadi acuan akan dipertanggungjawabkan keabsahannya. Penelitian hukum normatif lebih menggunakan kajiankepastakaan yang mana membutuhkan dokumen-dokumen yang mengikat, serta buku-buku, jurnal dan lain sebagainya yang diketahui kebenaran informasinya.³⁶ Apalagi penelitian ini digunakan sebagai kontribusi akademisi.

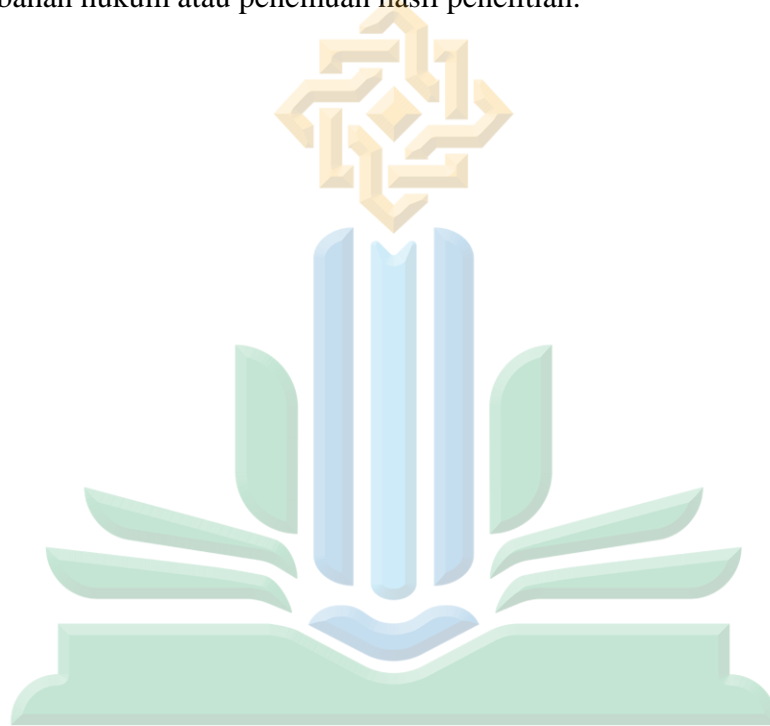
F. Tahap-tahap Penelitian

Pada bagian ini, tahapan penelitian yang berisi mengenai alur-alur pembahasan yang telah dijabarkan. Dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan yang digunakan dalam kajian ini berbentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar isi.³⁷ Yang pertama menyusun rencana penelitian, menentukan objek penelitian, mengajukan judul, menyusun metode penelitian, meninjau kajian pustaka. Kemudian tahap

³⁶ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (Mataram:Mataram University Press, 2020), 120.

³⁷ Universitas Islam negeri Kiai haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *pedoman penulisan karya ilmiah*, 48.

pelaksanaan ini dilakukan melalui sumber-sumber yang berhubungan dengan pentingnya perlindungan konsumen dalam Undang-Undang dengan tahap pertama pengolahan bahan hukum, tahap kedua pengklasifikasian bahan hukum, dan yang terakhir merupakan analisis bahan hukum atau penemuan hasil penelitian.³⁸



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁸ Amiruddin, Zainal Asikin, Pengantar Metode Penelitian Hukum Edisi Revisi (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada,2016), 176.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Kebijakan Shopee Sebelum Terjadi Pelanggaran Hak dalam Jual Beli Daring di Shopee Indonesia Perspektif Pengaturan Hukum di Indonesia.

1. Kebijakan Shopee Mengenai Pelanggaran Hak Konsumen.

Shopee merupakan salah satu platform yang bergerak di bidang jual beli secara online. Shopee menggunakan mobile yang berbasis *e-commerce* yang bertujuan untuk memudahkan pengguna atau pembeli dalam kegiatan belanja online tanpa harus mengakses website dari komputer. Sebagai perusahaan nomor 1 di Indonesia tentu memiliki visi misi yang ingin dicapai guna eksistensinya tetap terjaga dan mengembangkan jiwa kewirausahaan bagi penjual Indonesia. Namun, seiring dengan adanya tujuan dari shopee tak dapat dipungkiri adanya dampak negatif yang terjadi kepada konsumen.

Sebagai pihak yang rentan akan penipuan tentunya dibutuhkan perlindungan secara khusus kepada konsumen. Pihak shopee juga telah mengatur sedemikian rupa mengenai kebijaka-kebijakan guna melindungi hak konsumen, pembeli, bahkan perusahaannya. Berikut kebijakan-kebijakan shopee mengenai kasus-kasus yang masih sering terjadi diantaranya :

a. Kebijakan privasi

Mengenai kebijakan privasi, shopee bertanggung jawab berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai privasi. Kebijakan privasi ini dibuat untuk membantu dalam memahami cara shopee mengumpulkan, menggunakan, mengungkapkan dan/atau mengolah data pribadi yang telah diberikan baik di masa sekarang maupun yang akan datang.³⁹

Shopee akan meminta pengguna menginput data pribadinya pada:⁴⁰

- Saat pengguna mendaftar dan/atau menggunakan layanan;
- Saat pengguna mengisi informasi;
- Saat pengguna membuat perjanjian;
- Saat menggunakan layanan elektronik dengan tidak terbatas pada, melalui cookies yang mungkin kami gunakan saat Anda berinteraksi dengan aplikasi atau situs web shopee;
- Saat pengguna memberikan izin melalui perangkatnya untuk berbagi dengan shopee;
- Saat pengguna menautkan akun shopee dengan media sosial miliknya;
- Saat pengguna melakukan transaksi;
- Saat pengguna menyampaikan kritik dan saran;

³⁹ <https://help.shopee.co.id/portal/article/7188> mengenai kebijakan privasi, diakses pada tanggal 18 November 2023, 13.23 wib

⁴⁰ Artikel Kebijakan privasi, (sea group:2020) <https://help.shopee.co.id/portal/article/71188-KebijakanPrivasi?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles> diakses pada tanggal 18 November 2023, 15.30 wib

- Saat pengguna mendaftar untuk suatu kontes;
- Saat pengguna mengirimkan data pribadi kepada shopee dengan alasan apapun.

Daftar diatas tidak sepenuhnya digunakan hanya saja beberapa contoh umum tentang kapan data pribadi pengguna itu diambil. Data pribadi yang akan dikumpulkan shopee meliputi : nama, alamat email, tanggal lahir, alamat tagihan, rekening dan informasi pembayaran, jenis kelamin, nomor telepon, ukuran dan bentuk tubuh, informasi terkait perangkat yang digunakan saat akses shopee, informasi mengenai kontak darurat, foto, dan seluruh informasi mengenai konten yang digunakan pengguna.

b. Kebijakan barang yang dilarang dan dibatasi

Mengenai kebijakan pada barang yang dilarang atau yang dibatasi merupakan tanggung jawab dari pelaku usaha untuk memastikan barang yang mereka jual sudah sesuai dan mematuhi undang-undang serta sesuai dengan ketentuan kebijakan shopee saat sebelum mendaftar, untuk itu shopee telah mengatur mengenai hal tersebut demi kenyamanan pembeli.

1) Pelanggaran persyaratan layanan shopee

Pelaku usaha akan dikenai beberapa suatu tindakan atas perbuatan merugikan yang tidak terbatas pada salah satu atau semua hal diantaranya yaitu penghapusan daftar, batasan

diberlakukan pada akun, penangguhan dan pengakhiran akun, serta tindakan hukum.

2) Daftar barang yang dilarang dan dibatasi

a) Barang yang berkaitan dengan makanan dan minuman yang dilarang diperjualbelikan di shopee diantaranya minuman keras dan beralkohol, semua jenis obat-obatan yang peredarannya dilarang oleh undang-undang, kosmetik yang tidak memiliki izin edar resmi maupun kosmetik *preloved*, makanan yang berbahaya untuk kesehatan (tidak BPOM, mengandung zat terlarang yang berlebihan, susu yang non-pasteurisasi, jamur liar, dan yang berpotensi membahayakan kesehatan). Makanan dan minuman yang dilarang tersebut harus memenuhi standar minimum yakni wadah tertutup dan menuliskan secara jelas terkait barang yang mudah rusak.

b) Barang elektronik yang dibatasi shopee adalah peralatan telekomunikasi (TV kabel, pemindai radar, pelaras acakan, alat sadap, dan perangkat kendali sinyal lalu lintas), dan produk telepon yang belum memiliki izin teknis dari instansi yang berwenang.

c) Barang terkait konten, jasa, dan hak kekayaan intelektual (HAKI) mengenai hal ini shopee melarang dan membatasi diantaranya : publikasi (buku, film, dan/atau video game)

yang tidak mematuhi hukum yang berlaku, barang-barang yang berpotensi melanggar (barang palsu) yang membahayakan pengguna, melanggar hak cipta, merek dagang tertentu dan hak kekayaan intelektual lainnya milik pihak ketiga.

d) Barang yang dibatasi oleh apple iOS ataupun android adalah barang yang tidak dapat terlihat dan ditampilkan di platform sesuai dengan kebijakan sistem operasi iOS atau android.

e) Barang yang dilarang untuk dipromosikan. Shopee membatasi atau melarang promosi beberapa barang yang dilarang oleh hukum dan peraturan perundang-undangan.⁴¹

c. Kebijakan mengenai pengembalian barang dan dana⁴²

1) Permohonan pengembalian barang atau dana

Pengembalian barang dan dana harus tunduk serta patuh pada persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang diberikan oleh shopee. Pembeli juga dapat mengajukan permintaan pengembalian sebelum masa garansi shopee berakhir, sebagaimana yang ditentukan dalam ketentuan layanan shopee.

Garansi shopee ini merupakan layanan yang disediakan oleh shopee atas permintaan pengguna yang bertujuan untuk

⁴¹ <https://help.shopee.co.id/portal/article/71189-kebijakan-barang-yang-dilarang-dan-dibatasi> diakses pada tanggal 18 november 2023, 12.23 wib

⁴² <https://helpshopee.co.id/portal/article/73503> tentang kebijakan shopee mengenai pengembalian barang dan dana, diakses pada tanggal 18 november 2023, 13.52 wib

membantu pengguna dalam menyelesaikan suatu perselisihan yang mungkin timbul pada saat bertransaksi. Mengenai pengembalian barang atau dana, pembeli hanya dapat mengajukan jika permohonan dengan syarat dan keadaan diantaranya:

- Barang yang belum diterima oleh pihak pembeli.
- Barangnya terdapat kecacatan atau rusak saat diterima oleh konsumen.
- Pelaku usaha mengirimkan barang yang tidak sesuai dengan informasi atau kesepakatan pesanan kepada konsumen (salah ukuran, jumlah barang, warna dan sebagainya).
- Barang yang dikirimkan kepada konsumen terdapat perbedaan baik secara material dari deskripsi yang diberikan pelaku usaha dalam daftar barang, atau
- Melalui kesepakatan antara pelaku usaha dan konsumen harus mengirimkan konfirmasi melalui shopee mengenai kesepakatan tersebut.

Kemudian platform shopee akan meninjau beberapa permohonan tersebut atas kebijakannya sendiri apakah permohonan berhasil atau tidaknya.

- 2) Tidak ada suatu perubahan pikiran kecuali pada kebijakan pengembalian dana dan barang ini dinyatakan secara jelas,

pembeli tidak boleh melakukan permohonan pengembalian melalui garansi shopee hanya karena berubah pikiran.

3) Hak penjual

Pada saat shopee menerima permohonan dari pembeli shopee kan melakukan pemeriksaan terkait permohonan tersebut sebelum memberitahukan kepada penjual secara tertulis kecuali dalam permohonan membutuhkan konfirmasi yang melibatkan penjual dan menentukan apakah permohonan tersebut berhasil atau tidak tanpa pemberitahuan lebih lanjut kepada penjual. Tetapi di beberapa kondisi penjual keberatan dengan keputusan yang diambil shopee, penjual harus menanggapi dalam waktu yang telah ditetapkan dalam pemberitahuan tertulis. Apabila shopee dalam jangka yang ditentukan tidak menerima kabar dari penjual maka shopee akan menganggap penjual tidak memiliki tanggapan lebih lanjut mengenai permohonan pembeli dan shopee akan tetap memberikan keputusan kepada pembeli tanpa memberitahu lagi kepada penjual.

4) Syarat-syarat dalam mengembalikan barang

Setiap pengajuan pengembalian barang tentu yang terbesit pasti sangat merepotkan untuk pengalaman yang tidak merepotkan saat pengembalian maka pembeli harus memastikan bahwa barang termasuk barang gratis/bawaan

seperti aksesoris yang datang bersama barang harus dikembalikan pada penjual dalam kondisi baik seperti di awal menerima dan menyertakan foto barang saat menerima.

5) Tanggung jawab biaya pengembalian barang

Pada kesalahan yang tidak terduga dari sisi penjual (cacat, rusak, tidak sesuai dsb) penjual atau pembeli akan menanggung biaya pengiriman barang yang dikembalikan sesuai dengan kesepakatan penjual dan pembeli namun terkadang masih terdapat perdebatan antara pembeli mengenai siapa yang akan menanggung biaya tersebut tetapi shopee dengan kebijakannya sendiri memberikan keputusan siapa yang akan menanggung biaya pengiriman barang tersebut.

6) Pengembalian dana

Mengenai pengembalian dana ini akan dikembalikan pada saat shopee telah menerima konfirmasi dari pihak pelaku usaha bahwa penjual telah menerima barang yang telah dikembalikan oleh konsumen, dan pelaku usaha juga akan menerima uangnya melalui kartu kredit atau akun ShopeePay milik konsumen.

7) Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen

Komunikasi antara pelaku usaha dan konsumen dilakukan dengan tidak mengenyampingkan ketentuan pada bagian 4, bahwa shopee mendorong pengguna untuk saling

berkomunikasi satu sama lain jika terdapat permasalahan mengenai transaksi guna untuk mencapai mufakat.

8) Keberlakuan ketentuan

Ketentuan tersebut akan berlaku pada saat penjual dan pembeli paham dan setuju terhadap kebijakan pengembalian barang dan dana berlaku pada Shopee Mall dan penjual luar negeri.

Jadi, mengenai kebijakan shopee yang telah dijelaskan diatas telah mengatur dan dapat menjamin akan pemenuhan hak konsumen jika terdapat pelanggaran dalam transaksi antara konsumen dan pembeli.

2. Perlindungan Konsumen Atas Pelanggaran Hak ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia sebagai negara hukum memiliki banyak pengaturan guna mengatur sikap, tindakan, pola, dan gaya hidup masyarakatnya.

Pesatnya perkembangan teknologi sangat mempengaruhi pola dan gaya hidup masyarakat Indonesia terutama pada bidang perdagangan,

yang awalnya dilakukan secara konvensional dengan cara bertatap muka kini menjadi online yang mana prosesnya transaksinya tidak perlu lagi dengan tatap muka. Perdagangan online sering disebut

dengan *e-commerce (Elektronik Commerce)*. Hadirnya *e-commerce* ini sangat membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidupnya

baik untuk kepentingan dirinya maupun untuk kepentingan orang lain.

Lahirnya *e-commerce* juga karena adanya tuntutan dari masyarakat

terhadap pelayanan yang serba cepat dan praktis. Melalui media internet, konsumen memiliki ruang gerak lebih luas dalam memilih barang atau jasa yang diperlukan dengan kualitas dan kuantitas sesuai keinginan.⁴³ Namun, dalam praktiknya konsumen tidak hanya mendapatkan dampak yang positif melainkan juga dampak negatif. Posisi konsumen yang sering dianggap lemah rentan mengalami penipuan. Jenis penipuan yang dialami oleh konsumen pada jual beli online melalui *e-Commerce* diantaranya :

- a. Barang yang telah diterima oleh konsumen tidak sesuai dengan yang di pesan atau tidak sesuai informasi terkait.
- b. Barang yang didapat merupakan barang hasil tiruan.
- c. Identitas fiktif .
- d. Penipuan dalam bentuk harga diskon produk yang ditawarkan, yang diterima adalah barang bekas, barang tidak layak pakai, bahkan ada yang tidak mengirimkan barang yang dipesan.

Sebagai konsumen seharusnya menyadari bahwa mereka telah ditipu, dengan mendapatkan produk yang tidak sesuai dengan pesanan dan informasi yang diberikan pada platform *e-Commerce*. Hal ini membuat konsumen tidak puas bahkan merasa dirugikan atas informasi yang tidak sesuai. Dari kasus yang sering terjadi menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah kasus yang serius. Dalam ketentuan umum Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan

⁴³ Didik M.Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, (Bandung : Refika Aditama, 2005), 144

konsumen menjelaskan bahwa “keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen”.⁴⁴

Instrumen pada perlindungan konsumen dalam melakukan transaksi jual beli yaitu dibagi menjadi 2 (dua) yakni perlindungan hukum melalui perundang-undangan yang berlaku baik pada UU, Peraturan Pemerintah yang memiliki sifat umum bagi semua orang yang melakukan transaksi, dan melakukan perlindungan hukum berdasarkan suatu perjanjian yang dibuat antara pelaku usaha dan konsumen yang memuat kesepakatan diantaranya yaitu tentang ganti rugi kompensasi, jangka waktu pengajuan klaim, pengajuan permohonan pengembalian barang atau dana, dan pengaduan lainnya.⁴⁵

Pentingnya perlindungan konsumen guna untuk memberikan rasa aman dan nyaman. Pemerintah dalam melindungi konsumen dari penipuan yang kerap terjadi telah mengaturnya dalam UUPK pasal 4 mengenai hak konsumen yakni :⁴⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.

⁴⁴ Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

⁴⁵ Qirom Syamsudin Meliala, “Pokok-Pokok Hukum Perjanjian beserta Perkembangannya”, (Yogyakarta:Liberty, 2010), 25

⁴⁶ Aulia Muthiah, S.H.i, M.H., *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta, Pustaka Baru Press: 2021), 70

- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapat barang atau jasa yang sesuai dengan nilai tukar, kondisi dan jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai spesifikasi, kondisi serta jaminan barang atau jasa tersebut.
- d. Hak untuk didengar pendapat ataupun keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan penyelesaian sengketa secara patut.
- f. Mendapatkan hak pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak pelayanan yang jujur dan benar serta tidak ada tindakan diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi jika barang yang diterima tidak sesuai dengan semestinya. Dan,
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Selain mengatur mengenai hak konsumen UUPK juga mengatur mengenai kewajiban bagi pelaku usaha untuk mempertanggung jawabkan apa yang telah dilanggar dan telah dijelaskan pada pasal 7 UUPK:

- a. Beriktikad baik dalam melakukan usaha.
- b. Memberikan informasi yang jelas, benar, dan jujur mengenai kondisi produknya.

- c. Menjamin mutu barang atau jasa yang dijual berdasarkan pada ketentuan standar mutu barang atau jasa.
- d. Melayani konsumen dengan baik serta tidak diskriminatif.
- e. Memberikan kesempatan konsumen untuk menguji dan mencoba barang atau jasa serta memberi jaminan atau garansi di setiap barang atau jasa yang diperdagangkan;
- f. Memberikan kompensasi atau ganti rugi terkait barang yang tidak sesuai dengan perjanjian atau kerusakan barang akibat pemakaian.

Pada pasal 8 Nomor 8 Tahun 1999 juga mengatur secara tegas tentang pihak pelaku usaha yang melarang dalam menjual atau memperdagangkan barang maupun jasanya yang tidak sesuai dengan deskripsi atau informasi barang atau jasa. Peraturan tersebut dibuat guna untuk menjamin dan melindungi hak-hak konsumen yang kemudian dalam pasal 4 huruf h menjelaskan bahwa konsumen berhak mendapatkan suatu ganti rugi, kompensasi jika terdapat hak yang dilanggar pelaku usaha.

Adapun bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen shopee di tinjau dari UUPK terdapat beberapa hal yakni :

- a. Sebagai pengguna barang atau jasa konsumen juga memiliki hak dan kewajiban. Pengetahuan mengenai hak konsumen ini sangat penting agar setiap orang dapat bertindak sebagai konsumen yang mandiri dan kritis. Salah satunya yakni hak mengoptimalkan layanan yang diperolehnya.

b. Hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi dan ganti rugi apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau rusak, maka pihak shopee harus melakukan pemenuhan hak yakni penggantian atau pengembalian produk dan memberikan ganti rugi sesuai dengan pasal 19 UUPK.

c. Hak konsumen untuk mengadakan permasalahan

Pada pasal 4 UUPK mengatur hak konsumen diantaranya hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa secara patut. Konsumen bisa meminta bantuan ke Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sedangkan di kebijakan shopee konsumen dapat mengadakan permasalahannya melalui Customer Service shopee pada nomor 150072 atau melalui email shopee @shopee.co.id dengan menunjukkan bukti yang valid.

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen shopee indonesia mengenai pelanggaran hak konsumen dalam hal tidak mendapatkan suatu barang yang sesuai dengan informasi pada deskripsi *store* pelaku usaha pada shopee. Barang yang diterima sangat berbeda dengan yang dipesan. Sesuai dengan kebijakan shopee hal seperti itulah yang harus dirundingkan antara pelaku usaha dan konsumen, kalau penjual tidak menanggapi *chat* dari konsumen maka konsumenlah dapat mengadakan ke pusat resolusi shopee dengan melaporkan bukti berupa video *unboxing*, foto, faktur barang dan memberi penjelasan secara detail kepada pihak

shopee.⁴⁷ Shopee sebagai marketplace akan berusaha menyelesaikan masalah dalam waktu 5 hari sejak pengaduan tersebut diajukan. Shopee dalam menyelesaikan permasalahan menggunakan usaha komersial yang wajar untuk memfasilitasi penyelesaian masalah.

Kebijakan shopee pada syarat layanan shopee bagian tanggung jawab penjual dijelaskan bahwa pelaku usaha harus mengelola dan memastikan dengan baik bahwa informasi yang diberikan relevan baik dari harga barang, rincian barang, ketersediaan barang serta syarat dan ketentuan lainnya harus diperbarui tidak boleh memposting informasi yang dapat menyesatkan. Dalam pengembalian barang juga sudah diatur didalamnya mengenai kriteria barang yang dapat dikembalikan salah satu kriterianya tidak sesuai dengan spesifikasi yang disepakati. Dan shopee memberikan tenggang waktu 3 hari untuk mengumpulkan data atau bukti yang dibutuhkan untuk memberikan keputusan yang dibutuhkan dari pihak konsumen dan penjual.⁴⁸

Bagi konsumen, informasi mengenai keadaan barang dan/atau jasa merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum menerima dan menggunakan barang tersebut. Pelaku usaha harus membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa yang diperdagangkan dan

⁴⁷ <https://help.shopee.co.id/s/article/Apa-itu-Pusat-Resolusi> diakses pada tanggal 25 November 2023, 16.00 wib.

⁴⁸ <https://help.shopee.co.id/s/article/Berapa-lama-waktu-yang-diperlukan-Tim-Shopee-untuk-memberikan-keputusan-pengembalian-barang-dan-dana> diakses pada tanggal 25 November 2023, 16.15 wib.

menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.⁴⁹

Berkenaan dengan perlindungan konsumen atas pelanggaran hak ditinjau dari Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen kaitannya dengan kebijakan shopee diperoleh hasil diantaranya:

- a) Kebijakan shopee mengenai privasi telah diatur secara jelas dan lengkap mulai dari nama, alamat emai, tanggal lahir, alamat tagihan, rekening dan informasi mengenai pembayaran, jenis kelamin, nomor telepon, kontak darurat, dan foto. Tetapi dalam UUPK tidak dijelaskan mengenai privasi keamanan konsumen seperti apa yang dikatakan melanggar hak konsumen. namun, dalam UUPK hanya menjelaskan dalam pasal 4 mengenai hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Sehingga perlu adanya regulasi yang jelas mengenai privasi konsumen.
- b) Kebijakan shopee mengenai barang yang dilarang dan dibatasi sudah sesuai dengan UUPK namun, tidak menjelaskan secara detail seperti kebijakan shopee.
- c) Kebijakan shopee mengenai pengembalian barang harus sesuai dengan UUPK dengan tidak mencantumkan klausula baku yang tidak

⁴⁹ Adrian Sutedi, "Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen", (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), 8.

sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan shopee hal ini sesuai dengan pasal 4 tentang hak pelayanan jujur serta tidak diskriminatif.

3. Perlindungan Konsumen Atas Pelanggaran Hak di Tinjau dari Undang-Undang Nomo 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi .

Berkembang pesatnya teknonologi informasi menyebabkan perlindungan data pribadi menjadi hal yang begitu *urgent*. Perkembangan teknologi informasi meliki dampak positif yakni meningkatkan kinerja dan memungkinkan semua kegiatan dapat diselesaikan dengan cepat, tepat dan praktis sehingga dapat meningkatkan produktifitas.⁵⁰ Perkembangan teknologi informasi mengakibatkan munculnya berbagai macam jenis e-commerce diantaranya Shopee, Bukalapak, Lazada dan lainnya, yang berbasis elektronika.⁵¹ Kesemua kegiatan tersebut memiliki resiko kebocoran data pribadi yang dapat dieksploitasi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Yang dimaksud dengan data pribadi adalah data yang mencakup tentang identitas, kode, simbol, huruf atau angka yang mengidentifikasi ciri-ciri pribadi seseorang yang bersifat pribadi dan rahasia selanjutnya beberapa pengertian data:

⁵⁰ Ahmad M.Ramli, ” Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia”, (Bandung: Armico, 2006), 1.

⁵¹ Wardiana, “ Aspek-Aspek Pemanfatan ITE”, (Jakarta: Raja Grafindo. 2002), 1.

- a. Data adalah sekumpulan informasi yang dapat diproses melalui suatu alat dan berfungsi otomatis untuk menanggapi intruksi yang diberikan yang mana tujuan agar dapat diproses.
- b. Menurut Webster New World Dictionary, Data adalah *things known or assumed*, yang menjelaskan bahwa data adalah sesuatu yang diketahui dan dianggap.⁵²
- c. Data Pribadi merupakan data yang dapat mendeskripsikan seseorang, dapat teridentifikasi dan diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasi dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik.⁵³

Kejahatan digital banyak terjadi di seluruh dunia termasuk indonesia, dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, kejahatan kini terjadi melalui media internet. Jika ditelusuri lebih jauh sebenarnya aktifitas masyarakat yang menggunakan platform digital sangat rentan akan keamanan dari data yang disimpan, ditransfer ke pihak lain guna untuk mendukung aktifitas maupun pekerjaan masyarakat. Contoh kasus Kasus pencurian data pribadi yang menarik perhatian terjadi pada kasus kebocoran 91 konsumen tokopedia pada tahun 2020. Data tersebut meliputi nama lengkap, nama akun, alamat e-mail, toko online, nomor telepon, tanggal mendaftar, dan beberapa data yang terenkripsi. Maraknya kasus pelanggaran hukum terhadap

⁵² Situmorang, S.H., Muda, I., Doli, M. & Fadli F.S., "Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis". (Medan: USU Press, 2010), 12.

⁵³ UU tentang Perlindungan Data Pribadi Nomor 27 Tahun 2022 Pasal 1 ayat 1

penyalahgunaan data pribadi dipicu semakin meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas masyarakat yang menggunakan platform digital dalam mengakses data. Oleh karena itu konsumen memerlukan adanya suatu perlindungan khusus yang dapat menyelesaikan penyalahgunaan pada data pribadi.

Adapun perlindungan data pribadi pada Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dimaknai sebagai keseluruhan upaya untuk melindungi Data Pribadi konsumen dalam rangkaian pemrosesan Data Pribadi guna untuk menjamin adanya hak konstitusional subjek Data Pribadi. Pemilik data pribadi pada undang-undang ini disebut sebagai subjek data pribadi.⁵⁴ Kesadaran masyarakat akan perlindungan data pribadi yang dimilikinya menjadi tanggung jawab negara dalam memberikan edukasi yang setara bagi masyarakatnya. Selain memberikan edukasi, tentunya Indonesia sebagai negara hukum harus memberikan perlindungan hukum terhadap warga negaranya berdasarkan atas sesuai dengan Pancasila.⁵⁵

Peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan data pribadi terdapat dalam Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 yang tercantum dalam :

- Pasal 1 ayat (2): Perlindungan Data Pribadi adalah keseluruhan upaya untuk melindungi data pribadi dalam rangkaian

⁵⁴ Indriana Firdaus, "Upaya Perlindungan Hukum Hak Privasi Terhadap Data Pribadi dari Kejahatan Peretasan", Jurnal Rechten Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, Vol. 4, No. 2 (2022): 24.

⁵⁵ Rizal, M. S. "Perbandingan Perlindungan Data Pribadi Indonesia dan Malaysia". Jurnal Cakrawala Hukum, 10 vol 2,218-227.

pemrosesan Data Pribadi guna menjamin hak konstitusional subjek Data Pribadi. Pasal tersebut menyatakan bahwa data pribadi dilindungi oleh hukum sebagai jaminan hak dasar warga negara.

- Pasal 5: Subjek Data Pribadi berhak mendapatkan informasi tentang kejelasan identitas, dasar kepentingan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan Data Pribadi, dan akuntabilitas pihak yang meminta Data Pribadi
- Pasal 13 ayat (1): Subjek Data Pribadi berhak mendapatkan dan/atau menggunakan Data Pribadi tentang dirinya dari Pengendali Data Pribadi dalam bentuk yang sesuai dengan struktur dan/ atau format yang lazim digunakan atau dapat dibaca oleh sistem elektronik.
- Pasal 13 ayat (2): Subjek Data Pribadi berhak menggunakan dan mengirimkan dan Data Pribadi tentang dirinya ke Pengendali Data Pribadi lainnya, sepanjang sistem yang digunakan dapat saling berkomunikasi secara aman sesuai dengan prinsip Pelindungan Data Pribadi berdasarkan Undang-Undang ini.

Perlindungan data pribadi milik konsumen perlu adanya perlindungan guna untuk menjamin haknya sebagai konsumen demi membangun kesejahteraan bagi mereka sebagai subjek pasar. Hak privasi yang meliputi perlindungan data pribadi berkaitan erat dengan kemampuan baik setiap individu untuk memiliki kendali mengenai

informasi pribadi mereka dan untuk menentukan bagaimana informasi tersebut digunakan kedepannya. Kesimpulannya, konsumen memiliki hak untuk mengendalikan suatu informasi mengenai data pribadinya dan bagaimana hal itu digunakan. Meskipun UUPK tidak mengatur secara eksplisit mengenai data pribadi, namun secara keseluruhan tidak hanya mencakup mengenai UUPK tetapi juga keseluruhan pada semua peraturan dan hukum yang mengatur tentang hak-hak dan kewajiban mengenai konsumen dan produsen dalam kegiatan dagang usaha mereka.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi merujuk pada rangkaian mengenai suatu tindakan yang diambil untuk menjaga keamanan data pribadi saat diproses. Hal ini bertujuan untuk melindungi adanya hak konstitusional individu yang menjadi salah satu subjek data pribadi. Kemudian data pribadi didefinisikan sebagai informasi tentang individu yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara langsung atau tidak langsung baik melalui sistem elektronik ataupun nonelektronik.⁵⁶ Hak subjek data pribadi yang diatur dalam Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi mencakup beberapa hal berikut :⁵⁷

- a. Hak atas informasi
- b. Hak untuk melengkapi, memperbarui, dan memperbaiki data pribadi

⁵⁶ Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

⁵⁷ Pasal 5 sampai 14 Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi.

- c. Hak akses dan salinan data pribadi
- d. Hak mengakhiri pemrosesan, menghapus, dan/atau memusnahkan data pribadi mereka sendiri sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- e. Individu yang merupakan subjek data pribadi memiliki hak untuk menarik kembali persetujuan yang telah diberikan kepada Pengendali Data Pribadi terkait pemrosesan data pribadi mereka sendiri.
- f. Individu yang merupakan subjek data pribadi memiliki hak untuk mengajukan keberatan terhadap keputusan jika suatu keputusan yang signifikan atau memiliki konsekuensi hukum diambil secara otomatis berdasarkan pemrosesan data pribadi
- g. Hak untuk menunda atau membatasi pemrosesan data pribadi mereka jika pemrosesan tersebut tidak sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan secara proposional dengan tujuan pemrosesan data pribadi tersebut
- h. Individu yang merupakan subjek data pribadi memiliki hak untuk mengajukan gugatan dan meminta ganti rugi sebagai akibat dari pelanggaran pemrosesan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika subjek data pribadi merasa bahwa hak-hak mereka dalam perlindungan data pribadi telah dilanggar, mereka dapat

mengambil langkah hukum untuk mengajukan gugatan dan meminta ganti rugi.

- i. Hak untuk memperoleh akses dan menggunakan data pribadi mereka sendiri dari pihak yang mengendalikan data pribadi tersebut, dan data tersebut harus disediakan dalam bentuk yang dapat dibaca oleh sistem elektronik atau sesuai dengan format yang lazim digunakan.
- j. Hak untuk menggunakan dan mengirimkan data pribadi mereka sendiri ke pihak lain, selama sistem yang digunakan memenuhi standar keamanan dan privasi yang ditetapkan oleh undang-undang.

Tetapi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi memiliki pengecualian mengenai hak-hak yang telah dipaparkan di atas yaitu dalam kepentingan pertahanan dan keamanan nasional, kepentingan proses penegakan hukum, kepentingan umum dalam rangka penyelenggaraan negara, kepentingan pengawasan sektor jasa keuangan, moneter, sistem pembayaran, dan juga stabilitas sistem keuangan yang dilakukan dalam rangka penyelenggaraan negara, atau kepentingan statistik dan penelitian ilmiah. Berbagai pengecualian tersebut harus dilakukan dalam rangka pelaksanaan ketentuan undang-undang dan tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang.⁵⁸ Dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi lebih

⁵⁸ Pasal 15 Undang-undang Perlindungan Data Pribadi.

komperenshif mengatur hak-hak konsumen sebagai pemilik data pribadi mulai dari proses pengumpulan data, pengolahan, hingga pemusnahan data. Berbagai hak tersebut masih dibatasi oleh berbagai kepentingan antara lain yaitu kepentingan negara, kepentingan hukum, kepentingan sektor jasa keuangan, hingga penelitian ilmiah dengan tetap dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelaku usaha dalam platform digital atau bertindak sebagai pengendali data pribadi harus memberikan kompensasi atas pembagian data pribadi konsumen. Dari sudut pandang perlindungan konsumen, pelaku usaha bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat pengalihan data pribadi sesuai dengan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan yang dikenal di dalam undang-undang perlindungan konsumen. Prinsip ini menekankan bahwa pelaku usaha harus bertanggung jawab atas hilangnya data pribadi konsumen pada platformnya tanpa membuktikan kesalahan atau kelalaian dari pihak pengguna sistem elektronik. Dengan menerapkan prinsip pertanggung jawaban yang ketat, pelaku usaha diharapkan dapat melindungi data pribadi konsumen dan bertanggung jawab atas kerugian yang timbul akibat kebocoran data tersebut.¹⁹ Tanggung jawab mutlak atau strict product liability hadir sebagai mekanisme respon terhadap kepentingan konsumen, karena tanggung jawab tidak didasarkan pada unsur kesalahan maupun kelalaian pelaku usaha melainkan didasarkan

pada faktor adanya cacat produk. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict product liability) adalah prinsip tanggung jawab yang tidak bergantung pada kesalahan atau hubungan kontrak, melainkan pada cacatnya produk dan risiko atau kerugian yang dialami oleh konsumen. Prinsip ini didasarkan pada tanggung jawab objektif, di mana produsen bertanggung jawab atas produk yang dihasilkannya, bahkan jika mereka telah bertindak dengan hati-hati dan tidak melakukan kesalahan. Tujuan utama dari prinsip tanggung jawab mutlak adalah untuk memastikan bahwa produsen bertanggung jawab atas konsekuensi hukum dari produk yang mereka hasilkan, jika produk tersebut mengakibatkan kerugian bagi konsumen.⁵⁹

B. Upaya dan Bentuk Perlindungan Hukum yang Diberikan Shopee Setelah Terjadi Pelanggaran Hak Jual Beli Daring.

Sebagai platform terbesar dan paling banyak diminati shopee sudah memiliki kebijakan-kebijakan guna melindungi konsumennya serta memiliki hak dan kewajiban Shopee selaku media atau sarana penunjang bisnis penyedia fitur dan layanan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan para pengguna adalah sebagai berikut:⁶⁰

1. Jika diduga terdapat akun yang terindikasi melakukan penyalahgunaan maka shopee memiliki kewenangan untuk melakukan tindakan menghentikan layanan, membatasi jumlah pembuatan akun,

⁵⁹ Inosentius Samsul, "Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak." (Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, Cetakan 1, 2004)227

⁶⁰ Tim shopee, *syarat dan ketentuan layanan*" www.shopee.co.id diakses pada tanggal 20 november 2023, 20.00 wib.

membatasi bahkan mengakhiri hak setiap pengguna untuk menggunakan layanan, atau menutup akun tanpa persetujuan dari pemilik akun.

2. Pada setiap permasalahan yang timbul dalam transaksi, Shopee mempunyai kewenangan untuk mengambil keputusan dalam menyelesaikan permasalahan.
3. Jika pengguna tidak mematuhi ketentuan dalam aturan situs shopee, maka shopee berhak untuk mengambil tindakan namun tidak terbatas pada melakukan moderasi, menghentikan layanan “Jual Barang”, menutup akun dan/atau mengambil langkah hukum selanjutnya.
4. Shopee memiliki hak untuk meminta data pribadi pengguna jika diperlukan.
5. Aturan penggunaan situs shopee dapat berubah jika diperbaharui dari waktu ke waktu tanpa melakukan pemberitahuan terlebih dahulu. Dengan melakukan akses situs shopee, pengguna dianggap menyetujui perubahan-perubahan dalam aturan penggunaan Situs Shopee.
6. Shopee mempunyai hak untuk menggunakan data dan informasi pengguna untuk meningkatkan mutu dan pelayanan di situs shopee.

dalam mencegah serta mengurangi tingkat pelanggaran hak yang terjadi pada konsumen jual beli daring di shopee Indonesia yakni shopee telah menghimbau pengguna untuk berhati-hati saat menerima instruksi untuk membagikan kode verifikasi dari pihak yang mengatasnamakan shopee, karena shopee tidak pernah meminta kode verifikasi dan pin

pengguna dalam memberikan hadiah atau dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Selanjutnya shopee juga memberikan tips menghindari penipuan dan menjaga keamanan diantaranya :⁶¹

1. Tetap tenang dan ingat bahwa Shopee hanya akan menghubungi Anda melalui akun media sosial resmi.
2. Jangan berikan kode verifikasi (OTP), PIN, atau password kepada siapa pun termasuk karyawan Shopee.
3. Pastikan transaksi jual beli, cek pesanan, dan komunikasi hanya dilakukan melalui aplikasi atau situs resmi Shopee. Pihak terpercaya tidak akan mengirimkan tautan yang harus diisi atau pun meminta untuk bertransaksi di luar aplikasi Shopee.
4. Gunakan kombinasi PIN yang kuat yaitu:
 - Tidak menggunakan angka yang berurutan atau sama.
 - Tidak menggunakan angka yang mudah ditebak, seperti tanggal lahir.
5. Gunakan Face ID/verifikasi sidik jari pada ShopeePay Anda.
6. Hanya mengakses situs resmi Shopee:
 - <https://shopee.co.id>,
 - <https://seller.shopee.co.id>,
 - <https://mall.shopee.co.id>.

⁶¹ www.shopee.co.id diakses pada tanggal 20 November 2023 , 19.23 wib

7. Hubungi **Customer Service Shopee** jika ada aktivitas mencurigakan dari pihak yang mengatasnamakan Shopee.
8. Jika kamu tidak sengaja memberikan kode verifikasi (OTP) atau data pribadi rahasia kepada siapa pun, harap untuk tetap tenang dan segera hubungi Customer Service Shopee agar akun Anda bisa diblokir.

Shopee juga memberikan cara melaporkan penipuan yang terjadi melalui masing-masing operator handphone pengguna. Jika pengguna telah terlanjur memberikan data pribadi ataupun transfer uang maka segera hubungi shopee dan bank agar dilakukan pemblokiran. Kebijakan-kebijakan yang diberikan shopee sudah sesuai dengan undang-undang yang mengatur tentang perlindungan konsumen di Indonesia. Hal ini sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 3 diantaranya :⁶²

1. Meningkatkan adanya kesadaran, kemampuan, dan juga kemandirian terhadap konsumen untuk melindungi diri.
2. Menghindari akses-akses negatif dan meningkatkan harkat dan martabat konsumen dalam menggunakan barang atau jasa.
3. Penguatan hak konsumen untuk memilih, memutuskan, dan menegaskan haknya sebagai konsumen.
4. Terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mencakup unsur kepastian hukum, keterbukaan, dan akses informasi.

⁶² Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

5. Meningkatkan kesadaran para pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam perkenomian.

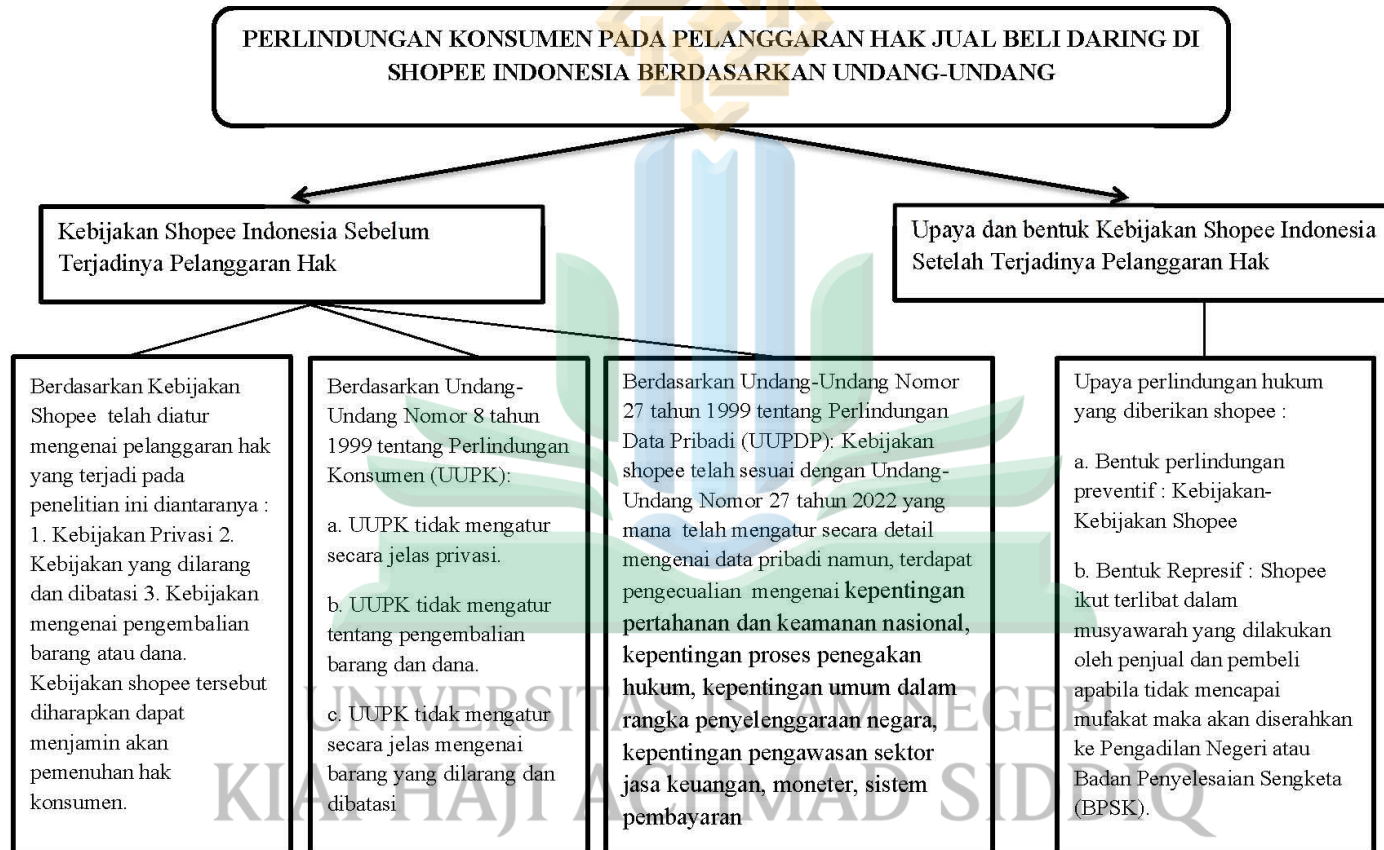
Perlu diketahui bahwa wanprestasi di Shopee terdapat dua jenis wanprestasi yakni wanprestasi atas penggunaan /penyediaan aplikasi dan wanprestasi atas transaksi. Jika terdapat wanprestasi yang terjadi berkaitan dengan penggunaan/penyediaan aplikasi, maka yang bertanggung jawab adalah antara shopee dengan pengguna aplikasi. Jika wanprestasi terjadi karena pengguna sendiri maka shopee akan melakukan penutupan pada pengguna aplikasi untuk bertanggung jawab atas perbuatannya atau shopee akan membatasi penggunaan akun. Jika terjadi kesalahan pada sistem shopee maka yang bertanggung jawab adalah shopee karena shopee sebagai penyelenggara dalam platform ini. dan jika wanprestasi terjadi karena transaksi, maka yang bertanggung jawab adalah penjual atau pembeli karena hubungan hukum terkait transaksi adalah antara kedua belah pihak tersebut

Tanggung jawab dari *platform* shopee hanya sebatas penyelenggara sistem dan pengelolaan konten yang aman, andal, dan bertanggung jawab. 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.

Selain tips dan cara upaya pencegahan yang diberikan shopee juga berbentuk perlindungan hukum preventif dan represif sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Yang mana bentuk 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 represif yakni 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.

PETA KONSEP



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berkenaan dengan perlindungan konsumen atas pelanggaran hak ditinjau dari Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen kaitannya dengan kebijakan shopee diperoleh hasil yakni:
 - a. Kebijakan shopee mengenai privasi telah diatur secara jelas dan lengkap mulai dari nama, alamat emai, tanggal lahir, alamat tagihan, rekening dan informasi mengenai pembayaran, jenis kelamin, nomor telepon, kontak darurat, dan foto. Tetapi dalam UUPK tidak dijelaskan mengenai privasi keamanan konsumen seperti apa yang dikatakan melanggar hak konsumen. namun, dalam UUPK hanya menjelaskan dalam pasal 4 mengenai ha katas kenyamanan, keamanan dan, keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Sehingga perlu adanya regulasi yang jelas mengenai privasi konsumen.
 - b. Kebijakan shopee mengenai barang yang dilarang dan dibatasi sudah sesuai dengan UUPK namun, tidak menjelaskan secara detail seperti kebijakan shopee.
 - c. Kebijakan shopee mengenai pengembalian barang harus sesuai dengan UUPK dengan tidak mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai dengan kebijakan yang telah diberikan shopee hal ini sesuai dengan pasal 4 tentang hak pelayanan jujur serta tidak diskriminatif.

- d. Perlindungan konsumen juga diatur dalam UU Perlindungan Data Pribadi, mengenai keselarasan antara kebijakan shopee dengan Undang-Undang data pribadi diantaranya : kebijakan shopee mengenai privasi telah diatur sedemikian rupa namun tidak sesuai dengan UU Nomor 27 Tahun 2022, pada kasus tersebut pihak shopee tidak melakukan kebijakan yang telah dibuatnya.
2. Upaya-upaya yang diberikan shopee untuk mengurangi adanya pelanggaran hak adalah memberikan tips pencegahan dan tips menghindari penipuan, tips menjaga keamanan akun serta edukasi melalui sosial media. selain itu juga terdapat perlindungan hukum preventif dan represif. Yang mana 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. Kemudian 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.

B. Saran-Saran

1. Untuk pemerintah perlu adanya penguatan *cyber security* untuk pengawasan khusus dan berlanjut mengenai perlindungan konsumen. mengadakan edukasi kepada konsumen maupun pelaku usaha mengenai penegakan hak dan kewajibannya. Banyaknya regulasi yang mengatur mengenai perlindungan konsumen perlu adanya keselarasan antara peraturan satu dengan yang lain yang membahas perlindungan konsumen supaya tidak terjadi peraturan yang tumpang tindih.
2. Sebagai pelaku usaha dan konsumen harus memiliki iktikad baik dan mematuhi setiap aturan yang telah diatur dan berlaku. Sebagai konsumen harus mencermati deskripsi yang telah diberikan penjual untuk memperoleh barang yang di inginkan dan kualitas yang baik. Segera melaporkan kepada pihak shopee jika terjadi kejanggalan dalam bertansaksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Rosmawati, *“Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen “*, Jakarta:Prenadamedia.2018
- Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *“Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”* Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2019.
- Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq (UIN KHAS) Jember, *“Pedoman Penulisan Karya Ilmiah”* Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2018
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia edisi Revisi 2006*, Jakarta:Gramedia Widiasarana, 2006
- Miru Ahmadi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:PT.Raja Grafindo, 2011
- Otoritas Jasa Keuangan, *Penyelenggara fintech terdaftar dan berizin di OJK*, Per 9 maret 2023
- Muthiah Aulia, S.Hi.,M.h, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2021
- Maskun, *Kejahatan Cyber*, (Jakarta:Kencana Prenada Media Group, 2013
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University press, 2020
- Achmad Fuady, *Metodelogi penelitian Hukum Indonesia*, Bandung: Rajawali Pres, 2004
- Marzuki Mahmud Peter, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta:Kencana, 2021
- M.Arief Mansur Didik , Gultom Elisatris, *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*, Bandung : Refika Aditama, 2005
- Syamsudin Meliala Qirom, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian beserta Perkembangannya*, Yogyakarta:Liberty, 2010
- Sutedi Adrian, *Tanggung Jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008

M.Ramli Ahmad, *Cyber Law dan Haki dalam Sistem Hukum Indonesia*, Bandung:Armico,2006

Wardiana, *Aspek-Aspek Pemanfaatan ITE*, Jakarta: Raja Grafindo.2002

Samsul Inosentius, *Hukum Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta: Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Pascasarjana, Cetakan 1, 2004

Jurnal

Firdaus Indriana, *Upaya Perlindungan Hukum Hak Privasi Terhadap Data Pribadi dari Kejahatan Peretasan*, Jurnal Rechten Riset Hukum dan Hak Asasi Manusia, Vol. 4, No. 2, 2022

Rizal M. S. *Perbandingan Perlindungan Data Pribadi Indonesia dan Malaysia*. Jurnal Cakrawala Hukum, 10 vol 2

Ayu Gede Artania Cintia Purnami Singarsa Ida, Suksma Prihandini Devi Salain Made, *Perlindungan Hukum Data Pribadi Konsumen Dalam Platform E-commerce*, Jurnal Kherta Desa, Vol. 9, No.11, 2022

Sumber Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 27 tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi

Skripsi

Masithoh Rosikhatul Dini, “Penyalahgunaan Data Diri Konsumen Fintech Peer To Peer Lending Illegal Ditinjau Dari Hukum Positif Di Indonesia (Analisa Putusan Nomor:438/Pid.Sus/2020/PN.Jkt.Utr” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember, 2022

Purnamasari Nurhamdiah Nadya, “Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Pengguna Marketplace”, Universitas Hasanuddin Makassar 2021

Faizal Nurlaeni, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online di PT. SHOPEE Internasional Indonesia”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2019.

Rahmanullah Dio, “Perlindungan Konsumen Terhadap Jual Beli Online (Shopee) Hijab Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999”, Skripsi, Universitas Islam Riau, 2022.

Artikel/Media Online

- Artikel, *E-commerce*, Binus University, diakses pada tanggal 18 Oktober 2023, 13.00 wib, <https://bbs.binus.ac.id/business-creation/2020/04/ecommerce/>
- Tim databoks, *Tren Pengunjung E-Commerce Kuartal III 2023, shopee kian melesat*, diakses pada tanggal 19 oktober 2023, 19.54 wib, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/tren-pengunjung-e-commerce-kuartal-iii-2023-shopee-kian-melesat>
- Tim BPKN, *Kajian Perlindungan E-commerce di Indonesia*, diakses pada tanggal 17 september 2023, 08.45 wib, www.bpkn.go.id
- Tim Detik.com, *91 juta data akun Tokopedia Tersebar Bebas*, diakses pada tanggal 17 september 2023, 13.22 wib, www.detik.com
- Muhammad naufal , “Data Shopee Diduga Bocor dan Diobral Di Forum Hacker” diakses pada tanggal 17 september 2023, 13.22 wib, <https://www.viva.co.id/digital/startup/1525921-data-shopee-diduga-bocor-dan-diobral-di-forum-hacker>
- Media Konsumen, “Penyalahgunaan Data NIK Pada Shopee Paylater, diakses pada tanggal 17 september 2023, 15.10 wib, <https://mediakonsumen.com/2022/06/13/surat-pembaca/penyalahgunaan-data-nik-pada-shopee-spayloader>
- Tim media konsumen, *Hati-hati belanja di shopee*, diakses pada tanggal 19 oktober 2023, 20.09 wib, <https://mediakonsumen.com/2021/05/25/surat-pembaca/hati-hati-belanja-di-shopee>
- Kebijakan privasi, diakses pada tanggal 18 November 2023, 13.23 wib <https://help.shopee.co.id/portal/article/71188>
- Artikel Kebijakan privasi, (sea group:2020) , diakses pada tanggal 18 November 2023, 15.30 wib <https://help.shopee.co.id/portal/article/71188KebijakanPrivasi?previousPage=search%20recommendation%20bar&previousPage=other%20articles>
- Kebijakan barang yang dilarang, diakses pada tanggal 18 november 2023, 12.23 wib <https://help.shopee.co.id/portal/article/71189-kebijakan-barang-yang-dilarang-dan-dibatasi>
- Kebijakan shopee mengenai pengembalian barang dan dana, diakses pada tanggal 18 november 2023, 13.52 wib
- Tim shopee, *syarat dan ketentuan layanan*” diakses pada tanggal 20 november 2023, 20.00 wib, www.shopee.co.id

Kamus

Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an Indonesia dan Terjemah New Cordova, Bandung: Indra Laksana, 2012



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ulviana

NIM : S20192078

Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (HES)

Fakultas : Syariah

Institusi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember, 20 November 2023

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Saya yang menyatakan



Ulviana

NIM S20192078

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Bahan Hukum	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELANGGARAN HAK JUAL BELI DARING DI SHOPEE INDONESIA BERDASARKAN UNDANG-UNDANG	Perlindungan konsumen mengenai pelanggaran hak jual beli di shopee indonesia berdasarkan Undang-Undang	1. Perlindungan konsumen jual beli daring di shopee indonesia yang melanggar hak berdasarkan Undang-Undang	1. Kebijakan shopee 2. Undang-undang	1. Primer : Undang-Undang No 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan kebijakan shopee 2. buku-buku, artikel, jurnal, skripsi 3. tersier : KKBI, Kamus Hukum	1. Jenis penelitian normatif 2. Metode pendekatan konseptual dan perundang-undangan 3. Teknik pengumpulan bahan hukum studi kepustakaan.	1. Bagaimana kebijakan shopee Indonesia mengenai pelanggaran hak konsumen dalam perspektif pengaturan hukum di Indonesia? 2. Bagaimana upaya shopee untuk mengurangi tingkat pelanggaran hak konsumen jual beli daring di Indonesia?

BIODATA PENULIS



Data Diri

Nama : Ulviana
NIM : S20192078
Tempat/Tanggal lahir : Jember, 10 Oktober 1999
Alamat : Dsn. Krajan RT.002/RW.002 Tisnogambar
Bangsalsari, Kab.Jember
Jurusan/Fakultas : Hukum Ekonomi Syariah/Syariah
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq
Jember
Email : ulvianabjb10@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK Dharmawanita (2004-2006)
2. SDN Tisnogambar (2006-2012)
3. SMP Plus Darussalam (2012-2015)
4. SMK Plus Darussalam (2015-2018)
5. UIN KH. Achmad Siddiq Jember (2019-2023)