

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL ATAS
KEHILANGAN BARANG PADA TRANSAKSI DI E-
MARKETPLACE**

SKRIPSI



Oleh:

Iqraratuz Zakiyah Kamalin

211102020009

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

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL ATAS
KEHILANGAN BARANG PADA TRANSAKSI DI E-
MARKETPLACE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah



Oleh:

Iqraratuz Zakiyah Kamalin

211102020009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
2025**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL ATAS
KEHILANGAN BARANG PADA TRANSAKSI DI E-
MARKETPLACE**

SKRIPSI

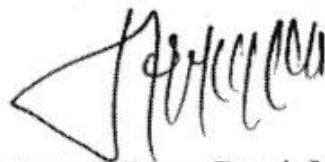
Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Oleh:

Iqraratuz Zakiyah Kamalin

211102020009

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



Achmad Hasan Basri, M.H.
NIP. 19880413201903100

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL ATAS
KEHILANGAN BARANG PADA TRANSAKSI DI E-
MARKETPLACE**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (SH)

Fakultas Syariah

Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Freddy Hidavat, M.H

NIP.198808262019031003

Sekretaris

Afrik Yuhari, M.H

NIP.199201132020122010

Anggota:

1. Rumawi, S.H.I., M.H.

2. Achmad Hasan Basri, M.H.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Menyetujui

Dekan Fakultas Syariah

Dr. Wildani Hefni, M.A

NIP.19111072018011004

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يُعْظُمُ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (QS. An-Nahl [16]:90).¹



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

*M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, jilid 7 (Jakarta; Lentara Hati, 2002)

PERSEMBAHAN

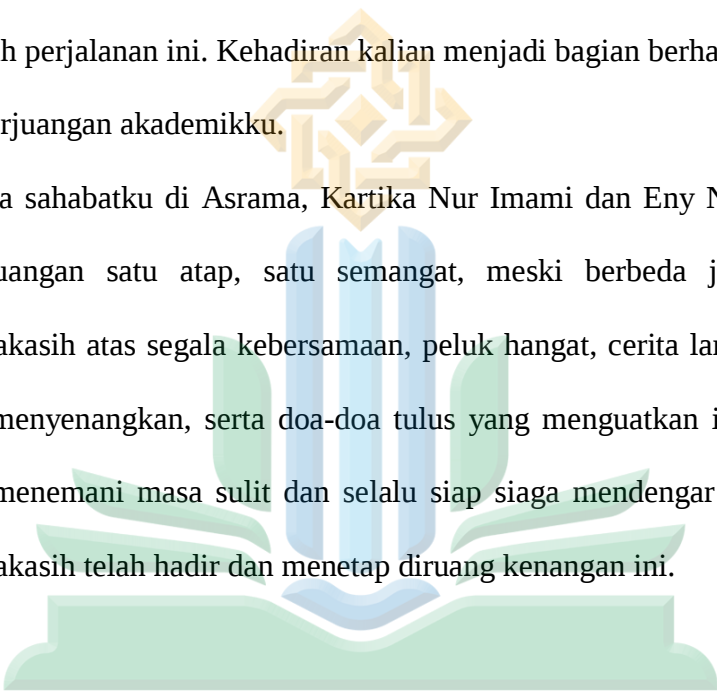
Dengan rasa hormat dan kasih sayang serta kebanggaan, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Bapak Suwarno Hadi Suprpto S.Pd. ayahanda tercinta yang kini telah berpulang. Terimakasih atas kasih sayang dan didikan yang begitu berarti. Meski raga tak lagi bersua, doamu tetap terasa hadir dalam setiap langkahku. Walaupun berat menjalani kehidupan tanpa seorang ayah, rasa iri dan rindu yang sering kali membuat terjatuh. Semoga setiap pencapaian kecilku didunia ini bisa sampai padamu, sebagai hadiah dari anakmu yang terus merindukanmu setiap hari.
2. Ibu Suryani, pintu surgaku, ibunda yang luar biasa, ibunda yang selalu mengingatkan untuk selalu beribadah, ibunda yang tak pernah lelah mendoakan dan menguatkan, terimakasih untuk segala hal. Tersemogakan untuk kedepannya menjadi anak yang lebih baik lagi. Skripsi ini adalah bagian dari perjuangan kalian meski skripsi ini tak sempurna namun terlaksana.
3. Ketiga kakak perempuanku, Elis Junaidah Fadlilah S.Pd, Alfiani Fatmawati S.Pd, dan Novita Tri Sulistiowati S.Pd, terimakasih selalu mensupportku dan menggantikan posisi ayah untukku, serta memberikan banyak doa dan dukungan kepadaku sehingga dapat menjalankan dan menyelesaikan kewajibanku dalam jenjang pendidikan Strata I ini sampai tuntas.
4. Kepada Bapak Achmad Hasan Basri, M.H. selaku Dosen Pembimbing sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah membimbing saya penuh dengan kesabaran, arahan, ketelitian, dan dedikasi selama proses penyusunan

skripsi ini. Terimakasih atas segala ilmu, bimbingan, waktu dan motivasi yang Bapak berikan, yang menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik saya.

5. Kepada sahabatku di perkuliahan, Mir'atus Soleha dan Diah Oktaviani, yang telah menjadi teman selama masa perkuliahan. Terimakasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, semangat, serta tawa yang kalian berikan dalam setiap langkah perjalanan ini. Kehadiran kalian menjadi bagian berharga dalam cerita dan perjuangan akademisku.

6. Kepada sahabatku di Asrama, Kartika Nur Imami dan Eny Nuraini. Sahabat seperjuangan satu atap, satu semangat, meski berbeda jalan akademik. Terimakasih atas segala kebersamaan, peluk hangat, cerita larut malam, tawa yang menyenangkan, serta doa-doa tulus yang menguatkan ini. Terimakasih telah menemani masa sulit dan selalu siap siaga mendengar keluh kesahku. Terimakasih telah hadir dan menetap di ruang kenangan ini.



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

KATA PENGANTAR

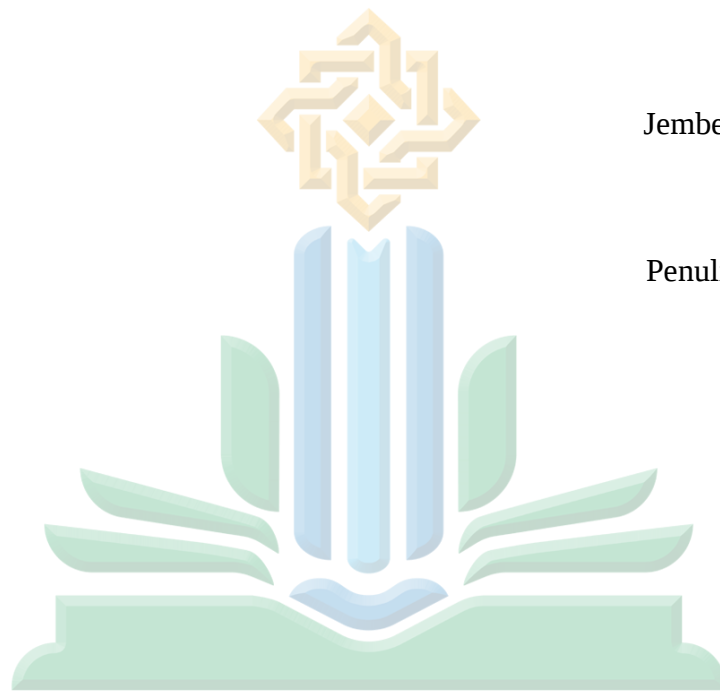
Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah karena atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, MM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri(UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Wildani Hefni, M.A. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
3. Ibu Dr. Busriyanti, M.Ag. selaku wakil Dekan 1 Fakultas Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
4. Bapak Freddy Hidayat, M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN KHAS Jember.
6. Kepada teman-teman Hukum Ekonomi Syariah Angkatan 2021, Khususnya kelas HES 01 terimakasih karena bersedia belajar serta berbagi pengalaman bersama.
7. Almamater UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu selama ini.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Skripsi ini memang jauh dari kata sempurna, tetapi penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi semua kalangan.

Jember, 14 Mei 2025

Penulis



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

ABSTRAK

Iqraratuz Zakiyah Kamalin, 2025: *Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Atas Kehilangan Barang Pada Saat Transaksi di E-Marketplace*.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Penjual, Kehilangan barang, E-Marketplace, Undang-Undang Perlindungan Konsumen

Perdagangan melalui sistem *e-commerce* telah mengalami perkembangan pesat dan memberikan kemudahan bagi masyarakat. Namun dalam praktiknya masih mengalami permasalahan dalam perlindungan hukum terhadap penjual. Salah satunya ialah kehilangan barang pada saat proses pengiriman. Dalam kebijakan *platform E-Marketplace* secara umum lebih berfokus pada perlindungan konsumen, sementara penjual harus menanggung resiko kehilangan tanpa kompensasi memadai. Hal ini menimbulkan ketidakpastian hukum bagi penjual dalam transaksi *E-Marketplace*.

Fokus penelitian pada skripsi ini meliputi: 1) Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam? 2) Bagaimana kebijakan *E-Marketplace* dalam sengketa transaksi atas kehilangan barang penjual?

Metode penelitian pada skripsi ini yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan, konseptual, kasus, serta perbandingan. Kemudian sumber hukum bahan yang digunakanyaitu bahan hukum primer dan sekunder dengan teknik analisa dari menentukan fakta hukum, menghimpun sumber, analisis masalah, serta penarikan kesimpulan berbasis argumen hukum.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perlindungan hukum terhadap penjual masih belum optimal. Dalam praktiknya, penjual yang telah memenuhi kewajiban tetap beresiko menanggung kerugian karena dalam kebijakan *E-Marketplace* tidak menyediakan mekanisme pembuktian dan ganti rugi yang adil. 2) Dalam hukum Islam prinsip keadilan (*al-'adl*) dan tanggung jawab (*dhaman*) menegaskan penjual yang telah menjalankan tanggung jawabnya dengan benar harus mendapatkan perlindungan hukum atas kerugian yang dialami.

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat teoritis.....	6
2. Manfaat Praktis.....	6
E. Definisi Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II Kajian Pustaka.....	14
A. Penelitian Terdahulu.....	14
B. Kajian Teori.....	30
1. Teori Perlindungan Hukum Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam	31
a. Perlindungan Hukum dalam Hukum Positif	31
1. Perlindungan preventif	32

2. Perlindungan represif.....	33
b. Perlindungan Hukum dalam Hukum Islam.....	34
2. Hak-Hak Penjual dalam UU Perlindungan Konsumen.....	35
3. Hukum Dagang Dalam Transaksi <i>E-Marketplace</i>	38
4. Muamalah dalam Hukum Islam	39
5. Kebijakan <i>E-Marketplace</i> dalam Penyelesaian Sengketa	43
a. Kebijakan <i>Shopee</i>	43
b. Kebijakan <i>Lazada</i>	46
6. Teori Tanggung Jawab Hukum.....	49
BAB III Metodologi Penelitian.....	54
A. Jenis Penelitian.....	54
B. Pendekatan Penelitian	54
C. Sumber Bahan Hukum	56
D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	57
E. Teknik Analisis Bahan Hukum	58
F. Keabsahan Bahan hukum	58
G. Tahap Penelitian.....	59
BAB IV PEMBAHASAN.....	61
a. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Atas Kehilangan Barang Pada Saat Transaksi di <i>E-Marketplace</i> dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam	61
b. Analisis Kasus Berdasarkan Peraturan, Kebijakan <i>E-Marketplace</i> , dan Teori.....	68
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	78
B. saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81

LAMPIRAN-LAMPIRAN



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Sebelum memasuki era serba *digital* seperti sekarang ini, semua kegiatan manusia dilakukan secara manual, termasuk dalam hal berkomunikasi, berbisnis, dan pendidikan. Namun, dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat, terutama dengan adanya internet, banyak aspek kehidupan sosial yang mengalami transformasi signifikan. Dengan adanya internet, berbagai kegiatan menjadi lebih mudah dan cepat, seperti melakukan transaksi jual beli yang sebelumnya memerlukan pertemuan langsung antara penjual dan pembeli. Kini, terdapat adanya *electronic business* yang memungkinkan proses transaksi jual beli dilakukan secara *online*.²

Pada awalnya, transaksi jual beli dilakukan secara langsung dengan mempertemukan penjual dan pembeli, yang dikenal sebagai transaksi jual beli tradisional. Meskipun metode ini masih umum ditemukan, hadirnya transaksi *online*, atau yang dikenal sebagai *E-Marketplace*, dimana jual beli dilakukan tanpa perlu tatap muka. Transaksi ini dilakukan melalui media *online*, yang biasanya berupa aplikasi yang menyediakan *platform* untuk penjual dan pembeli bertransaksi. Contoh aplikasi *E-Marketplace* yang populer antara lain *Shopee*, *Lazada*, *Tokopedia*, *Blibli*, *TikTok Shop*, dan lainnya. Dengan

²Dea Shania Siregar, "AKIBAT HUKUM KONSUMEN ONLINE SHOP YANG TIDAK MELAKUKAN KEWAJIBAN PEMBAYARAN COD (*CASH ON DELIVERY*) (Studi Kasus Pada Fashion Outlet Medan Terhadap *Shopee*), Universitas Medan Area, 2023.

banyaknya *marketplace* tersebut, semakin banyak pula orang yang menggunakannya.

Popularitas *marketplace* yang terus meningkat telah mendorong banyak orang untuk menggunakannya. Hal ini menjadi pilihan masyarakat karena memberikan kemudahan akses, serta biaya operasional yang lebih rendah. Selain itu masyarakat tidak perlu keluar rumah Karena barang langsung dikirim ke alamat tujuan. Kemudahan ini mendorong banyak orang untuk memanfaatkan *platform* sebagai peluang bisnis baru, serta memudahkan orang untuk berjualan meskipun tidak memiliki tempat usaha akibat keterbatasan modal atau alasan lainnya.³

Namun dalam praktiknya, masih terdapat sejumlah kasus yang merugikan penjual karena barang hilang pada saat proses pengiriman kepada pembeli, terutama sistem *Cash On Delivery* (COD). karena mereka telah melakukan kewajiban mengirimkan barang, namun tidak menerima pembayaran akibat barang hilang atau ditolak karena tanpa adanya alasan yang sah. Seperti beberapa kasus yang dilaporkan oleh pengguna pada Surat Pembaca Kompas menunjukkan bahwa barang yang dikirim melalui JNE dan dibeli melalui *E-Marketplace* dinyatakan hilang, namun kedua pihak, baik *platform* maupun JNE, terkesan saling lepas tangan dalam menangani masalah

³Fenny Angelina Simbolon and Abraham Ferry Rosando, "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)," *Innovative: Journal Of Social Science Research* 3, no. 6 (2023): 2–3.

tersebut.⁴ Hal ini menimbulkan kerugian bagi penjual yang tidak mendapatkan kejelasan atau perlindungan hukum atas kehilangan tersebut.

Fenomena ini menegaskan pentingnya adanya kepastian hukum dan tanggung jawab yang jelas dari pihak *E-Marketplace* serta jasa pengiriman dalam melindungi hak-hak penjual, khususnya dalam transaksi COD. Selain ini, terdapat pula kasus yang dialami oleh penjual *E-Marketplace*, penjual mengeluhkan kerugian akibat barang yang hilang saat pengiriman tanpa adanya kompensasi yang memadai dari pihak penyedia layanan. Hal ini menunjukkan lemahnya posisi penjual dalam sistem transaksi elektronik yang sering kali lebih mengutamakan perlindungan konsumen, sehingga penjual kerap berada pada posisi yang dirugikan.⁵

Dari perspektif hukum positif, situasi ini relevan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-undang ini menetapkan hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha. Akan tetapi, implementasinya masih menimbulkan celah yang merugikan pelaku usaha. Tidak memberikan jaminan yang memadai bagi penjual dalam kasus kehilangan atau kerusakan barang akibat kelalaian pihak pengiriman.⁶ *E-marketplace*, mengklaim telah menyediakan sistem yang aman dan transparan. Namun, dalam kasus kehilangan barang, kebijakan *E-Marketplace*

⁴Wulandari, "Barang Dinyatakan Hilang, Shopee Dan JNE Lepas Tangan," *kompas.com*, 2024, <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/63784/Barang-Dinyatakan-Hilang-Shopee-dan-JNE-Lepas-Tangan>.

⁵William, "Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan," *kompas.com*, 2022, <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/62280/Barang-Hilang-Saat-Pengiriman-Seller-Shopee-Dirugikan>.

⁶Al Fath, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, and Zainab Cahya Rosuli, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery Cek Dulu Di Aplikasi Shopee," *Forschungsforum Law Journal* 1, no. 02 (2024): 35.

sering kali hanya berfokus pada penyelesaian antara pembeli dengan penyedia logistik tanpa memberikan perlindungan yang memadai kepada pelaku usaha. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum.

Dalam perspektif hukum perdata, transaksi antara penjual dan pembeli di *E-Marketplace* merupakan hubungan hukum perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 dan 1334 KUHPerdata, dimana perjanjian yang sah mengikat layaknya UU bagi para pihak. Jika penjual telah melakukan kewajibannya, ia berhak mendapatkan pembayaran atau perlindungan hukum apabila terjadi kehilangan barang akibat kelalaian pihak ketiga.⁷ Namun, dalam implementasinya, Klausul perjanjian yang ditetapkan oleh *E-Marketplace* sering kali bersifat dan lebih menguntungkan pihak konsumen maupun *platform*, sehingga perlindungan terhadap penjual menjadi lemah dan menimbulkan ketimpangan hukum dalam bertransaksi *online*.

Berdasarkan uraian diatas dalam konteks perlindungan hukum dan analisis terhadap kebijakan *E-Marketplace*, penting untuk mengevaluasi sejauh mana regulasi yang dapat diberikan keadilan bagi para pelaku usaha. Maka dengan permasalahan ini penulis tertarik dalam membahas lebih mendalam dengan menggunakan penelitian yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENJUAL ATAS HILANGNYA BARANG PADA TRANSAKSI DI E-MARKETPLACE”

B. Fokus Penelitian

⁷ 3 Kitab undang-Undang Hukum, KUHPer, KUHP, KUHAP Beserta Penjelasannya, Pasal 1320, Penerbit Grahamedia Press, 2015, 285

Fokus penelitian ini mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, maka fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan hukum Islam
2. Bagaimana kebijakan *E-Marketplace* dalam sengketa transaksi atas kehilangan barang penjual?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini merupakan gambaran tentang apa yang akan dituju dan dari latar belakang dan fokus penelitian diatas memiliki beberapa tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan perspektif hukum Islam.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi kebijakan yang diterapkan oleh *E-Marketplace* dalam penyelesaian sengketa transaksi terkait kehilangan barang milik penjual.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan hasil positif yang diperoleh dari suatu penelitian yang dilakukan. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi

manfaat bagi para pembacanya. Maka manfaat dari penelitian ini dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

- a. Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mendalami topik perlindungan hukum dalam transaksi *e-commerce*, khususnya terkait dengan UU PK dan hukum Islam. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan terhadap pengembangan keilmuan untuk pihak yang terkait atau pihak yang membutuhkan dan hasil dari penelitian ini dapat menjadi pengalaman yang berharga dan referensi untuk penelitian selanjutnya dibidang hukum ekonomi syariah dan perlindungan konsumen.

- b. Manfaat Bagi Kampus UIN KHAS Jember

Penelitian ini memberikan kontribusi untuk memperkaya referensi ilmiah yang dapat digunakan oleh mahasiswa, dosen, dan institusi kampus dalam mengembangkan wawasan keilmuan, khususnya di bidang Hukum Ekonomi Syariah.

2. Secara praktis

- a. Manfaat bagi Penjual

Penelitian ini memberikan pengetahuan dan pemahaman yang lebih baik mengenai hak dan kewajiban mereka dalam transaksi di platform *e-commerce*. Penjual akan mengetahui langkah-langkah yang dapat diambil jika mengalami kehilangan barang, sehingga dapat

melindungi diri dari kerugian. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan panduan bagi penjual dalam bertransaksi secara aman dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam, sehingga meningkatkan kepercayaan diri mereka dalam berjualan secara *online*.

b. Manfaat bagi *E-Marketplace*

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga untuk *platform E-Marketplace* dalam merumuskan dan meningkatkan kebijakan pada perlindungan penjual, termasuk dalam penanganan sengketa dan kebijakan terkait bertransaksi dengan metode pembayaran berupa COD. *E-Marketplace* seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Lazada* dan lainnya dapat merekomendasikan dari penelitian ini untuk menciptakan sistem yang lebih transparan dan adil bagi penjual, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna terhadap *platform* tersebut.

c. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat berkontribusi pada peningkatan kesadaran masyarakat mengenai perlindungan hukum dalam transaksi *online*, baik bagi penjual maupun konsumen. Dengan pemahaman yang lebih baik, masyarakat bisa lebih waspada dan bijak dalam bertransaksi di *E-Marketplace*. Selain itu, penelitian ini dapat mendorong terciptanya lingkungan bisnis yang lebih adil dan transparan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap jual beli melalui *platform E-Marketplace*.

E. Definisi istilah

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum dimasyarakat mencakup berbagai dimensi, salah satunya adalah upaya hukum. Ketika konflik atau permasalahan tidak dapat diselesaikan secara damai, hukum hadir sebagai kerangka aturan yang memberikan keadilan dan kepastian hukum bagi individu dalam masyarakat. Keberadaan perlindungan hukum ini di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Oleh karena itu kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan oleh pihak berwenang harus memberikan jaminan perlindungan hukum kepada seluruh masyarakat. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum merupakan sebuah upaya untuk melindungi hak-hak individu agar dapat menggunakan wewenangnya sesuai dengan kebutuhan dan kecenderungannya.⁸

Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai langkah untuk menjaga hak dan kewajiban setiap individu, memberikan ruang bagi mereka untuk mengambil keputusan demi menjalani kehidupan sesuai dengan pilihannya. Perlindungan hukum juga merupakan suatu jaminan untuk perilaku yang manusiawi beserta pengakuan dan penghormatan atas hak seseorang sebagai subjek hukum berlandaskan hukum guna mencegah kesewenang-wenangan.⁹ Hal ini sejalan dengan

⁸Farida Ariany, Aminullah Aminullah, and Erna Fitriatun, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Facebook Di Kota Mataram," *JIHAD : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi* 4, no. 2 (2022): 21.

⁹Afrik Yunari Freddy hidayat, "Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Yang Terkena Pemutusan Hubungan Kerja Dalam Perspektif Jaminan Kehilangan Pekerjaan," *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 1, no. 2 (2024): 262.

pasal 1 angka 1 dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UU PK) yaitu “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Hal ini yang menjelaskan bahwa perlindungan hukum dirancang untuk menjaga hak-hak konsumen sebagai bagian dari jaminan hukum di Negara ini.¹⁰

Adanya perlindungan hukum bertujuan untuk memberikan ruang bagi mereka mengambil keputusan demi menjalani kehidupan sesuai pilihannya. Selain itu, perlindungan hukum juga dirancang untuk menghilangkan tindakan sewenang-wenang, memastikan adanya akses terhadap keadilan, dan menjaga kepastian hukum di tengah hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.¹¹

2. Penjual

Definisi penjual dalam konteks *E-Marketplace* merujuk pada individu atau entitas yang menawarkan barang atau jasa kepada konsumen melalui *platform digital*. Penjual ini dapat beroperasi secara langsung atau sebagai perantara dalam transaksi *online*, seperti yang terjadi di *E-Marketplace* seperti *Shopee*, *Tokopedia*, *Lazada* dan lainnya. Dalam hal ini, penjual termasuk dalam kategori pelaku usaha sebagaimana yang didefinisikan dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

¹⁰Marina Yetrin Sriyati Mewu and Kadek Julia Mahadewi, “Perlindungan Konsumen Dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023): 443.

¹¹Joni Emirzon, Annalisa Yahanan, and Putu Samawati, *Hukum Perlindungan Konsumen Perkembangan Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Palembang: UPT-Penerbit dan Percetakan, 2022).

tentang Perlindungan Konsumen.¹² Pelaku usaha mencakup setiap individu atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun tidak berbadan hukum, yang menjalankan kegiatan ekonomi dalam wilayah hukum Indonesia, baik secara mandiri maupun melalui kerja sama dengan pihak lain berdasarkan perjanjian.

3. Kehilangan Barang

Kehilangan barang merupakan suatu kondisi tidak tersampainya barang yang dikirimkan melalui jasa ekspedisi kepada penerima sesuai dengan tujuan pengiriman akibat kelalaian atau faktor lain yang berada diluar kendali penerima. Kehilangan barang sering kali dikaitkan dengan kelalaian pihak perusahaan jasa ekspedisi, seperti kesalahan dalam proses pengangkutan, penyimpanan atau penyerahan barang yang berdampak pada kerugian konsumen, baik secara materiil maupun nonmateriil. Sehingga hak-hak atas konsumen tidak terpenuhi seperti yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.¹³

4. Transaksi

Transaksi merupakan kesepakatan antara dua pihak, yaitu penjual dengan pembeli, yang melibatkan pertukaran barang atau jasa. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), transaksi dapat didefinisikan sebagai persetujuan antara jual beli dalam perdagangan. Menurut Indra Bastian, Transaksi adalah pertemuan antara dua belah pihak (penjual dan pembeli) yang bertujuan untuk memberikan keuntungan bagi keduanya.

¹²Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Ayat (3).

¹³Meiliana Kamila and Imam Haryanto, "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen," *Jurnal Usm Law Review* 5, no. 2 (2022): 832.

Proses ini didukung oleh adanya bukti pendukung yang dicatat dalam jurnal setelah melalui tahap pencatatan.¹⁴

5. *E-Marketplace*

E-Marketplace adalah tempat bertemunya penjual dengan pembeli secara virtual. Dimana mereka dapat melakukan transaksi jual beli melalui *platform*, menyediakan fasilitas bertransaksi yang aman dan mudah pelaksanaan transaksi yang bekerja secara otomatis melalui internet tanpa harus memiliki toko fisik. Contoh *E-Marketplace* di Indonesia antara lain *Shopee, Tokopedia, Lazada, TiktokShop, Blibli.Com, Bukalapak* dan lainnya. *Platform* ini memungkinkan banyak penjual yang menjajakan barang kepada banyak pembeli disatu tempat secara bersamaan, dengan sistem pembayaran dan logistik yang difasilitasi oleh pihak ketiga yaitu pengelola *E-Marketplace*.¹⁵

F. Sistematika Pembahasan

Pada sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup yang bertujuan untuk penyelesaian peneliti dengan melakukan penyusunan skripsi dengan format sebagai berikut:¹⁶

¹⁴ CNN Indonesia, “Apa Itu Transaksi? Ini Pengertian, Jenis, Dan Contohnya,” [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20230711154446-569-972147/apa-itu-transaksi-ini-pengertian-jenis-dan-contohnya), 2023, <https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20230711154446-569-972147/apa-itu-transaksi-ini-pengertian-jenis-dan-contohnya>.

¹⁵Yohanes Aryo dkk, “Rekayasa Kebutuhan Perangkat Lunak E-Marketplace Gerobak Kopi,” *Jurnal Jusiti* 06, no. 01 (2017): 1.

¹⁶Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah* (UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember, 2024), 80.

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendahuluan yang meliputi latar belakang dari pembahasan yang dibahas dalam penelitian, permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian, serta tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini. Selain itu, bab ini juga menjelaskan manfaat yang diharapkan peneliti dari hasil penelitian setelah penyusunan skripsi selesai.

2. BAB II Kajian Pustaka

Pada bab ini mencakup kajian pustaka, yang terdiri dari dua bagian utama yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Penelitian terdahulu memuat hasil karya ilmiah lainnya yang memiliki kesamaan tema dengan penelitian ini. Sementara itu, kajian teori yang menjelaskan konsep-konsep atau teori yang relevan untuk membantu penelitian dalam menganalisis permasalahan yang dibahas pada bab-bab berikutnya.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bagian ini menguraikan penjelasan mengenai jenis penelitian yang digunakan, termasuk pendekatan yang akan dilakukan oleh peneliti, kemudian dijelaskan mengenai teknik pengumpulan dan analisis data yang akan diterapkan untuk memperoleh hasil penelitian. Kemudian dijelaskan juga mengenai teknik yang diambil oleh peneliti dalam memastikan keabsahan data pada penelitian yang dilakukan.

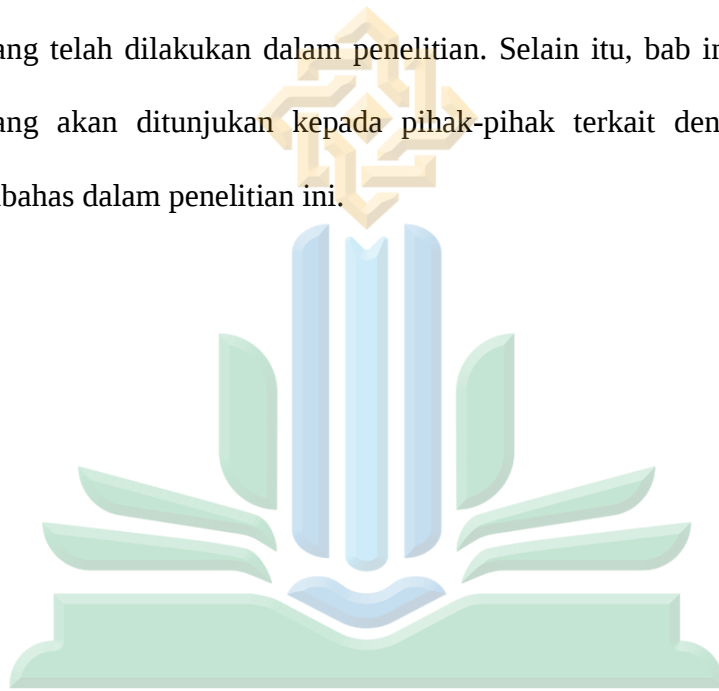
4. BAB IV Pembahasan

Pada bab ini memuat inti dari penelitian berupa membahas pokok permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam bab ini, peneliti

memaparkan hal-hal pokok penelitian berupa analisis peneliti terhadap data serta permasalahan yang ada kemudian menemukan informasi lanjutan yang akan menjadi hasil penelitian.

5. BAB V Penutup

Pada bab ini akan dijelaskan terkait kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian. Selain itu, bab ini memuat saran yang akan ditunjukkan kepada pihak-pihak terkait dengan topik yang dibahas dalam penelitian ini.



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

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian terdahulu ini, peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan demikian, dapat dianalisis sejauh mana orisinalitas serta perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Sebagai upaya untuk membuktikan kebaruan dari penelitian yang sedang dilakukan.

1. Rizqi Maulana Mustofa, *Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak Terhadap Keterlambatan kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman.*¹⁷

Hasil dari penelitian dari Rizqi Maulana Mustafa menunjukkan bahwa proses pengiriman barang di *Shopee Express* Hub Demak terdapat empat tahapan yaitu kedatangan barang hasil pembelian dari aplikasi *Shopee*, penyortiran barang berdasarkan tujuan pengiriman, penyerahan barang ke kurir untuk didistribusikan dan pengantar barang hingga ke alamat pengiriman. Tanggung jawab *Shopee Express* Hub Demak atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang dalam pengiriman bersifat tanggung jawab mutlak. Bentuk tanggung jawab yang dilakukan ialah meminta maaf kepada konsumen jika terjadi keterlambatan

¹⁷ Rizqi Maulana Mustofa, "Pertanggungjawaban *Shopee Express* Hub Demak Terhadap Keterlambatan Kerusakan Dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman." (UIN WaliSongo Semarang, 2023).

pengiriman dan memberikan ganti rugi berupa uang senilai harga barang jika barang mengalami kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.

Persamaan dari penelitian ini yang dilakukan oleh Rizqi Maulana Mustofa dengan peneliti ialah pada pembahasannya tentang isu perlindungan hukum, khususnya pada aspek kerugian dalam bertransaksi, seperti hilangnya barang atau masalah lain yang merugikan pihak terkait dan metode penelitian yang dilakukan oleh Rizqi Maulana Mustofa menggunakan penelitian lapangan yang menggunakan data-data berdasarkan penempatannya. Adapun perbedaannya terdapat subjeknya yaitu subjek pada penelitian milik rizqi maulana mustofa berfokus pada konsumen sebagai pihak yang mengalami kerugian akibat layanan pengirim barang (*Shopee Express*) dan berfokus pada tanggung jawab mutlak (*strict liability*) *Shopee Express* dalam kasus keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang berdasarkan hukum positif. Sedangkan, pada subjek peneliti ini ialah berfokus pada penjual sebagai pihak yang mengalami kerugian dalam transaksi di *E-Marketplace*, khususnya pada kasus kehilangan barang. Peneliti ini mengeksplorasi bagaimana hukum Islam memberikan perlindungan terhadap hak-hak penjual dalam transaksi *online*.

2. Bayu Hidayat, Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi *E-commerce Shopee*.¹⁸

Hasil penelitian dari Bayu Hidayat menunjukkan bahwa tidak ada peraturan khusus yang secara eksplisit mengatur hukum bagi penjual dalam transaksi jual beli *online* di Indonesia. Penjual yang dirugikan hanya dapat mengacu pada peraturan umum terkait transaksi jual beli, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Penelitian ini mengidentifikasi kelemahan dalam mekanisme pengembalian barang di *Shopee*, khususnya karena kebijakan komunitas *marketplace* tersebut sepenuhnya diterapkan dengan baik, sehingga menimbulkan kerugian bagi penjual. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk masukan untuk meningkatkan kebijakan pengembalian barang di *Shopee*, sehingga mampu meningkatkan kepuasan baik bagi penjual maupun pembeli.

Persamaan Penelitian Bayu Hidayat dengan peneliti dalam pembahasannya yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam bertransaksi, khususnya dalam konteks sengketa yang dialami penjual atau pelaku usaha pada *E-Marketplace* dan metode penelitiannya menggunakan penelitian hukum normatif dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Adapun perbedaannya ialah dalam fokus penelitian terdahulu lebih berfokus pada pengembalian barang (*retur*) dan kerugian akibat tidak sesuainya barang yang

¹⁸Bayu Hidayat, “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) Pada Transaksi E-Commerce Shopee” (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

dikembalikan dengan menggunakan pendekatan perspektif hukum positif tanpa mendalami hukum Islam secara spesifik sedangkan dalam peneliti berfokus pada kehilangan barang saat bertransaksi dan bagaimana kebijakan *E-Marketplace* ditinjau dari hukum Islam.

3. Ruli Agustin, *Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Elektronik Pada E-commerce Shopee*.¹⁹

Hasil Penelitian dari Ruli Agustin menjelaskan bahwa meskipun telah ada regulasi yang mengatur perdagangan elektronik, perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi elektronik, baik dari penjual maupun pembeli, belum optimal. Penelitian ini menemukan bahwa penyelesaian sengketa melalui mekanisme *online dispute resolution* (ODR) yang disediakan *Shopee* seringkali masih merugikan salah satu pihak. Selain itu, terdapat kelemahan dalam penerapan klausul perjanjian baku pada *e-commerce* yang mengakibatkan ketidakpastian hukum. Hasil dari penelitian ini menekankan perlunya perbaikan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik untuk memastikan perlindungan hukum yang adil bagi semua pihak.

Persamaan Penelitian Ruli Agustin dengan peneliti ialah sama-sama membahas tentang bagaimana hukum memberikan perlindungan bagi pihak-pihak dalam transaksi elektronik pada *E-Marketplace*, sama-sama menyoroti potensi sengketa yang terjadi dalam transaksi elektronik, baik karena adanya pelanggaran hak maupun akibat mekanisme

¹⁹ Ruli Agustin, "Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Elektronik Pada E-Commerce Shopee." (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020).

penyelesaian sengketa yang kurang optimal, sama-sama menyoroti perlunya regulasi yang adil dalam melindungi hak-hak penjual dan pembeli dalam bertransaksi di *e-commerce* dan metode penelitian menggunakan hukum normatif yaitu dengan menggunakan data sekunder. Adapun perbedaan dari penelitian Ruli Agustin dengan peneliti adalah dalam pembahasannya membahas perlindungan hukum secara umum, baik terhadap penjual maupun pembeli dalam bertransaksi elektronik di *Shopee*, tidak spesifik membahas isu kehilangan barang, dengan fokus pada hukum nasional Indonesia, seperti UU perlindungan Konsumen, UU Informasi dan transaksi Elektronik (UU ITE) dan hukum perdata. Sedangkan, peneliti berfokus pada penjual yang dirugikan akibat kehilangan barang dalam bertransaksi di *E-Marketplace*, terutama dari perspektif hukum Islam.

4. Aureliqa Amanda Putri Prasetya, *Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan Flash Sale yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee*.²⁰

Hasil penelitian dari Aureliqa Amanda Putri Prasetya menunjukkan bahwa konsumen yang mengalami pembatalan transaksi sepihak oleh *Shopee* cenderung tidak menyadari hak-hak hukumnya, enggan menempuh upaya hukum karena prosesnya yang panjang dan mahal, serta menganggap nilai barang tidak sebanding dengan biaya penyelesaian sengketa. Penelitian juga merekomendasikan agar konsumen lebih

²⁰ Aureliqa Amanda Putri Prasetya, “Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan Flash Sale Yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak Oleh Shopee” (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2024).

memahami bentuk perlindungan hukum yang tersedia dan berhati-hati terhadap risiko transaksi dalam program *flash sale*. Selain itu, pihak *Shopee* disarankan untuk memberikan peringatan mengenai risiko pembatalan transaksi dan meningkatkan pelayanan atas keluhan konsumen. Studi ini melibatkan wawancara dengan konsumen dan pihak *Shopee*, dengan temuan bahwa meskipun pengembalian dana dilakukan, kerugian berupa waktu dan tenaga menjadi permasalahan utama. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi konsumen dan tanggung jawab penyelenggara *platform* dalam memberikan informasi yang transparan.

Persamaan penelitian Aureliqa Amanda Putri Prasetya dengan peneliti ialah sama-sama membahas tentang transaksi yang terjadi di platform *e-commerce*. Keduanya menyoroti masalah hukum yang muncul dalam konteks transaksi. Adapun perbedaan dari penelitian Aureliqa Amanda Putri Prasetya dengan peneliti ialah berfokus data primer pada konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak oleh *Shopee* dengan menggunakan hukum positif Indonesia yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE untuk menganalisis masalah hukum yang terjadi. Sedangkan, peneliti berfokus pada barang penjual yang mengalami kehilangan pada saat transaksi dengan perspektif hukum Islam.

5. Ricki Aditya Putra, *Perlindungan Hukum Atas Konsumen Dalam Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli di Perdagangan Online (E-commerce) Shopee.*²¹

Hasil penelitian dari Ricki Aditya Putra menunjukkan bahwa penipuan dalam transaksi *online*, khususnya *phishing* (upaya penipuan dengan menyamar sebagai entitas yang dapat dipercaya untuk mencuri informasi pribadi masih menjadi ancaman yang signifikan bagi konsumen. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa banyak konsumen kurang memahami resiko dan keamanan dalam transaksi *online*. *Marketplace Shopee* telah melakukan langkah preventif dengan menyediakan sistem otentikasi dua langkah dan tim khusus untuk menangani penipuan. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam hal pengawasan terhadap penyalahgunaan data konsumen dan lemahnya literasi digital masyarakat. Selain itu, meskipun *Shopee* memberikan fasilitas pengaduan dan bantuan, kebijakan sepihak pada *platform* sering kali menjadi celah yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan. Penelitian ini menyoroti perlunya edukasi konsumen, peningkatan transparansi oleh penyedia *platform*, serta penguatan regulasi hukum untuk melindungi konsumen dari kerugian lebih lanjut.

Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah berfokus pada masalah transaksi yang terjadi di *platform e-commerce*, seperti *phishing* (penipuan) dan terdapat permasalahan lainnya yang

²¹ Ricki Aditya Putra, "Perlindungan Hukum Atas Konsumen Dalam Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli Di Perdagangan Online (E-Commerce) Shopee." (Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI UNDARIS, 2022).

berpotensi menciptakan sengketa antara pihak-pihak terkait dan metode yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan metode yuridis normatif yaitu dengan menggunakan data-data sekunder. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti ialah dalam penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya dalam kasus penipuan (*phising*) yaitu penipuan yang menasar konsumen untuk mencuri data diri seperti OTP pada *e-commerce Shopee* dengan menggunakan perspektif hukum nasional, seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Sedangkan, pada penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hukum terhadap penjual, terutama atas kehilangan barang pada saat transaksi di *E-Marketplace* yang menggunakan perspektif hukum Islam

6. Dwi Lestari, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen *E-Commerce*.²²

Hasil Penelitian dari Dwi Lestari menunjukkan bahwa Konsumen yang dirugikan akibat barang yang tidak sesuai dengan pesanan memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi. Perlindungan hukum tersebut diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas terkait transaksi elektronik dan perlindungan hukum

²²Dwi Lestari, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce" (Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021).

dalam kegiatan *e-commerce*, sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Sedangkan pada perbedaannya Penelitian dahulu dengan penelitian ini ialah dalam penelitian terdahulu berfokuskan pada perlindungan konsumen. Sedangkan dalam penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hukum terhadap penjual yang dirugikan akibatkan kehilangan barang pada saat transaksi melalui *E-Marketplace*.

7. Aulia Bimo Wicaksono, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian setelah melakukan transaksi *e-commerce* melalui *marketplace* (studi kasus Tokopedia).²³

Hasil dari penelitian Aulia Bimo Wicaksono menunjukkan bahwa Tokopedia sebagai penyedia layanan *marketplace* memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem atau kelalaian dalam proses pengiriman barang. Konsumen dalam hal ini berhak memperoleh kompensasi atas kerugian yang timbul sebagai bentuk perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menyeroti kerugian dalam transaksi *e-commerce* dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang berlaku. Sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif dengan studi kasus. Sedangkan perbedaannya penelitian terdahulu berfokuskan pada konsumen dan hanya mencakup satu *marketplace* saja. Sedangkan penelitian ini berfokuskan pada Perlindungan

²³ Aulia Bimo Wicaksono, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Mengalami Kerugian Setelah Melakukan Transaksi E-Commerce Melalui E-Marketplace (Studi Kasus Pembelian Genteng di Tokopedia)" (Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023).

terhadap penjual secara umum dalam konteks *e-marketplace* dan mengaitkannya juga dengan aspek perjanjian dalam KUHPerdara dan Undang-Undang perlindungan konsumen serta prinsip keadilan dalam hukum Islam.

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Rizqi Maulana Mustofa, Pertanggungjawaban <i>Shopee Express</i> Hub Demak Terhadap Keterlambatan kerusakan dan Kehilangan Barang Dalam Pengiriman	Hasil dari penelitian dari Rizqi Maulana Mustafa menunjukkan bahwa proses pengiriman barang di <i>Shopee Express</i> Hub Demak terdapat empat tahapan dalam yaitu kedatangan barang hasil pembelian dari aplikasi <i>Shopee</i> , penyortiran barang berdasarkan tujuan pengiriman, penyerahan barang ke kurir untuk didistribusikan dan pengantar barang hingga ke alamat pengiriman. Tanggung jawab <i>shopee Express</i> Hub Demak atas keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang dalam pengiriman bersifat tanggung jawab mutlak. Bentuk tanggung jawab yang	Persamaan dari penelitian ini yang dilakukan oleh Rizqi Maulana Mustofa dengan peneliti ialah dalam pembahasannya tentang isu perlindungan hukum terkait dengan layanan <i>E-Marketplace</i> , Khususnya pada aspek kerugian dalam bertransaksi, seperti hilangnya barang atau masalah lain yang merugikan pihak terkait	perbedaannya terdapat subjeknya yaitu subjek pada penelitian milik rizqi maulana mustofa berfokus pada konsumen sebagai pihak yang mengalami kerugian akibat layanan pengiriman barang (<i>Shopee Express</i>) dan berfokus pada tanggung jawab mutlak (<i>strict liability</i>) <i>Shopee Express</i> dalam kasus keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan barang berdasarkan hukum positif. Sedangkan, pada subjek peneliti ini ialah berfokus pada penjual sebagai pihak yang mengalami kerugian dalam

		dilakukan ialah meminta maaf kepada konsumen jika terjadi keterlambatan pengiriman dan memberikan ganti rugi berupa uang senilai harga barang jika barang mengalami kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman.		transaksi di <i>platform E-Marketplace</i> , khususnya pada kasus kehilangan barang. Peneliti ini mengeksplorasi bagaimana hukum islam memberikan perlindungan terhadap hak-hak penjual dalam transaksi <i>online</i> .
2	Bayu Hidayat, Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi <i>E-commerce</i> <i>Shopee</i>	Hasil penelitian dari Bayu Hidayat menunjukkan bahwa tidak ada peraturan khusus yang secara eksplisit mengatur kum bagi penjual dalam transaksi jual beli <i>online</i> di Indonesia. Penjual yang dirugikan hanya dapat mengacu pada peraturan umum terkait transaksi jual beli, seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, Penelitian ini mengidentifikasi kelemahan dalam mekanisme pengembalian barang di <i>Shopee</i> , khususnya karena kebijakan komutas <i>marketplace</i> tersebut sepenuhnya diterapkan dengan	Persamaan Penelitian Bayu Hidayat dengan peneliti dalam pembahasannya yaitu sama-sama membahas tentang perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dalam bertransaksi, khususnya dalam konteks sengketa yang dialami penjual atau pelaku usaha pada <i>platform e-commerce</i> .	perbedaannya ialah dalam fokus penelitian terdahulu lebih berfokus pada pengembalian barang (retur) dan kerugian akibat tidak sesuainya barang yang dikembalikan dengan menggunakan pendekatan perspektif hukum positif tanpa mendalami hukum Islam secara spesifik sedangkan dalam peneliti berfokus pada kehilangan barang saat bertransaksi dan bagaimana kebijakan <i>E-Marketplace</i> ditinjau dari hukum Islam

		baik, sehingga menimbulkan kerugian bagi penjual. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam bentuk masukan untuk meningkatkan kebijakan pengembalian barang di <i>Shopee</i> , sehingga mampu meningkatkan kepuasan baik bagi penjual maupun pembeli.		
3	Ruli Agustin, Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Elektronik Pada <i>E-commerce Shopee</i>	Hasil Penelitian dari Ruli Agustin menjelaskan bahwa meskipun telah ada regulasi yang mengatur perdagangan elektronik, perlindungan hukum bagi para pihak dalam transaksi elektronik, baik dari penjual maupun pembeli, belum optimal. Penelitian ini menemukan bahwa penyelesaian sengketa melalui mekanisme <i>online dispute resolution</i> (ODR) yang disediakan <i>Shopee</i> seringkali masih merugikan salah satu pihak. Selain itu, terdapat kelemahan dalam penerapan klausul perjanjian baku pada e-	Persamaan Penelitian Ruli Agustin dengan peneliti ialah sama-sama membahas tentang bagaimana hukum memberikan perlindungan bagi pihak-pihak dalam transaksi elektronik pada <i>platform E-Marketplace</i> , sama-sama menyoroti potensi sengketa yang terjadi dalam transaksi elektronik, baik karena adanya pelanggaran	perbedaan dari penelitian Ruli Agustin dengan peneliti adalah dalam pembahasannya membahas perlindungan hukum secara umum, baik terhadap penjual maupun pembeli dalam bertransaksi elektronik di <i>Shopee</i> , tidak spesifik membahas isu kehilangan barang, dengan fokus pada hukum nasional Indonesia, seperti UU perlindungan Konsumen, UU Informasi dan transaksi Elektronik (UU ITE) dan hukum

		<i>commerce</i>, yang mengakibatkan ketidakpastian hukum. Hasil dari penelitian ini menekankan perlunya perbaikan regulasi dan mekanisme penyelesaian sengketa dalam transaksi elektronik untuk memastikan perlindungan hukum yang adil bagi semua pihak.	hak maupun akibat mekanisme penyelesaian sengketa yang kurang optimal, sama-sama menyoroti perlunya regulasi yang adil dalam melindungi hak-hak penjual dan pembeli dalam bertransaksi di <i>e-commerce</i>	perdata. Sedangkan, peneliti berfokus pada penjual yang dirugikan akibat kehilangan barang dalam bertransaksi di <i>E-Marketplace</i>, terutama dari perspektif hukum Islam.
4	Aureliqa Amanda Putri Prasetya, Perlindungan Hukum Konsumen Bagi Pengguna Layanan <i>Flash Sale</i> yang Transaksinya dibatalkan Sepihak Oleh <i>Shopee</i>	Hasil penelitian dari Aureliqa Amanda Putri Prasetya menunjukkan bahwa konsumen yang mengalami pembatalan transaksi sepihak oleh <i>Shopee</i> cenderung tidak menyadari hak-hak hukumnya, enggan menempuh upaya hukum karena prosesnya yang panjang dan mahal, serta menganggap nilai barang tidak sebanding dengan biaya penyelesaian sengketa. Penelitian juga merekomendasikan agar konsumen lebih memahami bentuk perlindungan hukum yang tersedia dan berhati-hati terhadap risiko transaksi	Persamaan penelitian Aureliqa Amanda Putri Prasetya dengan peneliti ialah sama-sama membahas tentang transaksi yang terjadi di <i>platforme-commerce</i>. Keduanya menyoroti masalah hukum yang muncul dalam konteks transaksi di <i>E-marketplace</i>	perbedaan dari penelitian Aureliqa Amanda Putri Prasetya dengan peneliti ialah berfokus data primer pada konsumen yang dirugikan akibat pembatalan sepihak oleh <i>Shopee</i> dengan menggunakan hukum positif Indonesia yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU ITE untuk menganalisis masalah hukum yang terjadi. Sedangkan, peneliti berfokus pada data primer penjual, khususnya yang mengalami

		dalam program <i>flash sale</i>. Selain itu, pihak <i>Shopee</i> disarankan untuk memberikan peringatan mengenai risiko pembatalan transaksi dan meningkatkan pelayanan atas keluhan konsumen. Studi ini melibatkan wawancara dengan konsumen dan pihak <i>Shopee</i>, dengan temuan bahwa meskipun pengembalian dana dilakukan, kerugian berupa waktu dan tenaga menjadi permasalahan utama. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi konsumen dan tanggung jawab penyelenggara <i>platform</i> dalam memberikan informasi yang transparan.		kehilangan barang pada saat transaksi dengan perspektif hukum Islam.
5	Ricki Aditya Putra, Perlindungan Hukum Atas Konsumen Dalam Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli di Perdagangan Online (<i>E-commerce</i>) <i>Shopee</i>	Hasil penelitian dari Ricki Aditya Putra menunjukkan bahwa penipuan dalam transaksi online, khususnya phishing (upaya penipuan dengan menyamar sebagai entitas yang dapat dipercaya untuk mencuri informasi pribadi, seperti data login atau detail rekening	Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama berfokus pada transaksi yang terjadi di <i>platforme-commerce</i>, sama-sama menyoroti masalah yang	Perbedaan penelitian Ricki Aditya Putra dengan peneliti terdahulu ialah penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan hukum terhadap konsumen, khususnya dalam kasus penipuan (<i>phising</i>) yaitu penipuan yang

		bank) masih menjadi ancaman yang signifikan bagi konsumen. Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa banyak konsumen kurang memahami risiko dan keamanan dalam transaksi <i>online</i>. <i>Marketplace Shopee</i> telah melakukan langkah preventif dengan menyediakan sistem otentikasi dua langkah dan tim khusus untuk menangani penipuan. Namun, tantangan tetap ada, terutama dalam hal pengawasan terhadap penyalahgunaan data konsumen dan lemahnya literasi digital masyarakat. Selain itu, meskipun <i>Shopee</i> memberikan fasilitas pengaduan dan bantuan, kebijakan sepihak pada <i>platform</i> sering kali menjadi celah yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan. Penelitian ini menyoroti perlunya edukasi konsumen, peningkatan transparansi oleh penyedia <i>platform</i>, serta penguatan regulasi hukum	dapat terjadi dalam transaksi di <i>E-Marketplace</i>, seperti <i>phising</i> (penipuan) atau terdapat permasalahan lainnya, yang berpotensi menciptakan sengketa antara pihak-pihak terkait.	menyasar konsumen untuk mencuri data diri Seperti OTP pada <i>e-commerce</i> dengan menggunakan perspektif hukum nasional, seperti UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Sedangkan, pada penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hukum terhadap penjual, terutama atas kehilangan barang pada saat transaksi di <i>E-Marketplace</i> yang menggunakan perspektif hukum Islam.
--	--	---	--	--

		untuk melindungi konsumen dari kerugian lebih lanjut.		
6	Dwi Lestari, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen <i>E-Commerce</i> .	Hasil Penelitian dari Dwi Lestari menunjukkan bahwa Konsumen yang dirugikan akibat barang yang tidak sesuai dengan pesanan memiliki hak untuk mendapatkan ganti rugi. Perlindungan hukum tersebut diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE).	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas terkait transaksi elektronik dan perlindungan hukum dalam kegiatan <i>e-commerce</i> , sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis normatif.	Perbedaan penelitian dahulu dengan penelitian ini ialah dalam penelitian terdahulu berfokus pada perlindungan konsumen. Sedangkan dalam penelitian ini menitikberatkan pada perlindungan hukum terhadap penjual yang dirugikan akibat kehilangan barang pada saat transaksi melalui <i>E-Marketplace</i>
7	Aulia Bimo Wicaksono, Perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengalami kerugian setelah melakukan transaksi <i>e-commerce</i> melalui <i>marketplace</i> (studi kasus Tokopedia)	Hasil dari penelitian Aulia Bimo Wicaksono menunjukkan bahwa Tokopedia sebagai penyedia layanan marketplace memiliki tanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat kegagalan sistem atau kelalaian dalam proses pengiriman barang. Konsumen dalam hal ini berhak memperoleh kompensasi atas kerugian yang timbul sebagai	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama menyeroti kerugian dalam transaksi <i>e-commerce</i> dan menganalisis bentuk perlindungan hukum yang berlaku. Sama-sama menggunakan metode penelitian yuridis	perbedaan penelitian terdahulu berfokus pada konsumen dan hanya mencakup satu <i>marketplace</i> saja. Sedangkan penelitian ini berfokus pada Perlindungan terhadap penjual secara umum dalam konteks <i>e-marketplace</i> dan mengaitkannya juga dengan aspek perjanjian dalam KUHPerdara dan Undang-Undang

		bentuk perlindungan hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.	normatif dengan studi kasus.	perlindungan konsumen serta prinsip keadilan dalam hukum Islam.
--	--	--	------------------------------	---

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dengan penelitian sebelumnya yang membahas perlindungan hukum dalam transaksi di *E-Marketplace*. Berbagai penelitian terdahulu telah menyoroti permasalahan hukum yang muncul, seperti kerugian akibat kehilangan barang, *retur*, pembatalan transaksi sepihak, serta resiko penipuan dalam transaksi *online*. Penelitian ini memberikan kontribusi yang baru dan berbeda yaitu dengan mengeksplorasi perlindungan hukum bagi penjual yang mengalami kerugian akibat kehilangan barang dalam transaksi di *E-Marketplace*, dengan pendekatan yang menitikberatkan pada perspektif hukum Islam. Fokus ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang lebih komprehensif dan menjadi alternatif solusi dalam penyelesaian permasalahan hukum yang dihadapi penjual dalam transaksi *e-commerce*.

B. Kajian Teori

Pada bagian kajian teori berisi tentang dasar pijakan dalam penelitian. Pada pembahasan ini akan dibahas secara lebih luas dan mendalam. Dengan begitu, akan memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang akan diselesaikan. Berikut merupakan beberapa kajian teori yang akan digunakan:

1. Teori Perlindungan Hukum Menurut Hukum Positif dan Hukum Islam

a. Perlindungan Hukum dalam Hukum Positif

Secara terminologi, istilah perlindungan hukum dapat dijelaskan dengan dua kata penyusunan, yaitu perlindungan dan hukum. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan dapat diartikan sebagai tempat berlindung, tindakan atau perbuatan memperlindungi dan hukum diartikan sebagai undang-undang, peraturan yang dikukuhkan oleh pemerintah. Dengan mengacu pada definisi tersebut, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya pemerintah untuk memberikan perlindungan melalui peraturan yang berlaku.²⁴ Secara sederhana, menurut C.S.T Kansil perlindungan hukum merupakan salah satu fungsi utama dari hukum yang diberikan oleh pemerintah yaitu dengan memberikan rasa aman dan melindungi hak-hak masyarakat dari hal yang membahayakan.²⁵ Selain itu, perlindungan mengandung konotasi kepedulian yang diberikan dari pihak satu ke pihak lainnya, terutama ketika pihak tersebut berada dalam posisi yang lebih lemah. Dengan demikian, perlindungan hukum

²⁴Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Perlindungan dan Hukum*, Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Perlindungan> , Diakses 22 Januari 2025

²⁵A Rahim, "Perlindungan Hukum Terhadap Ahli Dalam Proses Peradilan," *The Prosecutor Law Review* 1, no. 2 (2023): 37

dapat diartikan sebagai pengamanan hak dan kepentingan melalui mekanisme dan lembaga hukum.²⁶

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum yang menyangkut perlindungan kepada konsumen dari perbuatan pelaku usaha yang dapat merugikan. Akan tetapi, dalam konteks ini, perlindungan hukum juga perlu diberikan kepada penjual sebagai pelaku usaha yang dirugikan akibat kehilangan barang saat transaksi.²⁷

Menurut pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Perlindungan hukum adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum dalam melindungi hak-hak pihak tertentu, termasuk pelaku usaha. Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum itu dibagi menjadi dua macam, yaitu sebagai berikut:²⁸

1. Perlindungan Preventif

Perlindungan hukum preventif bertujuan memberikan kesempatan pada subjek hukum atau pihak terkait untuk menyampaikan keberatannya sebelum sebuah keputusan pemerintah ditetapkan secara resmi. Hal ini bertujuan agar dapat

²⁶ Moch. Hafido Fahmi, "Perlindungan Hukum Pengguna Dompet Digital DANA Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam" (Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024), 26.

²⁷ Taufik Hidayat Telaumbanua, Deasy Soeikromo, and Delasnova S. S. Lumintang, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Media Sosial Terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Terkait Hak Privasi Menurut Hukum Positif," *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat Lex Privatum* 13, no. 1 (2024): 4

²⁸ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, (Surabaya: Penerbit Peradaban, 2007), 2-5

mencegah potensi terjadinya sengketa. Seperti, pemberian informasi yang jelas terkait dengan kebijakan pengiriman barang.

2. Perlindungan Represif

Perlindungan hukum represif ini upaya penyelesaian sengketa yang telah terjadi. Seperti, adanya pengajuan klaim ganti rugi atau gugatan hukum terhadap pihak yang bertanggung jawab.

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum berupa perangkat aturan serta mekanisme tertentu, baik itu yang bersifat pencegahan (preventif) maupun penyelesaian setelah terjadinya sengketa (represif). Perlindungan ini mencerminkan fungsi hukum itu sendiri, yaitu untuk mewujudkan ketertiban, keadilan, kepastian, manfaat dan kedamaian pada masyarakat.²⁹

Dalam transaksi *e-marketplace*, penjual dan *platform* tersebut terikat oleh adanya perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban antar kedua belah pihak. Pada Pasal 1338 KUHPerdata, dibuatnya perjanjian secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Hal ini memberikan dasar hukum untuk penjual sebagai bentuk meminta perlindungan jika terdapat adanya pelanggaran pada perjanjian tersebut.³⁰

²⁹Edy Purwito, "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen Dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa Di Kota Surabaya," *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2023): 114

³⁰Grahamedia Press, 3 *Kitab Undang-Undang: KUHPer, KUHP, KUHPA*, Pasal 1338

b. Perlindungan Hukum dalam Perspektif Islam

Dalam hukum Islam bertujuan menetapkan perlindungan atau *Himayah* untuk kemaslahatan manusia dalam menjamin kebutuhan baik dari primer, sekunder maupun tersier.³¹ Jual beli diperbolehkan dalam Islam sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 275, yaitu ditegaskan bahwa Islam menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Dalam bertransaksi bisnis, perlindungan hukum dalam perspektif Islam bertujuan untuk menjaga hak dan kewajiban setiap orang dan mencegah terjadinya kedholiman.³²

Dengan itu, konteks perlindungan hukum dalam perspektif Islam ialah mengatur agar setiap kegiatan muamalah dilakukan dengan Prinsip keadilan (*al-'adl*), keterbukaan (*al-bayan*), dan kehati-hatian (*ikhtiyath*), sehingga kegiatan bermuamalah tidak memberatkan dan merugikan salah satu pihak. Selain itu, dalam bertransaksi bisnis juga tidak diperbolehkan hal yang mengandung unsur *maysir* atau untung-untungan, *gharar* atau ketidakjelasan, dan *riba* atau tambahan yang tidak sah. Dengan begitu, hukum Islam bukan hanya mengatur bentuk akad dalam bertransaksi akan tetapi, juga memastikan kegiatan

³¹Evan Hamzah Muchtar, "KONSEP HUKUM BISNIS SYARIAH DALAM AL-QUR'AN SURAT AL-BAQARAH [2] AYAT 168-169 (Kajian Tematis Mencari Rezeki Halal)," *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 2, no. 02 (2018): 156

³²Yusup azazzy dan Rusmani, "Prinsip Bisnis Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam, *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*," *Sustainability (Switzerland)* V (2018): 99

bermuamalah itu memberikan rasa aman dan melindungi hak-hak semua pihak yang terlibat.³³

2. Hak-Hak Penjual Dalam UU Perlindungan Konsumen

Pada pasal 1 angka 2 UU PK menyatakan bahwa konsumen merupakan pengguna barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu digunakan untuk kepentingan pribadi, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperjualbelikan. Sedangkan, pelaku usaha merupakan orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum ataupun bukan berbadan hukum, yang didirikan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik itu sendiri maupun bersama-sama melalui sebuah perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.³⁴

Dalam UU PK, pasal 6 memberikan beberapa hak kepada pelaku usaha, yang dalam penelitian ini mencakup penjual di *Shopee*.³⁵ Hak-hak tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan terkait kondisi serta nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan.

Hal itu ditujukan untuk memastikan pelaku usaha mendapatkan

³³Widadatul Ulya, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)," *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 6, no. 1 (2023): 29.

³⁴Yessy Kusuma dewi dan Grace Sharon, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022). 20

³⁵Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

kompensasi yang adil atas barang dan/atau jasa yang ditawarkan, berdasarkan kontrak yang disepakati dengan konsumen.

- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik. Seperti konsumen yang berupaya melakukan penipuan atau terlibat dengan praktik tidak adil sehingga merugikan usaha. Hal ini untuk memastikan agar pelaku usaha dapat membela diri jika mendapat konsumen yang tidak beritikad baik.
- c. Hak untuk membela diri secara layak dalam proses penyelesaian sengketa hukum dengan konsumen agar dapat menjalankan proses hukum yang adil.
- d. Hak untuk pemulihan nama baik jika terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen bukan disebabkan oleh barang dan/atau jasa yang diperjualbelikan agar reputasi pelaku usaha tidak tercoreng secara tidak adil.
- e. Hak-hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketentuan ini memberikan jaminan kepada pelaku usaha untuk memperoleh manfaat dari kerangka hukum yang komprehensif, yang mendukung kegiatan operasional seperti melindungi kepentingan pelaku usaha diberbagai sektor.

Dalam bertransaksi di *platform e-commerce*, pelaku usaha berhak mendapatkan informasi yang jelas terkait mekanisme penyelesaian sengketa, termasuk kebijakan klaim atas kehilangan barang. Selain

mempunyai hak, pelaku usaha juga mempunyai beberapa kewajiban sebagaimana yang tercantum pada pasal 7, yaitu:

- a. Menjalankan kegiatan bisnis dengan itikad baik dengan menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan dalam setiap transaksi yang dilakukan.
- b. Menyampaikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan dan melayani konsumen dengan benar dan adil tanpa adanya tindakan diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk mencoba, menguji, atau memeriksa barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan atau garansi atas barang yang dibuat dan diperdagangkan untuk memastikan bahwa konsumen yakin dengan produk yang mereka beli.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi, atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.

UU PK dirancang untuk melindungi konsumen yang sering kali merasa dirugikan. Mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan pelaku usaha yang lebih kuat dalam berbagai

banyak hal. Namun, faktanya dalam bertransaksi di *platform E-Marketplace*, kerugian bukan hanya dialami oleh para konsumen saja. Akan tetapi, pada saat ini yang sering mengalami kerugian ialah pelaku usaha.³⁶ Maka dari itu UU PK ini juga berlaku untuk pelaku usaha sebagai bentuk perlindungannya.

3. Hukum Dagang dalam Transaksi *E-Marketplace*

Hukum dagang merupakan bagian dari hukum perdata yang secara khusus mengatur hubungan hukum antara para pihak dalam kegiatan perdagangan, baik itu berupa jual beli maupun jasa, yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan.³⁷ Dalam sistem hukum Indonesia, hukum dagang ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) seperti Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 yang menyatakan bahwa perdagangan itu merupakan kegiatan usaha jual beli barang dan/atau jasa yang disertai dengan kompensasi.³⁸

Salah satu aspek penting dalam hukum dagang pada transaksi *E-Marketplace* yaitu perjanjian pengangkutan barang yang diatur dalam Pasal 468 KUHD, dalam perjanjian ini, jasa pengirim sebagai pihak pengangkut memiliki kewajiban hukum untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik kepada penerima. Apabila barang yang dikirim tersebut hilang, maka jasa pengirim bertanggung jawab, kecuali terbukti

³⁶Chory Ayu Sugesti, Si Ngurah Ardhya, and Muhamad Jodi Setianto, "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PELAKU USAHA ONLINE SHOP YANG MENGALAMI KERUGIAN YANG DISEBABKAN OLEH KONSUMEN DI KOTA SINGARAJA" 3, no. 3 (2020): 167.

³⁷ Ridwan Khairandy, *Pokok Pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press (Yogyakarta: FH UII Press, 2013), 1.

³⁸ Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan," (Pasal 1).

adanya keadaan memaksa (*force majeure*). Prinsip ini penting dalam menganalisis kasus kehilangan barang yang dialami oleh penjual karena keterlibatannya jasa pengirim dalam transaksi *E-Marketplace*.³⁹

4. Muamalah dalam Hukum Islam

Dalam hukum Islam mengatur muamalah melalui prinsip-prinsip dasar yang bersumber dari Al-Qur'an, hadist, dan ijtihad para ulama. Dalam transaksi jual beli, hukum Islam menekankan yang namanya keadilan, transparansi, dan pemenuhan hak-hak terhadap para pihak yang berkaitan. Sumber fiqh muamalah yang terdapat dalam Al-Qur'an ialah pada surat An-Nisa' yang berisikan perintah dalam bertransaksi jual beli harus dengan adanya kesukarelaan dan tidak melakukannya dengan cara yang bathil.⁴⁰

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ، وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu...”, (Q.S. An-Nisa’[4]:29)

Menurut ulama tafsir, ayat ini menjelaskan bahwa mencari harta itu diperbolehkan dengan bertransaksi jual beli atas dasar kerelaan oleh kedua belah pihak tanpa adanya suatu paksaan. Karena jual beli yang dilakukan dengan paksaan itu tidak sah walaupun ada bayaran atau penggantinya.

Dalam mendapatkan kekayaan tidak diperbolehkan adanya unsur *dzolim*

³⁹ Kitab Undang-Undang Hukum Dagang, Pasal 468.

⁴⁰ Prilla Kurnia Ningsih, *Fiqh Muamalah* (Depok, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2021).

terhadap orang lain. Seperti adanya unsur *riba*, berbuat curang dan perbuatan tercela lainnya.⁴¹

Dalam bertransaksi, memiliki rukun dan syarat yang harus sesuai dengan syariat Islam agar transaksi jual beli ini dianggap sah. Berikut rukun dan syarat bertransaksi:⁴²

1. Subjek, yaitu adanya pihak yang melakukan transaksi
2. Objek, yaitu adanya sasaran transaksi yang berupa barang atau jasa
3. Tujuan, yaitu maksud dari pihak melakukan sebuah transaksi
4. Akad, yaitu kesepakatan yang dicapai antardua belah pihak dalam bertransaksi. Kesepakatan ini dapat berwujud lisan, isyarat, tulisan, dan perbuatan (*muathat*). Diperkuatnya kesepakatan yang berbentuk perjanjian tertulis agar mempermudah kedua pihak apabila suatu saat terjadinya perselisihan.

Syarat-syarat dalam bertransaksi yaitu, sebagai berikut:

1. Syarat-syarat subjek
 - a. Berakal sehat
 - b. Baligh (cukup umur)
 - c. *Ihkhtiyar* (kemauan diri sendiri tidak dikarenakan paksaan)
2. Syarat-syarat objek
 - a. Jelas kualitas dan kuantitas barangnya

⁴¹M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan Dan Keserasian Al-Qur'an*, jilid 2 (Jakarta: Lentera Hati, 2002).

⁴²Abdulahanaa, *Dasar-Dasar Pengembangan Fiqh Muamalah (Landasan Hukum Ekonomi Islam)* (yogyakarta: Mata Kata Inspirasi, 2022).

- b. Kehalalan objek akadnya (segala sesuatu yang tidak diharamkan oleh agama)
 - c. Suci (segala sesuatu yang kotor dan najis tidak bisa dijadikan objek transaksi, seperti babi, anjing, bangkai dll)
 - d. Sesuatu yang bermanfaat (tidak boleh menyia-nyiakan barang, tidak menyesuaikan kebutuhannya)
 - e. Dapat diserahkan (barang yang mampu diserahkan berdasarkan indikator yang logis yang memenuhi syarat untuk dijadikan objek akad)
3. Syarat-syarat tujuan
- a. Untuk memenuhi kebutuhan pokok
 - b. Untuk memenuhi kebutuhan tambahan
4. Syarat-syarat akad
- a. Jelas ijab dan qabulnya
 - b. Bersesuaian antara ijab dengan qabulnya
 - c. Bersambung antara ijab dengan qabulnya

Rukun dan syarat merupakan aspek penting dalam memastikan keabsahan transaksi jual beli. Pada sistem COD, transaksi ini melibatkan pihak penjual, pembeli dan barang dikirim melalui pihak ketiga (jasa pengiriman).

Prinsip-prinsip muamalah dalam Islam merupakan hukum asal dalam muamalah, yaitu diantaranya:⁴³

1. Mubah, mengartikan bahwa bermuamalah itu diperbolehkan kecuali terdapat terdapat *nash* yang mengharamkan apa itu bermuamalah. Prinsip ini menunjukkan suatu kebebasan dalam berdagang dan berinteraksi sosial, asal tidak merugikan orang lain.
2. Suka rela, tanpa mengandung adanya unsur paksaan
3. Mendatangkan manfaat dan terhindari dari *kemudhoratan* dalam bermasyarakat.
4. Adanya keadilan, dalam melakukan transaksi dan interaksi dengan manusia harus secara adil (tidak keberpihakan), keadilan tersebut memastikan setiap pihak dipenuhi secara proporsional.
5. Saling menguntungkan dan terhindari dari *ihtikar* atau monopoli, yaitu dengan cara menimbun barang agar pasokannya di masyarakat berkurang. Akibatnya harga barang naik sehingga penimbun mendapat keuntungan, sedangkan pihak lain mengalami kerugian.
6. Larangan *maisir* (judi), yaitu transaksi yang dilakukan oleh kedua pihak untuk memiliki suatu barang atau jasa yang menguntungkan satu pihak saja dan pihak lainnya dirugikan.
7. Larangan *Riba*, Islam melarang adanya perbuatan *riba* dikarenakan dapat menimbulkan ketidakadilan dan kerugian. Dimana dalam

⁴³ Syaikh, Ariyadi, dan Norwili, *Fikih Muamalah: Memahami Konsep Dan Dialektika Kontemporer*, K-Media (yogyakarta: K-media, 2020).

bermuamalah harus berperilaku secara adil tanpa adanya tambahan yang merugikan pihak lain.

Dalam hukum Islam, muamalah menekankan prinsip keadilan, kerelaan, dan transparansi dalam transaksi. Pada sistem COD di *E-marketplace*, rukun dan syarat transaksi, seperti adanya kejelasan akad dan tanggung jawab pihak terkait (penjual, pembeli, dan jasa pengiriman), harus dipenuhi untuk melindungi hak-hak penjual. Dengan memahami hal tersebut, untuk memastikan transaksi di *platform E-Marketplace* itu sudah sesuai dengan syariat Islam atau belum dalam upaya mencegah adanya kerugian.

5. Kebijakan *E-Marketplace* dalam Penyelesaian Sengketa

Dalam kebijakan *E-Marketplace* ini, mencantumkan dua *platform* yaitu:

a. Kebijakan *Shopee*

Penyelesaian sengketa dalam transaksi *e-commerce* ialah usaha dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi antara penjual, pembeli, dan penyedia jasa pengiriman disebabkan adanya ketidaksesuaian barang, kerusakan dan kehilangan barang selama proses pengiriman. Pada *e-commerce Shopee*, *Shopee* menerapkan kebijakan khusus dalam memberikan perlindungan terhadap barang yang hilang atau rusak selama proses pengiriman. Kebijakan ini dirancang untuk melindungi hak penjual dan pembeli sekaligus memastikan kepercayaan pengguna terhadap layanan *shopee*.

Kebijakan ini mencakup beberapa aspek utama. Pertama, pada *e-commerce shopee* tidak menyediakan asuransi langsung terhadap kehilangan barang. Namun, penjual disarankan untuk mengaktifkan asuransi pengiriman *shopee* untuk mendapatkan perlindungan tambahan. Dengan mengaktifkan asuransi pengiriman *shopee* akan memberikan perlindungan hingga 100% dari harga jual akhir. Penanggung dan pialang asuransi bekerja sama dengan *shopee* dan mendapatkan izin dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Terdapat beberapa barang yang tidak dapat didaftarkan pada asuransi pengiriman *shopee*, diantaranya:

1. Barang antik, lukisan berharga, surat jaminan, akta, medali, dan uang.
2. Hewan ternak, burung, dan tanaman.
3. Barang-barang ilegal.
4. Pengiriman pesanan dari/menjuju luar negeri.
5. Satelit.

Kedua, jika mengalami kehilangan barang yang dinyatakan hilang oleh pihak jasa kirim, maka penjual menghubungi *Customer Service Shopee* dan mengajukan klaim dengan menyiapkan dokumen sebagai bukti pendukung, seperti:

1. Foto paket sebelum dikirim.
2. Foto resi pengiriman dengan alamat lengkap.
3. Tanda terima pengiriman dari jasa kirim.

Ketiga, yaitu pada pengajuan klaim, perlu diperhatikan lebih lanjut terkait barang yang akan dikirim dikemas sesuai dengan standar ketentuan *shopee*, terutama untuk barang yang bernilai tinggi atau barang yang mudah rusak (misalnya dalam pengemasannya menggunakan *bubble wrap* atau kardus yang ukurannya menyesuaikan besar kecilnya barang) sebagai pelindung barang, dan pada saat mengirim barang, gunakan layanan pengiriman yang didukung oleh *shopee* disertai dengan resi pengiriman alamat yang benar sesuai dengan sistem *shopee* untuk memastikan barangnya terlindungi. Pada pengajuan klaim ini diproses dalam waktu maksimal 3 hari kerja dan untuk penyelesaian masalahnya yaitu maksimal 7 hari kerja.

Keempat, *shopee* akan mengverifikasi klaim yang diajukan berdasarkan bukti yang disediakan dan jasa pengiriman akan mengevaluasi kelengkapan pengemasan dan kepatuhan-kepatuhan terhadap kebijakan pengiriman. Jika tidak sesuai maka klaim tidak akan ditolak oleh *shopee*.

Kelima, dalam kasus barang hilang, kompensasi yang diberikan oleh jasa pengiriman, seperti *SPX Standard* dan *SiCepat*, dihitung berdasarkan 10 kali biaya ongkos kirim atau harga barang maksimal Rp1.000.000, tergantung nilai yang lebih rendah. Keenam, kompensasi barang hilangkan dikirim ke saldo penjual dalam waktu maksimal 13 hari kerja.

Meskipun *shopee* telah menerapkan kebijakan dari *platform shopee* itu sendiri dan menyatakan bahwa akan memberikan perlindungan 100% melalui asuransi pengiriman. Akan tetapi, dalam praktiknya kebijakan ini kerap dianggap belum sepenuhnya melindungi kepentingan penjual, mengingat proses klaim yang cukup rumit, batas maksimal ganti rugi yang rendah, serta dominasi perlindungan terhadap pembeli sebagai konsumen.⁴⁴

b. Kebijakan Lazada

Lazada memiliki kebijakan yang mengatur penanganan terhadap barang yang hilang atau salah kirim yang terjadi dalam *platformnya*. Dalam kebijakannya memastikan bahwa penjual wajib mengirim barang secara lengkap dan sesuai dengan deskripsi yang ditampilkan di halaman produk. Penjual wajib untuk memastikan bahwa isi paket mencakup seluruh item, termasuk aksesoris dan hadiah gratis, serta jumlah barang yang sesuai dengan pesanan pembeli.

Kebijakan *Lazada* mencakup ketentuan bahwa pelanggaran terhadap isi kebijakan tersebut, seperti pengiriman produk yang berbeda, barang tidak lengkap, atau jumlah yang tidak sesuai akan dikenakan sanksi. Sanksi tersebut dapat berupa:

1. penguncian atau penonaktifan produk;
2. pembatasan atau penangguhan hak untuk berjualan;
3. pemberian poin pelanggaran (NCP);

⁴⁴ Bantuan Chat dengan Shopee, Website resmi, www.Shopee.co.id.

4. penghapusan hak untuk menolak pengembalian barang;
5. penonaktifan akun penjual.

Lazada juga menetapkan bahwa tindakan penegakan hukum terhadap pelanggaran akan ditentukan berdasarkan tingkat pelanggaran, termasuk volume pengembalian barang dan frekuensi terjadinya pelanggaran yang sama. Jika ditemukan pelanggaran berulang atau termasuk tindakan penipuan, sanksi akan diberikan secara lebih tegas.

Lazada juga menyediakan panduan bagi penjual untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan. Beberapa langkah yang dianjurkan antara lain:

1. melakukan pemeriksaan produk sebelum dikemas;
2. memastikan deskripsi dan gambar produk akurat;
3. menyertakan semua komponen produk seperti aksesoris atau hadiah;
4. memverifikasi alamat pengiriman dengan tepat;

Dalam Platform *Lazada* terdapat kebijakan penanganan kehilangan paket yang memberikan panduan kepada pengguna dalam dua kondisi:

1. Apabila status pengiriman menunjukkan bahwa paket dinyatakan hilang, maka sistem secara otomatis akan memproses pengembalian dana kepada pembeli tanpa perlu permintaan tambahan.

2. Apabila status menunjukkan bahwa paket sudah "diterima", namun pembeli menyatakan belum menerima barang, maka pembeli dapat melakukan serangkaian langkah verifikasi, seperti mengecek nama penerima, memverifikasi dengan pihak sekitar, dan melengkapi bukti pendukung.

Jika setelah proses verifikasi pembeli tetap belum menerima barang, maka *Lazada* memberikan opsi untuk mengajukan permohonan pengembalian dana melalui fitur "Lihat Semua Pesanan" atau memilih alasan "Tidak menerima produk atau produk yang diterima kedaluwarsa". Proses ini kemudian dilanjutkan dengan pengisian formulir pengembalian dana dan pengunggahan bukti pendukung.

Meskipun kebijakan ini secara umum ditujukan untuk menjamin keamanan transaksi bagi pengguna. Dalam hal terjadi kehilangan barang, *Lazada* lebih memberikan kebijakan pengembalian dana terhadap pembeli secara otomatis apabila sistem logistik mencatat paket dinyatakan hilang dibanding penjual yang kebijakannya tidak dijelaskan secara rinci mekanisme kompensasi atau perlindungan terhadap penjual ketika barang hilang setelah penyerahan kepada jasa pengiriman.⁴⁵

Menurut Gustav Radbruch, sistem hukum yang baik harus mengandung tiga nilai dasar yaitu keadilan, kepastian hukum dan

⁴⁵ <https://sellercenter.lazada.co.id/helpcenter>

kemanfaatan. Jika sistem penyelesaian sengketa *E-Marketplace* gagal memberikan keadilan kepada penjual yang dirugikan maka kebijakan tersebut perlu dievaluasi ulang. *E-Marketplace* sebagai pihak yang mengatur sistem transaksi seharusnya juga ikut bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam sistemnya.⁴⁶

6. Teori Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab merupakan keadaan wajib menanggung segala sesuatunya yang apabila terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan. Menanggung dapat diartikan sebagai bersedia memikul, menjamin, menyatakan keadaan kesediaan untuk melaksanakan kewajiban.⁴⁷ Pada transaksi *e-commerce*, tanggung jawab ini mencakup tanggung jawab *platform*, Penjual, dan penyedia jasa pengiriman terkait dengan kehilangan barang selama proses transaksi.

Dalam konsep pertanggungjawaban menurut teori Hans Kelsen, tanggung jawab pada dasarnya berkaitan, namun tidak identik, dengan konsep kewajiban hukum. Seseorang yang bertanggung jawab atas perbuatan tertentu atau seseorang yang memikul tanggung jawab hukum atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Tanggung jawab hukum dibedakan antara tanggung jawab individu yaitu bertanggung jawab atas perilakunya yang melanggar sendiri dan tanggung jawab kolektif yaitu bertanggung jawab atas perilaku orang lain

⁴⁶Taufiqurrohman syahuri Dino Riska Afdhali, "Idealitas Penegakkan Hukum Ditinjau Dari Perspektif Teori Tujuan Hukum," *Collegium Studiosum Journal* 6, no. 2 (2023): 556.

⁴⁷Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Tanggung jawab*, Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab> , Diakses 20 Februari 2025

yang melanggar.⁴⁸ Dalam konsep tanggung jawab Hans Kelsen membagi menjadi 4 bagian yaitu:

1. Tanggung jawab Individu, yaitu orang yang melakukan pelanggaran yang bertanggung jawab atas sendirinya.
2. Tanggung jawab Kolektif, yaitu orang yang dikenai tanggung jawab atas perilaku orang lain yang melanggar.
3. Tanggung jawab berdasarkan Kesalahan, yaitu orang yang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan atas dasar kesengajaan dan diperkirakan dengan tujuan menimbulkan kerugian.
4. Tanggung jawab mutlak, yaitu orang yang bertanggung jawab atas pelanggaran yang dilakukan secara tidak sengaja dan tidak diperkirakan.⁴⁹

Prinsip-prinsip tanggung jawab dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan, didasarkan pada perbuatan melawan hukum sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUHPerdata. Dalam prinsip ini menyatakan bahwa seseorang akan dimintai pertanggungjawaban apabila ada unsur melakukan kesalahan atau kelalaian.⁵⁰

⁴⁸ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung, Penerbit Nusa Media), 2014, 136

⁴⁹ Hans Kelsen, *Teori hukum Murni*, 138

⁵⁰ Arnando Umboh, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia," *Lex Privatum* VI, no. 6 (2018): 47.

Pada pasal 1365 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap perbuatan melawan hukum yang mengharuskan terpenuhinya empat unsur yaitu:

1. Adanya perbuatan melawan hukum,
2. Adanya unsur kesalahan,
3. Adanya unsur kerugian yang diderita
4. Adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian.⁵¹

Pertanggung jawaban berdasarkan unsur kesalahan merupakan bentuk tanggung jawab yang muncul pada saat seseorang melakukan kesalahan yang bisa menyebabkan suatu kejadian yang tidak diinginkan dari sudut pandang hukum. Kesalahan ini dapat berupa kelalaian, kelalaian terjadi ketika seseorang tidak bisa mencegah suatu kejadian yang seharusnya dapat diperkirakan dan dicegah sesuai dengan yang diperintahkan oleh tatanan hukum.⁵²

Pada konteks *e-commerce*, apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kehilangan barang disebabkan oleh pihak lain. Seperti, pihak *platform* atau pihak jasa pengiriman, maka pihak yang melakukan kesalahan atau kelalaian tersebut dapat dimintai pertanggungjawaban.

2. Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering kali disamakan dengan tanggung jawab absolut (*absolute liability*) meskipun

⁵¹ Grahamedia Press, 3 *Kitab Undang-Undang:KUHPer, KUHP, KUHP* (Yogyakarta: Grahamedia Press), 2015, 289

⁵² Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, 140

sebagian ahli membedakan keduanya. Prinsip *strict liability* ini merupakan prinsip tanggung jawab yang fokus utamanya tidak terletak pada ada atau tidaknya unsur kesalahan, melainkan pada terjadinya kerugian akibat suatu perbuatan yang dilakukan oleh pihak yang bersangkutan. Oleh sebab itu, jika kerugian sudah terbukti terjadi dengan apa yang diperbuat, maka pihak yang bersangkutan dapat dimintai pertanggung jawaban meskipun telah melakukan upaya pencegahan.⁵³

Sementara, *absolute liability* merupakan bentuk tanggung jawab yang lebih ketat dibanding dengan *strict liability*. Pada prinsip *absolute liability*, pelaku tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul tanpa pengecualian apapun, termasuk dalam hal telah dilakukannya pencegahan, adanya *force majeure*, atau kesalahan pihak ketiga. Dengan kata lain, *absolute liability*, tidak memberikan ruang untuk pembelaan atau alasan pembebasan tanggung jawab.⁵⁴

Dengan adanya perbedaan ini, maka perlu diketahui bahwa *strict liability* dengan *absolute liability* serupa dalam dalam mengesampingkan unsur kesalahan, namun berbeda dalam tingkat kekakuan pertanggungjawaban yang dibebankan kepada pelaku.

3. Praduga Untuk selalu bertanggung jawab

Pada prinsip ini, tergugat akan selalu dianggap bertanggung jawab sampai tergugat terbukti tidak bersalah. Jadi, prinsip ini,

⁵³ Sodikin, "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata Dalam Sengketa Lingkungan Di Era Globalisasi," *Al-Qisth Law Review* 5, no. 2 (2022): 275

⁵⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Indonesia (Jakarta: PT Grasindo), 2006, 78

tampak beban pembuktian terbalik (*revesal of burden of proof*), dimana pada dasar pemikiran teori ini, pembalikan beban pembuktian adalah tergugat harus membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah dan tidak menyebabkan kerugian.⁵⁵

4. Praduga Untuk Tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini, berbanding terbalik dengan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab, dimana tergugat tidak secara langsung dianggap bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi. Akan tetapi, penggugat harus membuktikan terlebih dahulu sampai tergugat benar-benar melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan ini biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.⁵⁶

5. Tanggung jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan, sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip ini menyatakan bahwa pihak yang bertanggung jawab atas suatu kerugian dapat membatasi sejauh mana tanggung jawabnya, baik itu melalui ketentuan hukum maupun kesepakatan kontraktual. Contohnya, dalam sebuah perjanjian jual beli *e-commerce*, bisa jadi

⁵⁵ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, 73

⁵⁶ Fransiska Novita Eleanora, "PRINSIP TANGGUNG JAWAB MUTLAK PELAKU USAHA TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN," *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (2018): 217.

terdapat syarat dan ketentuan yang menyatakan bahwa pihak tertentu tidak bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi diluar kendalinya, seperti kehilangan barang karena kelalaian jasa ekspedisi atau faktor eksternal lainnya.⁵⁷



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

⁵⁷ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia , 77

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan komponen penting dan merupakan *blueprint* dalam sebuah penelitian yang berartikan bahwa pada metode penelitian ini menjelaskan semua rangkaian aktivitas yang akan dilakukan dalam rangka membuktikan asumsi yang dikemukakan dan menjawab pokok permasalahan.⁵⁸

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian hukum normatif atau *legal research* yaitu penelitian hukum yang berfokus pada aturan hukum yang telah ada, tanpa melibatkan data lapangan atau pengamatan langsung, penelitian ini dilakukan dengan menganalisis dokumen hukum seperti undang-undang, peraturan, serta putusan pengadilan. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, metode penelitian hukum normatif ini dilakukan dengan cara meneliti bahan hukum sekunder sehingga sering juga disebut dengan penelitian hukum kepustakaan (*library legal study*).⁵⁹

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian hukum terdapat beberapa pendekatan, yang bertujuan agar peneliti mendapatkan informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang sedang diteliti untuk menemukan jawaban dari permasalahannya. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan 4 (empat) pendekatan, yaitu:

⁵⁸Nur Sholikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum* (pasuruan, jawa timur: Penerbit Qiara Media, 2021).

⁵⁹farah Syah Rezah nurul Qamar, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal Dan Non-Doktrinal* (makassar: CV. Social Politic Genius (SIGN), 2020).

1. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan ini dilakukan dengan cara menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.⁶⁰

2. Pendekatan Konsep (*Conceptual Approach*)

Dalam pendekatan konsep ini peneliti membangun konsep berdasarkan pandangan-pandangan dan doktrin didalam ilmu hukum. Melalui pandangan dan doktrin tersebut, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian, konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu hukum yang dihadapi. Pandangan dan doktrin tersebut menjadi sandaran bagi peneliti dalam membangun suatu agumen hukum yang kuat dalam memecahkan permasalahan yang ada.⁶¹

3. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah kasus-kasus yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti, khususnya kasus yang sudah memperoleh putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap.

4. Pendekatan Perbandingan (*Comprative Approach*)

Pendekatan ini digunakan oleh peneliti pada saat mengalami kekosongan norma yang mengatur suatu peristiwa, atau diperlukannya suatu norma baru untuk mengatur suatu peristiwa yang belum pernah diatur sebelumnya. Caranya yaitu dengan membandingkan hukum atau

⁶⁰ Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, and Farkhani, *Metodologi Riset Hukum*, Ase Pustaka, vol. 2 (Madiun, Surakarta: Oase Pustaka, 2020).

⁶¹ Nur Sholikin, Pengantar Metodologi Penelitian, 60

putusan pengadilan Indonesia dengan negara lain untuk menemukan persamaan dan perbedaan yang bertujuan untuk bisa memberikan solusi hukum yang relevan.⁶²

C. Sumber Bahan Hukum

Dalam literatur hukum, bahan hukum merupakan sebutan dari sumber data dalam penelitian hukum normatif. Bahan hukum adalah bahan yang dapat digunakan dengan tujuan menganalisis hukum yang berlaku. Dalam penelitian hukum normatif bahan hukum terbagi menjadi tiga jenis, yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum.⁶³

1. Bahan Hukum Primer

Menurut Peter Marzuki merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif, yaitu bahan yang memiliki kekuatan hukum dan diakui sebagai sumber hukum yang resmi. Menjadikannya dasar atau acuan pertama dalam proses penegakan hukum. Dalam penelitian ini akan mengkaji permasalahan atau isu hukum mengenai perlindungan hukum terhadap penjual terhadap kehilangan barang pada saat transaksi di *e-marketplace*, sehingga dalam penelitian ini menggunakan sumber bahan hukum berupa:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgerlijk wetboek*).

⁶² I Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, (Jakarta: Prenada Media, 2016), 162

⁶³ Ishaq, *METODE PENELITIAN HUKUM DAN PENULISAN SKRIPSI, TESIS, SERTA DISERTASI, Metode Penelitian Hukum* (Bandung: ALFABETA, 2017), 68

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu memberi penjelasan terkait bahan hukum primer berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan dari dokumen-dokumen resmi yang merupakan hasil karya dari kalangan hukum.⁶⁴ Seperti: kamus hukum, jurnal hukum, buku teks, dan komentar atas putusan pengadilan.

3. Bahan Non Hukum

Bahan non hukum yaitu merujuk pada sumber-sumber hukum yang memberikan penjelasan ataupun petunjuk terhadap bahan hukum sekunder dan bahan hukum primer. Bahan non hukum ini seperti: kamus hukum, kamus bahasa, ensiklopedia umum dan ensiklopedia hukum. Bahan hukum non hukum ini dapat dilakukan dengan melihat, membaca, mendengarkan, maupun penelusuran bahan hukum melalui internet atau *website*.

D. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Pada literatur hukum, peneliti dalam penelitian hukum normatif menggunakan metode pengumpulan data primer dan sekunder (studi pustaka) dengan cara melakukan penelusuran (*searching*) dan studi dokumentasi baik melalui perpustakaan dan media internet dan tempat lainnya yang mengeluarkan arsip (dokumen) yang berkenaan permasalahan penelitian.⁶⁵

Dalam penelitian, peneliti mengumpulkan data dengan melakukan penelusuran dan membaca dokumen yang relevan terkait perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang pada saat transaksi di *E-Marketplace*.

⁶⁴ Muhammad Siddiq Armia, *Penentuan Metode Dan Pendekatan Penelitian Hukum*, (banda aceh: Lemabaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022).

⁶⁵ muhaimin, *Metode Penelitian Hukum* (mataram, NTB: Mataram University Press, 2020).

E. Teknik Analisis Bahan Hukum

Berikut ini adalah langkah-langkah dalam analisis penelitian hukum normatif ini:

1. Menentukan fakta hukum dan menghapus informasi yang tidak penting;
2. Menghimpun sumber hukum dan non-hukum tentang topik hukum;
3. Menganalisis masalah hukum sesuai informasi yang digabungkan;
4. Menarik kesimpulan berdasarkan pertimbangan hukum dalam argumentasi;
5. Membuat rekomendasi berdasarkan alasan yang dikemukakan.

Hasil analisis bahan hukum dijelaskan dengan menggunakan teknik deduktif, yang dimulai dari masalah yang luas dan berlanjut ke masalah yang spesifik. Kemudian dipelajari dan diubah menjadi resep, dengan tujuan mencapai hasil yang diinginkan, yaitu memecahkan rumusan masalah saat ini.

F. Keabsahan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi bahan yaitu metode penelitian dari berbagai sumber data untuk memastikan keakuratan informasi dan memperkuat validitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, triangulasi bahan dilakukan dengan memanfaatkan tiga jenis bahan hukum utama, yaitu:

1. Bahan hukum primer;
2. Bahan hukum sekunder;
3. Bahan non hukum.

Serta pendekatan triangulasi bahan yang didukung oleh penerapan beberapa pendekatan penelitian, seperti:

1. Pendekatan perundang-undangan (*statute approach*), dengan menelaah berbagai peraturan perundang-undangan yang relevan untuk memastikan kesesuaian norma hukum.
2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*), yang dilakukan dengan menggali pandangan atau doktrin hukum untuk membangun konsep hukum yang relevan.
3. Pendekatan kasus (*case approach*), yang menganalisis putusan pengadilan untuk memahami alasan hukum yang digunakan hakim.
4. Pendekatan perbandingan (*comparative approach*), yang membandingkan peraturan atau sistem hukum di Indonesia dengan negara lain untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan.

Dengan menggabungkan berbagai sumber bahan hukum dan pendekatan penelitian ini, triangulasi bahan memastikan bahwa hasil penelitian didasarkan pada analisis yang valid, mendalam, dan komprehensif.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa tahapan yang akan dilakukannya. Tahapan-tahapan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pengumpulan Data

Langkah awal dalam penelitian yuridis normatif adalah pengumpulan data. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi dan mengamati permasalahan hukum yang menjadi fokus penelitian. Data yang relevan kemudian dihimpun dan diklasifikasikan berdasarkan tingkat kepentingannya, baik sebagai data utama untuk analisis maupun data

pendukung. Pengumpulan data ini menjadi dasar bagi tahapan penelitian berikutnya.

2. Tahap Perumusan Masalah

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah merumuskan masalah utama yang akan diteliti. Pada tahap ini, peneliti menentukan aspek-aspek spesifik yang akan dibahas, menetapkan tujuan penelitian, serta menggambarkan hasil yang diharapkan. Proses ini juga mencakup pemikiran tentang perubahan atau dampak yang diinginkan setelah penelitian selesai dilakukan.

3. Tahap Analisis Penelitian

Tahapan berikutnya adalah menganalisis data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data utama akan dikaji dengan menggunakan referensi tambahan untuk memperoleh temuan-temuan yang signifikan. Tahap analisis ini merupakan inti dari keseluruhan proses penelitian, karena hasilnya akan menjadi kesimpulan akhir yang dituju.

4. Tahap Penyusunan laporan

Setelah analisis selesai, langkah penting berikutnya adalah menyusun laporan penelitian. Dokumentasi ini bertujuan untuk memastikan semua temuan tertulis secara sistematis sehingga dapat dimanfaatkan kembali oleh peneliti lain. Laporan penelitian yang terstruktur sesuai standar akademik juga bisa dipublikasikan atau dipresentasikan sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

BAB IV

PEMBAHASAN

Pada bab ini disusun dengan menggunakan pendekatan hukum normatif dengan menganalisis secara hukum positif dan prinsip hukum Islam dalam menilai perlindungan hukum terhadap penjual di *E-Marketplace*.

A. Perlindungan Hukum Terhadap Penjual Atas Kehilangan Barang Pada Saat Transaksi di *E-Marketplace* dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam

Dalam transaksi jual beli *online*, hubungan hukum antara penjual, pembeli, dan penyedia *platform* diatur dalam berbagai regulasi di Indonesia. Penting untuk memahami regulasi karena bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban seluruh pihak yang terlibat, termasuk penjual dan *platform E-Marketplace*. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK) ialah secara umum mengatur hubungan antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk hak dan kewajiban dari masing-masing pihak. Dalam pasal 1 ayat 3 UU PK, disebutkan bahwa pelaku usaha merupakan individu atau badan usaha yang melakukan kegiatan dalam berbagai bidang ekonomi, termasuk penjual di *marketplace*.⁶⁶ Pada Pasal 6 huruf a, b dan c, pelaku usaha berhak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan atas barang yang diperdagangkan dan berhak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang tidak beritikad baik, serta berhak melakukan pembelaan diri dalam menyelesaikan sengketa.

⁶⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, (Pasal 1 ayat (3))

Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha juga diatur dalam KUHPPerdata, yaitu pada Pasal 1338 yang menyatakan bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang dari para pihak yang membuatnya.⁶⁷ Dalam hal ini, *E-Marketplace* dan penjual terikat oleh perjanjian elektronik dan ketentuan layanan yang diatur oleh *platform*. Ketentuan ini diperkuat dengan Undang-Undang Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik pada Pasal 18 ayat 1 yang menyatakan bahwa transaksi elektronik yang dituangkan dalam kontrak elektronik adalah sah apabila disepakati oleh para pihak dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak konvensional.⁶⁸ Selain perjanjian, aspek tanggung jawab dalam pengiriman barang pada transaksi elektronik juga berkaitan dengan prinsip dalam hukum dagang yaitu pihak pengangkut atau jasa pengirim wajib menyerahkan barang dalam keadaan baik kepada penerima. Dengan begitu perjanjian antara semua pihak transaksi melalui sistem elektronik memiliki kedudukan hukum yang mengikat secara setara dengan perjanjian tertulis pada umumnya. Namun, pada praktiknya, belum ada regulasi secara eksplisit mengatur tanggung jawab penyedia *platform* terhadap kerugian yang dialami oleh penjual, seperti kasus kehilangan barang. Hal ini menimbulkan kekosongan hukum dan ketidakpastian dalam perlindungan terhadap penjual sebagai pelaku usaha di bidang *E-marketplace*.

Sebagai ilustrasi konkret atas lemahnya perlindungan hukum terhadap penjual dalam transaksi *E-Marketplace*, terdapat dua contoh kasus yang

⁶⁷ Grahamedia Press, 3 *Kitab Undang-Undang: KUHPPer, KUHP, KUHPA*, Pasal 1338

⁶⁸ Republik Indonesia, “Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik” (Pasal 18 ayat (1)).

terjadi dalam *platform Shopee*. Meskipun berasal dari satu *platform*, permasalahan yang ditunjukkan dalam kasus-kasus ini bersifat representatif dan umum terjadi di berbagai *platform E-Marketplace* lainnya seperti, Tokopedia, Lazada dan sebagainya.

Pada 03 Maret 2024, seorang konsumen melakukan pembelian kompor gas dan regulator melalui aplikasi *Shopee* dan dikirim pada tanggal 4 Maret 2024 menggunakan jasa pengiriman JNE Cargo dengan estimasi waktu pengiriman tujuh hari. Hingga 10 Maret 2024, barang tersebut belum juga diterima oleh pembeli. Status pelacakan di *Shopee* menunjukkan “menuju kota tujuan” sejak tanggal 6 Maret 2024 tanpa adanya pembaruan lebih lanjut. *Shopee* meminta untuk menunggu 3-5 hari lagi dan mengirim *voucher* Rp.25.000 sebagai kompensasi pada 13 Maret 2024. Namun, pada 15 maret 2024, pembeli menerima pemberitahuan dari *Shopee* bahwa pesanan dinyatakan gagal diproses karena barang hilang. Saat meminta kejelasan, *Shopee* menyatakan bahwa barang hilang tanpa solusi lebih lanjut, sementara JNE meminta pembeli menghubungi *Shopee*. Tidak ada pihak yang bertanggung jawab secara tegas, menyebabkan kerugian dan menunjukkan lemahnya mekanisme penyelesaian sengketa.⁶⁹

Pada 23 Mei 2022, seorang penjual di *Shopee* menerima pesanan untuk sebuah handphone Samsung A52s dengan nomor pesanan 220523VQ8XYxxx. Pengiriman dilakukan pada hari yang sama menggunakan layanan gojek *SameDay*. Pada malam harinya pembeli

⁶⁹Wulandari, “Barang Dinyatakan Hilang, Shopee Dan JNE Lepas Tangan.”

mengajukan komplain karena menerima paket berisi batu bata alih-alih handphone yang dipesan. Proses komplain pun dimulai, dimana tim mediasi *Shopee* meminta bukti *packing* dari penjual dan bukti *unboxing* dari pembeli setelah proses investigasi yang cukup lama, pada 11 Juni 2022, *Customer Service Shopee* menyatakan bahwa barang hilang saat proses pengiriman. *Shopee* kemudian memproses pengembalian dana kepada pembeli sebesar Rp.5.823.955. Penjual menerima pesan dari *Shopee* yang meminta kesediaannya untuk menunggu informasi lebih lanjut terkait pengajuan klaim dalam estimasi waktu 1-5 hari kerja. Namun, hingga 29 Juni 2022, pengajuan klaim belum juga diproses. Lebih lanjut penjual menerima *email* dari *Shopee* yang menyatakan bahwa pelaporan tidak dapat dilanjutkan karena sudah melebihi estimasi batas pelaporan kepada pihak jasa kirim, dan penjual disarankan untuk menghubungi langsung *customer service* pihak jasa kirim terkait klaim pesanan yang hilang.⁷⁰

Perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat terhadap perbuatan semena-mena oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban serta ketentraman manusia. Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum dibagi menjadi 2 bentuk yaitu:

1. Perlindungan Preventif, memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum keputusan

⁷⁰WILLIAM, “Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan.”

pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Perlindungan preventif ini bertujuan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sengketa.

2. Perlindungan Represif, perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah yang bertumpu dan bersumber pada konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia. Perlindungan represif ini bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan atau sengketa akibat terjadinya pelanggaran melalui lembaga peradilan.⁷¹

Menurut pasal 1 angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya yang menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Akan tetapi, dalam pasal ini perlindungan hukum yang dimaksud bukan hanya untuk konsumen saja. Pada pasal ini mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha, termasuk penjual dalam transaksi *E-Marketplace*. Dalam undang-undang tersebut menetapkan tanggung jawab pelaku dalam memberikan informasi yang menjamin mutu barang dan/atau jasa, memberikan kompensasi atas kerugian yang terjadi.

Dalam perspektif hukum Islam, perlindungan hukum (*himayah*) adalah yang mengatur agar setiap bermuamalah harus dilakukan dengan prinsip keadilan (*al-adl*), keterbukaan, (*al-bayan*), dan kehati-hatian (*ikhtiyath*), sehingga dalam kegiatan bermuamalah tidak memberatkan dan merugikan salah satu pihak.⁷² Seperti halnya dijelaskan dalam QS. An-Nisa' ayat 29 bahwa dalam melakukan transaksi harus dilakukan atas dasar suka sama suka

⁷¹ Philipus M Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, 5

⁷² Ulya, "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce Tiktok Shop (Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam)."

dan tidak merugikan salah satu pihak. Dalam hal ini, jika terdapat barang yang hilang bukan karena penjual, maka pihak yang menyebabkan kerugian wajib bertanggung jawab. Prinsip ini menekankan pentingnya transparansi dan pertanggungjawaban dalam muamalah.

Konsep bermuamalah dalam Islam yaitu mencakup aturan tentang hubungan sosial dan ekonomi yang dijalankan dengan prinsip tolong menolong, kejujuran, dan tanggung jawab. Dalam bermuamalah tidak diperbolehkan hal yang mengandung unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (spekulasi), dan *riba* (tambahan). Pada konteks *E-Marketplace*, menekankan adanya akad yang sah, adanya kesepakatan antara penjual, pembeli dan jasa pengiriman serta kejelasan objek transaksi. Apabila terjadi kerugian seperti kehilangan barang akibat kelalaian pihak ketiga, maka Islam memerintahkan adanya tanggung jawab untuk mengganti kerugian tersebut demi menjamin keadilan dalam bertransaksi.

Berdasarkan teori perlindungan hukum menurut Philipus M. Hadjon, sistem hukum harus hadir untuk memberikan jaminan dan kepastian hukum bagi rakyatnya. Pada konteks *E-Marketplace*, *platform* seharusnya menyusun kebijakan yang dapat memberikan rasa aman bagi penjualnya. Jika tidak, maka negara wajib untuk turun tangan melalui regulasi yang lebih tegas terhadap *platform digital* secara umum. Pada kasus kehilangan barang yang terjadi pada salah satu *platform* tersebut menunjukkan bahwa penjual sebagai subjek hukum tidak mendapatkan perlindungan maksimal dikarenakan sistem

klaim yang rumit dan terdapat batasan tanggung jawab dari pihak *platform* maupun jasa pengiriman.

Dalam hukum Islam, kasus ini menunjukkan bahwa adanya ketidakadilan dan perlindungan yang ditegakkan. Dalam bermuamalah, kejelasan akad dan tanggung jawab sangat ditekankan. Barang yang hilang akibat kelalaian pihak ketiga (jasa pengirim) tidak boleh dibebankan sepenuhnya kepada penjual. Hal ini bertentangan dengan prinsip tanggung jawab dalam Islam, yang mengharuskan pihak yang lalai atau menyebabkan kerugian untuk mengganti rugi. Penjual berhak atas penggantian, karena telah melaksanakan kewajibannya mengirimkan barang dengan benar.

Maka dapat disimpulkan bahwa teori perlindungan hukum menurut hukum positif dan prinsip muamalah dalam Islam sama-sama mengharuskan adanya kejelasan tanggung jawab serta perlindungan kepada pihak yang dirugikan. Dalam hal ini, posisi penjual belum sepenuhnya dilindungi baik secara hukum formal di Indonesia maupun dalam praktik *platform E-Marketplace*.

Dengan demikian perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* menurut hukum positif yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Khususnya pada Pasal 6 yang mengatur hak pelaku usaha untuk mendapatkan perlindungan hukum. Selain itu, pada Pasal 1338 KUHPerdata menegaskan bahwa perjanjian elektronik antara *E-Marketplace* dan penjual adalah sah dan mengikat secara hukum, dan Pasal 18 ayat 1 UU ITE

menyatakan bahwa kontrak elektronik memiliki kekuatan hukum yang sama dengan kontrak biasa. Di sisi lain hukum Islam menegaskan pentingnya prinsip keadilan tanggung jawab dan perlindungan terhadap harta dalam transaksi muamalah sebagaimana yang ditegaskan dalam QS. An-Nisa ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ، وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ، إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu...”, (Q.S. An-Nisa’[4]:29)

Oleh karena itu, *E-Marketplace* dan penyedia jasa pengiriman mestinya turut bertanggung jawab dan memberikan perlindungan yang seimbang kepada penjual sesuai dengan nilai-nilai hukum positif maupun secara hukum Islam.

B. Analisis Kasus Berdasarkan Peraturan, Kebijakan *E-Marketplace*, dan Teori

Regulasi terkait hak dan kewajiban penjual dan penyedia *platform e-commerce* secara umum telah dijelaskan pada Subbab A, termasuk diantaranya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Perdata (KUHPerdata), serta Undang-Undang Nomor 11 tentang Informasi Transaksi Elektronik (ITE). Namun dalam penyelesaian sengketa antara penjual dan penyedia *platform*, penting untuk menyoroti secara khusus ketentuan-ketentuan yang diatur dalam

Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PMSE).

Dalam PP No. 80 Tahun 2019 Pasal 7 menyatakan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jujur dan transparan mengenai barang dan/atau jasa yang diperdagangkan serta menjamin ketersediaan sarana komunikasi untuk melayani pengaduan.⁷³ Pada Pasal 14 menyatakan bahwa mengharuskan penyediaan layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara elektronik yang dapat diakses oleh para pihak.⁷⁴ *Platform E-Marketplace* sebagai penyelenggara sistem elektronik juga merupakan pelaku usaha yang memiliki tanggung jawab terhadap semua pihak dalam sistem. Oleh karena itu, *platform E-Marketplace* memiliki kewajiban hukum untuk memberikan sistem penyelesaian sengketa yang adil, akuntabel, dan transparan tidak hanya kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang menggunakan layanan tersebut..

Platform E-marketplace pada umumnya memiliki sistem penyelesaian sengketa melalui pusat resolusi, layanan pelanggan atau fitur klaim elektronik yang bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi penggunanya, baik dari sisi penjual maupun pembeli. Namun dalam praktiknya, penyelesaian sengketa terkait dengan kehilangan barang lebih berfokuskan terhadap pembeli, sedangkan posisi penjual kurang mendapatkan perlindungan yang memadai. Hal ini menimbulkan persoalan keadilan dalam perlindungan

⁷³Republik Indonesia, “Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.(Pasal 7)

⁷⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 Tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik, Pasal, (Pasal 14)

hukum yang diberikan oleh *platform*. Dalam penyelesaian sengketa dilakukan melalui kebijakan yang dapat ditemukan dalam ketentuan layanan dan panduan resmi masing-masing *platform*. Seperti pada *platform Shopee dan Lazada*.

a. Kebijakan *Shopee*

Shopee menyediakan fitur Pusat Resolusi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa. Namun, sistem ini lebih responsif terhadap keluhan pembeli dibanding penjual. Dalam kasus kehilangan barang oleh penjual, *Shopee* menetapkan bahwa kompensasi hanya diberikan apabila syarat tertentu terpenuhi, dan bahkan nilai kompensasinya dibatasi.

Shopee mendorong penjual untuk menggunakan asuransi pengiriman guna menambah perlindungan. Asuransi ini diklaim mampu melindungi hingga 100% dari harga jual akhir, tetapi perlindungan tersebut bersifat tambahan, bukan bagian dari kewajiban dasar *Shopee*.

Ketentuan ini mencerminkan adanya *shifting of risk* dari pihak *platform* ke pihak penjual, yang tidak sejalan dengan prinsip keadilan dalam transaksi *e-commerce*, di mana tanggung jawab idealnya dibagi secara proporsional.

Tahapan penyelesaian sengketa oleh *Shopee* mencakup:

1. Pelaporan Masalah

Penjual diharuskan untuk segera untuk melaporkan kasus kehilangan barang dalam waktu maksimal 3 hari sejak status pengiriman dinyatakan bermasalah.

2. Pengumpulan Bukti

Shopee mewajibkan untuk menyiapkan dokumen pendukung sebagai bahan klaim, seperti: foto paket sebelum dikirim, termasuk bukti pengemasan, resi pengiriman yang mencantumkan alamat lengkap, bukti tanda terima dari jasa pengiriman, dan riwayat pelacakan pengiriman.

3. Evaluasi Oleh *Shopee* dan Mitra Pengiriman

Evaluasi klaim dilakukan maksimal tujuh hari kerja untuk menentukan klaim dapat disetujui atau tidak.

4. Pemberian Kompensasi

Apabila klaim disetujui, maka kompensasi akan diberikan kepada penjual sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Untuk mitra jasa kirim seperti *SPX Standard* dan *Sicepat*, nilai kompensasi maksimal diberikan yaitu, maksimal sepuluh kali ongkos kirim atau Rp.1.000.000 (dipilih berdasarkan nilai lebih rendah) dan dibayarkan dalam waktu maksimal 13 hari kerja.

Selain itu, syarat-syarat klaim yang ketat seperti penggunaan jasa kirim resmi yang terintegrasi dengan sistem *Shopee*, pengemasan yang sesuai dengan standar keamanan *Shopee*, keakuratan data pengiriman, serta jenis barang yang tidak dikecualikan dari perlindungan, dan klaim diajukan tepat waktu.⁷⁵

b. Kebijakan *Lazada*

⁷⁵ Website resmi, www.Shopee.co.id

Lazada memiliki kebijakan dalam penyelesaian sengketa yang menetapkan tanggung jawab penjual dalam memastikan isi paket lengkap, akurat dan sesuai dengan deskripsi. Jika terdapat pelanggaran dalam ketentuan ini maka akan dikenakan sanksi administratif seperti pemblokiran produk, pembatasan penjualan dan penonaktifan akun.

Jika terdapat kehilangan barang, Lazada menyediakan prosedur sebagai berikut:

- a. Apabila sistem mencatat bahwa paket dinyatakan hilang, maka pengembalian dana kepada pembeli dilakukan secara otomatis, tanpa permintaan tambahan.
- b. Apabila paket dinyatakan sudah diterima tetapi pembeli mengklaim belum menerimanya, maka pembeli diminta melakukan proses verifikasi, dan bila tetap tidak menerima barang, dapat mengajukan permohonan pengembalian dana.

Namun, dalam dokumen resmi kebijakan *Lazada* tidak ada penjelasan secara eksplisit mengenai perlindungan atau kompensasi terhadap penjual ketika barang hilang dipihak jasa pengiriman. Hal ini menunjukkan bahwa perlindungan terhadap penjual belum menjadi fokus utama dari kebijakan penyelesaian yang dimiliki oleh *platform* tersebut. Jika dibandingkan, kebijakan *Shopee* cenderung lebih rinci dalam menetapkan prosedur klaim, namun memiliki keterbatasan pada nilai kompensasi. Sementara itu, *Lazada* lebih menitikberatkan pada kemudahan pengembalian dana kepada pembeli tanpa prosedur

administratif yang kompleks, tetapi tidak memberikan kejelasan mengenai mekanisme perlindungan bagi penjual.

Berdasarkan uraian kebijakan yang tersedia secara terbuka di *Platform E-Marketplace*, ditemukan adanya potensi kerugian yang dialami oleh penjual atas kehilangan barang dalam proses pengiriman menggambarkan kerentanan serta ketidakberpihakan terhadap penjual. Ketika barang yang dikirim oleh penjual tidak sampai ke tangan pembeli dan barang tersebut dinyatakan hilang oleh jasa pengiriman, maka penjual kehilangan hak atas pembayaran maupun kompensasi. Situasi ini mencerminkan bahwa adanya kegagalan pada sistem untuk menjamin perlindungan hukum secara substansial kepada penjual dan menempatkan penjual dalam posisi yang pasif. Jika ditinjau dari perspektif hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen, kondisi yang dijelaskan dalam kebijakan kedua *platform* tersebut belum memberikan perlindungan hukum substantif terhadap penjual.

Tanggung jawab hukum dalam transaksi *e-commerce* bertujuan untuk menentukan siapa yang harus memikul akibat hukum dari kerugian yang terjadi. Dalam doktrin hukum perdata, dikenal beberapa bentuk tanggung jawab, yaitu tanggung jawab atas dasar kesalahan (*fault liability*), tanggung jawab mutlak (*strict liability*), dan tanggung jawab terbatas (*limited liability*).

Fault liability berlaku apabila salah satu pihak terbukti lalai atau melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian. Namun, dalam

praktiknya di *E-Marketplace*, pembuktian kesalahan sangat sulit dilakukan, karena proses transaksi dan pengiriman melibatkan banyak pihak. Dalam kasus kehilangan barang, pihak ekspedisi dan *platform* sering kali saling melempar tanggung jawab, sehingga teori ini kurang efektif digunakan.

Sebaliknya, *strict liability* lebih relevan, karena menyatakan bahwa penyedia sistem. Dalam hal ini *platform* tetap bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dalam sistem yang mereka kelola, meskipun tanpa kesalahan langsung. *Platform* mengatur proses transaksi, logistik, dan pembayaran, sehingga tidak dapat melepaskan diri sepenuhnya dari tanggung jawab hukum. Bahkan, dalam situasi dimana penjual yang telah menjalankan kewajibannya dengan benar namun tetap mengalami kerugian akibat kelalaian sistem *platform* atau pihak ketiga, teori tanggung jawab mutlak (*absolute liability*) lebih terapan diterapkan. Teori ini menyatakan bahwa pihak penyedia *platform* atau jasa pengiriman wajib menanggung kerugian yang timbul tanpa perlu pembuktian kesalahan sebagai bentuk pembelaan.

Sementara itu, *limited liability* menjelaskan kebijakan di salah satu *platform E-Marketplace* yang membatasi tanggung jawab secara sepihak, seperti batas waktu klaim yang ketat dan nominal kompensasi maksimal.⁷⁶ Pembatasan ini sering kali menyulitkan penjual untuk mendapatkan perlindungan yang layak, bahkan ketika mereka telah

⁷⁶ Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, 79

menjalankan kewajibannya dengan benar. Dengan demikian, pendekatan tanggung jawab dalam kasus ini lebih tepat dianalisis melalui teori *strict liability* dan kritik terhadap praktik *limited liability* yang merugikan penjual.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, kasus kehilangan barang yang dialami oleh penjual di salah satu *platform* memperlihatkan adanya ketimpangan perlindungan hukum seperti undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha. Implementasinya pada transaksi seringkali belum dioptimalkan. Penjual sebagai pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atas kerugian dan mekanisme klaim dan kebijakan *platform* lebih menekankan terhadap Perlindungan Konsumen.

Dalam teori tanggung jawab hukum seharusnya pihak yang menyebabkan kerugian wajib bertanggung jawab. Jika kehilangan barang disebabkan oleh kelalaian jasa pengiriman yang bekerjasama dengan *Platform*, maka tanggung jawab dapat ditelusuri berdasarkan prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*), (*absolute liability*) atau sekurang-kurangnya berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability*). *Platform E-Marketplace* memiliki tanggung jawab kolektif karena menyediakan sistem dan kerjasama dengan pengiriman, maka bentuk perlindungan terhadap penjual seharusnya menjadi bagian dari kewajiban moral dan yuridis *platform* tersebut.

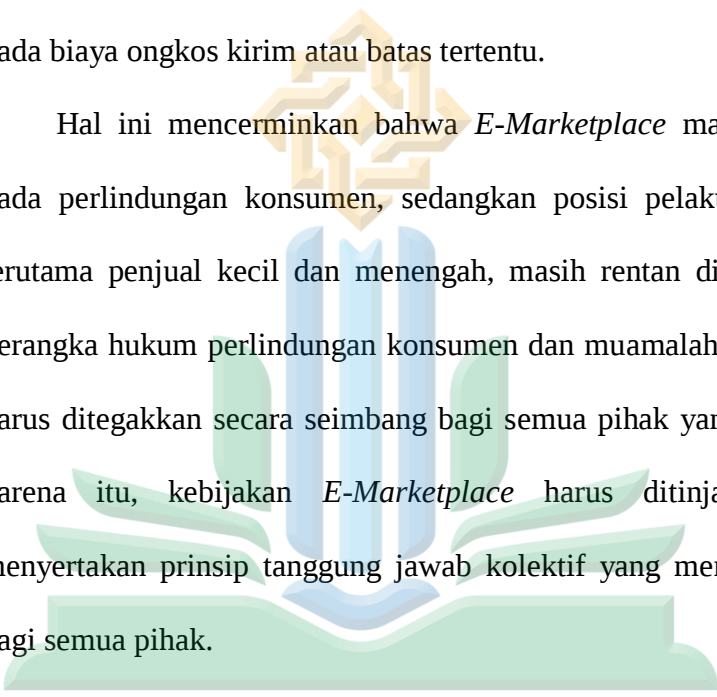
Selain ditinjau dari UU PK, kasus Kehilangan Barang dalam transaksi *E-Marketplace* juga dianalisis melalui hukum dagang, yaitu perjanjian pengangkutan sebagaimana yang diatur dalam Pasal 468 KUHD yang menyatakan bahwa jasa pengiriman yang ditunjuk oleh *platform* berkewajiban untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik kepada penerima. Jika barang tersebut hilang pada proses pengiriman, maka secara hukum, jasa pengirim sebagai pengangkut turut bertanggung jawab atas kerugian tersebut, kecuali jika terbukti adanya keadaan memaksa (*force majeure*). Dengan begitu, penjual yang telah melakukan kewajibannya dengan benar tidak seharusnya menanggung kerugian sepihak. Melainkan perlu ditopang oleh sistem perlindungan dan kompensasi yang melibatkan *platform* jasa pengirim.

Namun dalam beberapa kasus, penjual justru menanggung sendiri kerugian tanpa kompensasi, bahkan ketika penjual sudah mengikuti prosedur yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan *platform E-Marketplace* belum mencerminkan prinsip keadilan dalam teori tanggung jawab baik secara preventif maupun represif oleh karena itu diperlukan evaluasi terhadap regulasi internal *platform* serta perlunya kejelasan tanggung jawab dalam transaksi *E-Marketplace* terutama pada sistem COD yang berisiko tinggi.

Kebijakan *platform E-Marketplace* terkait penyelesaian sengketa transaksi atas kehilangan barang penjual belum sepenuhnya melindungi posisi penjual secara adil dikarenakan dalam praktiknya, pengembalian

terhadap pembeli diberlakukan secara otomatis, penjual beberapa kali harus membuktikan kerugian secara rinci, dan prosedur yang cukup birokratis menyulitkan penjual dalam mendapatkan kompensasi yang layak. Adanya kompensasi maksimal yang diberikan juga tidak selalu mencerminkan nilai barang yang hilang, karena hal tersebut mengacu pada biaya ongkos kirim atau batas tertentu.

Hal ini mencerminkan bahwa *E-Marketplace* masih berorientasi pada perlindungan konsumen, sedangkan posisi pelaku usaha sendiri terutama penjual kecil dan menengah, masih rentan dirugikan. Dalam kerangka hukum perlindungan konsumen dan muamalah Islam, keadilan harus ditegakkan secara seimbang bagi semua pihak yang terlibat. Oleh karena itu, kebijakan *E-Marketplace* harus ditinjau ulang agar menyertakan prinsip tanggung jawab kolektif yang menjamin keadilan bagi semua pihak.



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

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang pada saat transaksi di *E-marketplace* menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, walaupun terdapat Pasal terkait Hak dan Kewajiban bagi pelaku usaha. Namun, dalam praktiknya di *E-Marketplace* masih terdapat kekosongan hukum yang cenderung lebih berpihak terhadap konsumen sehingga menyebabkan perlindungan hukum bagi penjual belum optimal dan kurang adil, khususnya pada saat terjadi kehilangan barang dalam proses pengiriman. Jika ditinjau dalam hukum dagang, khususnya terkait pengangkutan, jasa pengiriman sebagai pihak pengangkut memiliki tanggung jawab hukum untuk menyerahkan barang dalam keadaan baik. Namun tanggung jawab tersebut belum secara tegas tercermin dalam sistem penyelesaian sengketa *E-Marketplace*. Dalam hukum Islam, konsep keadilan (*Al-'Adl*) dan tanggung jawab (*Dhaman*) menekankan bahwa penjual yang telah menjalankan tanggung jawabnya dengan benar wajib mendapat perlindungan hukum atas kerugian yang dialami.
2. Bahwa kebijakan *E-Marketplace* dalam menyelesaikan sengketa kehilangan barang pada saat pengiriman lebih berfokuskan pada kepuasan

konsumen, seperti dalam *platformnya* yang terdapat fitur pengembalian dana otomatis jika terdapat permasalahan pada pengiriman barang konsumen. Akan tetapi, kebijakannya tersebut kurang memperhatikan perlindungan terhadap penjual yang mengalami kerugian atas hilangnya barang.

B. Saran

Melalui penelitian ini, sebagai bentuk kontribusi positif terhadap pengembangan perlindungan hukum, maka penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemerintah, baik itu melalui Kementerian Perdagangan maupun Kementerian Komunikasi dan Informatika, disarankan untuk menyusun regulasi tambahan atau revisi ulang terkait Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara eksplisit juga melindungi pelaku usaha, mengingat perlindungan hukum terhadap penjual atas kehilangan barang di *E-Marketplace* belum optimal karena adanya kekosongan hukum dalam praktik *marketplace*. Regulasi tersebut perlu menegaskan hak-hak penjual dalam proses penyelesaian sengketa, khususnya ketika penjual telah menjalankan kewajibannya sesuai prosedur. Selain itu, perlu penguatan hukum penjual agar tidak selalu dibebani tanggung jawab atas risiko kehilangan barang yang bukan disebabkan oleh kelalaiannya. Selain itu, prinsip tanggung jawab dalam hukum dagang, terutama dalam perjanjian pengangkutan, juga perlu dijadikan dasar agar tanggung jawab atas kerugian tidak secara sepihak dibebankan kepada penjual.

2. *Platform E-Marketplace*, disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan prosedur klaim dan pengembalian dana. *E-marketplace* perlu menghadirkan sistem sengketa yang adil bagi para pihak, meningat kebijakan *E-Marketplace* dalam menyelesaikan sengketa kehilangan barang cenderung berfokus pada konsumen dan belum menyediakan mekanisme perlindungan hukum yang seimbang. Selain itu disetiap *platformnya* perlu mempertimbangkan untuk memberikan ruang yang lebih fleksibel terkait dokumentasi atau bukti dari penjual tanpa dibatasi secara kaku oleh waktu klaim yang terlalu singkat dan perlu adanya transparansi dan kolaborasi yang lebih jelas antara *platform* dan jasa pengiriman agar penjual tidak menjadi pihak yang paling dirugikan dalam kasus kehilangan barang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulahanaa. *Dasar-Dasar Pengembangan Fiqh Muamalah (Landasan Hukum Ekonomi Islam)*. Yogyakarta: Mata Kata Inspirasi, 2022.
- Armia, Muhammad Siddiq. *Penentuan Metode dan Pendekatan Penelitian Hukum*. Banda Aceh: Lembaga Kajian Konstitusi Indonesia (LKKI), 2022.
- Diantha, I Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*, Jakarta: Prenada Media, 2016
- Ishaq. *Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Khairandy, Ridwan, *Pokok Pokok Hukum Dagang Indonesia*, FH UII Press (Yogyakarta: FH UII Press, 2013.
- Kelsen, Hans, *Teori Hukum Murni*, Bandung: Penerbit Nusa Media, 2014.
- M Hadjon, Philipus, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya: Penerbit Peradaban, 2007
- Muhaimin. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Nugroho, Sigit Sapto, Anik Tri Haryani, dan Farkhani. *Metodologi Riset Hukum*. Madiun, Surakarta: Oase Pustaka, 2020.
- Qamar, Nurul, dan Farah Syah Rezah. *Metode Penelitian Hukum Doktrinal dan Non-Doktrinal*. Makassar: CV. Social Politic Genius (SIGN), 2020.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* (Jakarta: PT Grasindo), 2006
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, Jilid 2. Jakarta: Lentera Hati, 2002.
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*, jilid 7. Jakarta; Lentera Hati, 2002
- Sholikin, Nur. *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan, Jawa Timur: Penerbit Qiara Media, 2021.
- Syaikh, Ariyadi, dan Norwili. *Fikih Muamalah: Memahami Konsep dan Dialektika Kontemporer*. Yogyakarta: K-Media, 2020.

Tim Penyusun. *Pedoman Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq, 2024.

Yessy Kusuma Dewi dan Grace Sharon. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Lembaga Fatimah Azzahrah, 2022.

Ningsih, Prilla Kurnia. *Fiqh Muamalah*. Depok, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2021.

Jurnal Ilmiah

Afdhali, Dino Riska, dan Taufiqurrohman Syahuri. "Idealitas Penegakkan Hukum Ditinjau dari Perspektif Teori Tujuan Hukum." *Collegium Studiosum Journal* 6, no. 2 (2023)

Ariany, Farida, Aminullah Aminullah, dan Erna Fitriatun. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Facebook di Kota Mataram." *JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi* 4, no. 2 (2022)

Aryo,⁷⁷

Eleanora, Fransiska Novita. "Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Tentang Perlindungan Konsumen." *Krtha Bhayangkara* 12, no. 2 (2018)

Fath, Al, Brian Maulana Muhammad Syaihuputra, dan Zainab Cahya Rosuli. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Dalam Fitur Cash On Delivery Cek Dulu di Aplikasi Shopee." *Forschungsforum Law Journal* 1, no. 02 (2024)

Kamila, Meiliana, dan Imam Haryanto. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal USM Law Review* 5, no. 2 (2022)

Meidita, Yusrini, Suprpto, dan Retno Indah Rokhmawati. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Loyalitas Pelanggan pada E-Commerce (Studi Kasus: Berrybenka)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2, no. 11 (2018)

Mewu, Marina Yetrin Sriyati, dan Kadek Julia Mahadewi. "Perlindungan Konsumen dalam Pembelian Produk Online: Analisis Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia." *Jurnal Kewarganegaraan* 7, no. 1 (2023)

⁷⁷ Yohanes dkk, "Rekayasa Kebutuhan Perangkat Lunak E-Marketplace Gerobak Kopi," *Jurnal Jusiti* 06, no. 01 (2017)

- Muchtar, Evan Hamzah. "Konsep Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an Surat Al-Baqarah [2] Ayat 168–169 (Kajian Tematis Mencari Rezeki Halal)." *Ad Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2018)
- Purwito, Edy. "Konsep Perlindungan Hukum Konsumen dan Tanggung Jawab Hukum Pelaku Usaha Terhadap Produk Gula Pasir Kadaluarsa di Kota Surabaya." *Jurnal Magister Ilmu Hukum* 13, no. 1 (2023)
- Rahim, A. "Perlindungan Hukum Terhadap Ahli dalam Proses Peradilan." *The Prosecutor Law Review* 1, no. 2 (2023)
- Santina, Rika, dan Rendy Renaldy. "Implementasi Perlindungan Hukum terhadap Seller pada Marketplace (Studi Kasus Seller Mitra Shopee Xpress)." *Jurnal Penelitian Hukum* 3, no. 1 (2024)
- Simbolon, Fenny Angelina, dan Abraham Ferry Rosando. "Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Online Dalam Retur Barang Sistem Cash On Delivery (COD)." *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 6 (2023)
- Sodikin, Sodikin. "Perkembangan Konsep Strict Liability Sebagai Pertanggungjawaban Perdata dalam Sengketa Lingkungan di Era Globalisasi." *Al-Qisth Law Review* 5, no. 2 (2022)
- Sugesti, Chory Ayu, Si Ngurah Ardhya, dan Muhamad Jodi Setianto. "Perlindungan Hukum terhadap Pelaku Usaha Online Shop yang Mengalami Kerugian yang Disebabkan oleh Konsumen di Kota Singaraja." *Jurnal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha* 3, no. 3 (2020)
- Telaumbanua, Taufik Hidayat, Deasy Soeikromo, dan Delasnova S. S. Lumintang. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Media Sosial terhadap Penyalahgunaan Data Pribadi Terkait Hak Privasi Menurut Hukum Positif." *Lex Privatum* 13, no. 1 (2024)
- Ulya, Widadatul. "Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Pada Transaksi Bisnis Social Commerce TikTok Shop (Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam)." *Journal of Indonesian Comparative of Syari'ah Law* 6, no. 1 (2023)
- Umboh, Arnando. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia," *Lex Privatum* VI, no. 6 (2018)
- Yunari, Afrik, Freddy Hidayat, "Perlindungan Hukum Bagi Pekerja Yang Terkena Pemutusan Hubungan Kerja Dalam Perspektif Jaminan Kehilangan Pekerjaan," *Jurnal Kajian Hukum Dan Kebijakan Publik* 1, no. 2 (2024)

Yusup Azazzy, dan Rusmani. “Prinsip Bisnis dalam Perspektif Hukum Ekonomi Islam.” *Sustainability (Switzerland)* 5 (2018)

Zuliyansah, Pipit Yuspira, dan Sanusi Gazali Pane. “Pengaruh Penggunaan Shopee Paylater terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa.” *MOTEKAR: Jurnal Multidisiplin Teknologi dan Arsitektur* 2, no. 1 (2024)

Skripsi

Agustin, Ruli. “Perlindungan Hukum dalam Perjanjian Elektronik pada E-Commerce Shopee.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020.

Fahmi, Moch. Hafido, “Perlindungan Hukum Pengguna Dompot Digital DANA Dalam Perspektif Hukum Positif Dan Hukum Islam” Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024.

Hidayat, Bayu. “Perlindungan Hukum Pelaku Usaha Terkait Pengembalian Barang (Retur) pada Transaksi E-Commerce Shopee.” Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

Lestari, Dwi, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen E-Commerce” Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2021.

Mustofa, Rizqi Maulana. “Pertanggungjawaban Shopee Express Hub Demak terhadap Keterlambatan, Kerusakan, dan Kehilangan Barang dalam Pengiriman.” Skripsi, UIN Wali Songo Semarang, 2023.

Prasetya, Aureliqa Amanda Putri. “Perlindungan Hukum Konsumen bagi Pengguna Layanan Flash Sale yang Transaksinya Dibatalkan Sepihak oleh Shopee.” Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2024.

Putra, Ricki Aditya. “Perlindungan Hukum atas Konsumen dalam Kasus Penipuan Transaksi Jual Beli di Perdagangan Online (E-Commerce) Shopee.” Skripsi, Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI UNDARIS, 2022.

Siregar, Dea Shania. “Akibat Hukum Konsumen Online Shop yang Tidak Melakukan Kewajiban Pembayaran COD (Cash On Delivery).” Skripsi, Universitas Medan Area, 2023.

Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia, “Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 2014 Tentang Perdagangan,” Pasal 1.

3 Kitab undang-Undang Hukum, KUHPer, KUHP, KUHP Beserta Penjelasannya, Pasal 1338, Penerbit Grahamedia Press, 2015

Kitab Undang Undang Hukum Dagang, Pasal 468

Republik Indonesia.Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Republik Indonesia.Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Republik Indonesia.Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 tentang Perdagangan Melalui Sistem Elektronik.

Website

Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa, Perlindungan dan Hukum , Kamus Besar Bahasa Indonesia,<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Perlindungan>, Diakses 22 Januari 2025

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa,Tanggung Jawab , Kamus Besar Bahasa Indonesia,<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Tanggung%20jawab>, Diakses 20 februari 2025

Indonesia, CNN. “Apa itu Transaksi? Ini Pengertian, Jenis, Dan Contohnya”. [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com).

2023.<https://www.cnnindonesia.com/edukasi/20230711154446-569-972147/apa-itu-transaksi-ini-pengertian-jenis-dan-contohnya>

Indonesia, CNN. “Riset IPSOS: Shopee Jadi E-Commerce Dengan Kepuasan Konsumen Tertinggi”. [cnnindonesia.com](https://www.cnnindonesia.com). 2024.

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20240623235702-625-1113174/riset-ipsos-shopee-jadi-e-commerce-dengan-kepuasan-konsumen-tertinggi>

William, “Barang Hilang Saat Pengiriman, Seller Shopee Dirugikan,” [kompas.com](https://inside.kompas.com), 2022, <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/62280/Barang-Hilang-Saat-Pengiriman-Seller-Shopee-Dirugikan>

Wulandari, “Barang Dinyatakan Hilang, Shopee Dan JNE Lepas Tangan,” [kompas.com](https://inside.kompas.com), 2024, <https://inside.kompas.com/surat-pembaca/read/63784/Barang-Dinyatakan-Hilang-Shopee-dan-JNE-Lepas-Tangan>

<https://sellercenter.lazada.co.id/helpcenter>

[www.Shopee.co.id](https://www.shopee.co.id).

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : IQRARATUZ ZAKIYAH KAMALIN
Nim : 211102020009
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah
Fakultas : Syariah
Institusi : Universitas Kiai 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
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 14 Mei 2025
Saya yang menyatakan,



Iqraratuz Zakivah Kamalin
NIM.211102020009

BIODATA

Nama : Iqrratuz Zakiyah Kamalin
NIM : 211102020009
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 11 Mei 2003
Alamat : Wonosari, Grujugan, Bondowoso
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

SDN Wonosari 1 : 2009-2015

MTsN 2 Bondowoso : 2015-2018

MA Al-Qodiri Jember : 2018-2021

UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember : 2021-Sekarang